

**BİR YAPISAL EŞİTLİK MODELİ ÖNERİSİ:
ÇALIŞANLARDA İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN
TÜKENMİŞLİĞE ETKİSİ**

Duygu TUNALI

DOKTORA TEZİ

İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Emel ŞIKLAR

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Mayıs, 2012



JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Duygu TUNALP'nın "Bir Yapısal Eşitlik Modeli Önerisi: Çalışanlarda İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişliğe Etkisi" başlıklı tezi 25 Mayıs 2012 tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca, İşletme (Sayısal Yöntemler) Anabilim Dalında, **Doktora** tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

İmza

Üye (Tez Danışmanı) : Prof.Dr.Emel ŞIKLAR
Üye : Prof.Dr.Hasan DURUCASU
Üye : Prof.Dr.Veyssel YILMAZ
Üye : Prof.Dr.Yılmaz ÜRPER
Üye : Doç.Dr.Zeki ÇAKMAK

Prof.Dr.B.Zafer ERDOĞAN
Anadolu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Doktora Tez Özü

BİR YAPISAL EŞİTLİK MODELİ ÖNERİSİ: ÇALIŞANLARDA İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞIN TÜKENMİŞLİĞE ETKİSİ

Duygu TUNALI

İşletme Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mayıs 2012

Danışman: Prof. Dr. Emel ŞIKLAR

Bu çalışmada işletmelerde çalışanların iş tatmini, örgütsel bağlılık ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkiler Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) tekniği ile incelenmiştir.

İş tatmini, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik kavramları tanımlanarak, bu kavramların değerlendirilmesinde kullanılan ölçekler ve bu kavramların alt boyutları açıklanmıştır. Literatür incelenmiş ve yapılan çalışmalarda söz konusu kavramlar arasındaki ikili ilişkilerin çeşitli istatistiksel tekniklerle incelendiği görülmüştür.

Bu çalışmada bir makine üretim ve motor sanayi işletmesi çalışanlarından elde edilen veriler YEM tekniği ile değerlendirilmiştir. Bu sayede ele alınan üç kavram arasındaki ilişkiler, ölçme hatalarını da modele dahil edilerek, eş zamanlı bir biçimde analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Sonuç olarak; çalışmada kurulan araştırma hipotezleri kabul edilmiş ve iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde, örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında negatif yönde ve iş tatmini ile tükenmişlik arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Tükenmişlik, Yapısal Eşitlik Modellemesi

Abstract

A STRUCTURAL EQUATION MODEL APPROACH: THE EFFECT OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO THE BURNOUT OF EMPLOYEES'

Duygu TUNALI

Department of Business Administration

Anadolu University Graduate School of Social Sciences, May 2012

Adviser: Prof. Dr. Emel ŞIKLAR

In this study, the relationships among the job satisfaction, organizational commitment and burnout of employees' in the enterprises are investigated by Structural Equation Modeling (SEM) technique.

By defining the concepts of job satisfaction, organizational commitment and burnout, the scales used in the evaluation of these concepts and the sub-dimensions of these concepts are described. Literature is reviewed and it is seen that the bilateral relations between these concepts have been examined by various statistical techniques in the studies.

In this study, the data obtained from the workers of a machine production and motor industry, is evaluated by SEM technique. So that, handled relations between these three concepts, measurement errors are also included in the model, have been analyzed and interpreted simultaneously. Consequently, the research hypotheses established in the study are accepted and seen that there is a statistically significant positive correlations between job satisfaction and organizational commitment, a statistically significant negative correlations between organizational commitment and burnout, and a statistically significant negative correlations between job satisfaction and burnout.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Burnout, Structural Equation Modeling

25.05.2012

Etik İlke ve Kurallara Uygunluk Beyannamesi

Bu tez/proje çalışmasının bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumunda bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilmeyen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan bilimsel intihal tespit programıyla tarandığını ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim.

Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

Duygu TUNALI

İçindekiler

	<u>Sayfa</u>
Jüri ve Enstitü Onayı	ii
Öz	iii
Abstract	iv
Etik İlke ve Kurallara Uygunluk Beyannamesi	v
Özgeçmiş	vi
Tablolar Listesi	x
Şekiller Listesi	xi
Kısaltmalar Listesi	xii
Giriş	1

Birinci Bölüm

İşletme Çalışanlarında Tükenmişlik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık

1. Tükenmişlik Kavramı ve Tanımı	3
1.1. Tükenmişliğin Ölçülmesi	6
1.2. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	8
1.2.1. Bireysel faktörler	9
1.2.2. Örgütsel faktörler	9
2. İş Tatmini Kavramı ve Tanımı	10
2.1. İş Tatmininin Ölçülmesi	13
2.2. İş Tatminine Etki Eden Faktörler	14
2.2.1. Bireysel faktörler	14
2.2.2. Örgütsel faktörler	16
3. Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Tanımı	17
3.1. Örgütsel Bağlılığın Ölçülmesi	19
3.2. Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler	21
3.2.1. Bireysel faktörler	21
3.2.2. Örgütsel faktörler	22

3.2.3. Örgüt dışı faktörler	24
4. Tükenmişlik İle İlgili Yapılan Çalışmalar	25
5. İş Tatmini İle İlgili Yapılan Çalışmalar	31
6. Örgütsel Bağlılık İle İlgili Yapılan Çalışmalar	33
7. Tükenmişlik ve İş Tatmini İle İlgili Yapılan Çalışmalar	35
8. Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İle İlgili Yapılan Çalışmalar	39
9. İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İle İlgili Yapılan Çalışmalar	41

İkinci Bölüm

Yapısal Eşitlik Modellemesi

1. Yapısal Eşitlik Modellemesinin Tanımı ve Önemi	44
2. Yapısal Eşitlik Modellemesinin Tarihsel Gelişimi	46
3. Yapısal Eşitlik Modellemesi Stratejileri	48
4. Yapısal Eşitlik Modellemesinde Temel Kavramlar	49
5. Yapısal Eşitlik Modellemesinde Grafikselsel Gösterim	50
6. Yapısal Eşitlik Modellemesindeki Aşamalar	54
6.1. Model Betimleme	54
6.2. Model Tanımlama	55
6.3. Model Parametrelerinin Hesaplanması	55
6.4. Modelin Eldeki Veriyle Uyumunu Sınama	56
6.5. Modelde Modifikasyon Yapma	58
7. Yapısal Eşitlik Modellemesinde Örneklem Hacmi	58

Üçüncü Bölüm

Bir Makine Üretim ve Motor Sanayi İşletmesi Çalışanlarında İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişliğe Etkisi Üzerine Bir Araştırma

1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	60
2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları	61

2.1. Anketin Hazırlanması	61
2.2. Verilerin Toplanması	64
3. Analiz ve Bulgular	64
3.1. Ölçüm Modelinin Oluşturulması	64
3.1.1. Tükenmişlik ölçüm modeli	65
3.1.2. İş tatmini ölçüm modeli	70
3.1.3. Örgütsel bağlılık ölçüm modeli	75
3.2. Yapısal Modelin Oluşturulması	80
4. Sonuç ve Öneriler	85
Ekler	88
Kaynakça	97

Tablolar Listesi

Tablo 1. YEM’de Kullanılan Temel Semboller	50
Tablo 2. YEM’de Kullanılan Simgeler	52
Tablo 3. Demografik Sorulara Verilen Yanıtlara İlişkin Sonuçlar	63
Tablo 4. Tükenmişlik Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri	66
Tablo 5. Tükenmişlik ile İlgili Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	67
Tablo 6. Tükenmişlik ile İlgili İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	69
Tablo 7. İş Tatmini Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri	71
Tablo 8. İş Tatmini ile İlgili Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	72
Tablo 9. İş Tatmini ile İlgili İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	74
Tablo 10. Örgütsel Bağlılık Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri	76
Tablo 11. Örgütsel Bağlılık ile İlgili Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları ...	77
Tablo 12. Örgütsel Bağlılık ile İlgili İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	79
Tablo 13. Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Uyum İndeksleri	83
Tablo 14. Yapısal Modele İlişkin Sonuçlar	83

Şekiller Listesi

Şekil 1. YEM'in Gelişimi	48
Şekil 2. Path Diyagramı	51
Şekil 3. Ölçüm modeli	52
Şekil 4. Yapısal model	54
Şekil 5. Tükenmişlik Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı ...	68
Şekil 6. Tükenmişlik İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı	69
Şekil 7. İş Tatmini Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı	73
Şekil 8. İş Tatmini İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı	74
Şekil 9. Örgütsel Bağlılık Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı	78
Şekil 10. Örgütsel Bağlılık İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı	79
Şekil 11. Araştırma Modeli	80
Şekil 12. Yapısal Eşitlik Modeli	82

Kısaltmalar Listesi

<u>Kısaltma</u>	<u>Anlamı</u>
AGFI	Ayarlanmış Uyum İyiliği İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index)
CFI	Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index)
GFI	Uyum İyiliği İndeksi (Goodness of Fit Index)
NNFI	Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (Non-normed Fit Index)
RMSEA	Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation)
YEM	Yapısal Eşitlik Modellemesi

Giriş

Günümüzde küreselleşmenin etkileri her alanda kendini gösterirken, işletmeler için de gelişen ve büyüyen pazarda rekabet edebilmek önemini arttırmıştır. İşletmelerin değişen teknolojileri takip etmesi, finansal yapılarını güçlendirmesi ve yenilikçi olması olumlu sonuçlar yaratsa da, daha fazla rekabet gücü kazanabilmek için işletmelerin insan sermayesine önem vermesi gerekmektedir.

İşletmeler için çalışanlarının yaptıkları işten ve çalıştıkları örgütten memnun olmalarını sağlamak, mal ve hizmet üretmek kadar önemli hale gelmiştir. Bununla birlikte çalışanlar, ister özel isterse kamu sektörü olsun, kurumların ürettikleri mal ve hizmetlerin kalitesinde, verimliliğinde ve etkinliğinde büyük bir öneme sahiptir. 1930'lu yıllardan günümüze, örgüt ve yönetim açısından önemi kavranan insan ögesi bugün önemini daha da arttırarak sürdürmektedir.

İşletmeler ayakta kalabilmek ve belirledikleri hedeflere ulaşabilmek için çalışanlarının en etkin ve verimli şekilde çalışmalarını sağlamak durumundadır. Bu nedenle işletmeler, çalışanlarının iş tatmini ve örgütsel bağlılığını arttırmaya ve tükenmişliğini azaltmaya yönelik stratejiler geliştirmelidir.

Yapılan bu çalışmada işletmelerde çalışanların tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılıklarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlerin birbirleri ile olan ilişkilerinin Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) tekniğiyle açıklanması amaçlanmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde örgütsel davranış literatürünün temel kavramlarından olan tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık sırasıyla açıklanmaktadır. Bu kavramların tanımları, ölçümleri ve bu kavramlara etki eden faktörler hakkında bilgi verilmekte; ayrıca bu kavramlarla ilgili daha önce yapılan çalışmalara yer verilmektedir. İkinci bölümde Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) tekniği açıklanmaktadır. Bu tekniğin gelişimi, stratejileri, temel kavramları, grafiksel gösterimi, aşamaları ve

örneklem hacmine ilişkin bilgilere yer verilmektedir. Çalışmanın son bölümünde ise Eskişehir’de faaliyet gösteren kamuya ait bir makine üretim ve motor sanayi işletmesi çalışanları üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın bulgularına yer verilmektedir. Yapılan analizlerle tükenmişlik, iş tatmini, örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiler ve bu kavramların en yüksek oranda açıklayan boyutlar araştırılmaktadır. Bununla birlikte, araştırma kapsamında kurulan hipotezlerin sonuçları da değerlendirilmektedir.

Birinci Bölüm

İşletme Çalışanlarında Tükenmişlik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık

Çalışmanın izleyen kısımda yer alan ilk bölümünde, çalışanların verimliliğini etkileyen tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık kavramları açıklanmaktadır.

1. Tükenmişlik Kavramı ve Tanımı

Günümüzde farklı kültürlerde çalışılan bir konu olarak önemini koruyan tükenmişlik, “yanıp yok olmak” anlamında kullanılan bir terimdir ve kişinin mesleğini devam ettirmesinin giderek zorlaştığını, yıpranma ve tükenme sürecinin başladığını belirtmektedir. Tükenmişlik hisseden bireyler, çalıştığı örgütte potansiyellerini yeterince iyi kullanamamakta ve bunun sonucunda örgütlerin verimliliği düşmektedir. Bununla birlikte bireyin tükenmişlik hissetmesi, onu mesleği bırakma noktasına kadar getirebilmektedir. Çağımızın önemli fenomenlerinden biri olan tükenmişlik, üzerinde durulması gereken, hemen her çeşit iş yerinde çalışan kişilerde görülebilen bir sorundur.

Tükenmişlik, çalışanların meslekleriyle ilgili yaşadıkları zorluk ve stresin üstesinden gelememeleri sonucunda fiziksel ve duygusal olarak tükenme hissetmeleriyle ortaya çıkan bir durumdur. 1970’lerden günümüze kadar araştırmacıların ilgisini çeken tükenmişlik kavramı, hakkında pek çok bilimsel çalışma yapılan bir konudur.

Tükenmişlik kavramı ilk kez örgütsel stres üzerinde uzun yıllar çalışmış olan klinik psikolog Herbert Freudenberger tarafından 1974 yılında ortaya atılmıştır. Freudenberger tükenmişliğin sözlük anlamının “enerji, güç ya da kaynaklara aşırı gereksinim duyulması sonucunda yaşanan başarısızlık, yıpranma ve bitkinlik” olduğunu belirterek, aşırı çalışma sonucunda kişinin tükenmişlik hissettiğini ve artık işin gereklerini yerine getiremez bir duruma geldiğini açıklamıştır. Freudenberger tükenmişliği, mesleki bir tehlike olarak nitelendirmiştir. (Freudenberger, 1974:159).

Tükenmişlik ile ilgili ilk makaleleri yazan Freudenberger ve arkadaşları, duygusal tükenme ile motivasyon ve bağlılığın azalması arasındaki ilişkiyi araştırarak, nedenlerini ortaya koymuştur. İzleyen yıllarda Maslach ve Jackson (1981) tarafından açıklanan tükenmişlik kavramı ile ilgili çok sayıda tanıma rastlanmaktadır.

1980 yılından önce yapılan çalışmalarda; yazarların kişisel deneyimlerine dayalı tanımlamalar, sistemli olarak toplanmış veriye dayalı anlatımlar ve istatistiksel sunumlar yer almaktadır (Perlman ve Hartman, 1982:286).

Pearlman ve Hartman 1982 yılına kadar kullanılan tükenmişlik tanımlamalarını derleyerek yaptıkları çoklu kavramsallaştırma sonucu, tanımlamaların izleyen maddeleri içerdiğini belirtmektedir:

- a. Başarısızlık, yorgunluk, tüketilmişlik
- b. Yaratıcılığın kaybedilmesi
- c. İşe bağlılığın kaybedilmesi
- d. Müşterilerden, çalışma arkadaşlarından, işten ve örgütten uzaklaşma
- e. Sürekli strese karşı verilen tepki
- f. Genellikle rahatsız edici duygusal ve fiziksel belirtilerle ilgili, kişinin müşterilere ve kendine karşı uygunsuz davranışlar sergileme sendromu (Cordes ve Daugherty, 1993:625, Sürgevil, 2006:7).

Cherniss (1980) tükenmişliği, kişinin aşırı stres ya da doyumsuzluğa tepki olarak yaptığı işten soğuması olarak tanımlamakta ve bu durumu bir rahatsızlık olarak görmektedir (Izgar, 2001:2).

Edelwitch (1980) tükenmişliği; “başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıp” biçiminde tanımlamaktadır. Bu tanıma ilave olarak tükenmişlik, kişisel idealler ile ulaşılan nokta arasındaki uçurum olarak açıklanmaktadır (Sürgevil, 2006:4).

Tanımda yer alan “çalışma koşulları” kapsamında; yetersiz eğitim, müşteri yoğunluğu, uzun mesai saatleri, düşük ücret, yapılan işe minnet duymayan müşterilerle uğraşma, bürokratik ya da politik sınırlamalar, kişisel idealler ve istekler ile ulaşılan nokta arasındaki uçurum gibi etmenler sayılabilmektedir.

Shirom’a (1989) göre tükenmişlik; bireysel düzeyde yaşanan, olumsuz bir duygusal yaşantıyı içeren, kesintisiz ve kronik duygulara dayalı bir olgu niteliği taşımaktadır (Izgar, 2001:2).

Ergin; tükenmişliğin, kişilerin işleri gereği ilişkide buldukları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, kendilerini duygusal yönden tükenmiş hissetmeleri ile kişisel başarı ve yeterli duygularının azalması şeklinde ortaya çıkan bir olgu olduğunu belirtmektedir (Ergin, 1992:143).

Storlie (1979); tükenmişliğin, kişinin ters giden bir durum olduğunu reddetmesi sonucu geliştiğini ve bu durumda kişisel kaynakların sona dayandığını, günlük rutin olaylara karşı devamlı ümitsizlik ve olumsuzluk hissedildiğini ve enerjinin tükendiğini belirtmektedir. Bunlara ilave olarak, insan ruhunun çöküşü olarak nitelendirdiği tükenmişliği yaşayan kişilerin, ne kadar çalışırsa çalışsın farklı bir durum yaratamadıklarını düşündüğünü bildirmektedir. Kişinin bu durumu engellemeye çalışmaması, uyum gösterdiğini düşündürebilmektedir. Çalışanlar daha iyisini yapabilmek için uğraşmamakta ve yaratıcılık yok olmaktadır. Storlie bu durumu gücün güçsüzlüğe teslim oluşu olarak nitelendirmektedir (Çam, 1992:155).

Cordes ve Daugherty, tükenmişliği iş stresinin bir çeşidi olarak tanımlamakta ve kişilerin enerji kaynaklarını yok ettiğini belirtmektedir (Cordes ve Daugherty, 1993:625).

Pines, tükenmişliği; bireysel olarak yaşanan, duygusal beklentilerin yoğun olduğu durumlarda uzun süre çalışmanın neden olduğu, yıpranma, çaresizlik, hayal kırıklığı, ümitsizlik, çalışma arkadaşlarına ve yaşama karşı olumsuz tutumların gelişmesi gibi belirtilerin ortaya çıktığı bir durum olarak ifade etmektedir (Pines, 1993:387).

Baysal'a göre tükenmişlik, zaman zaman fiziksel rahatsızlıklarla nitelenen, yoğun ve sürekli iş stresi sonucunda gelişen ruhsal ve fiziksel enerji azalması durumunu anlatmak için kullanılan yaygın bir terimdir (Baysal, 1995:2).

Dünya Sağlık Raporu'na göre tükenmişlik, çok fazla çalışma ile ortaya çıkan aşırı duygusal yorgunluk ve bunun sonucunda işin gerekliliklerini yerine getirememe durumudur (Dünya Sağlık Raporu, 1998).

Günümüzde en yaygın kabul gören tükenmişlik tanımı Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen ve bu alandaki çalışmalara öncülük eden üç boyutlu tanımlamadır. Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik; bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı duygularının azalması biçiminde tanımlamaktadır. İş gereği insanlarla sıklıkla yüz yüze çalışan kişilerde görülen üç boyutlu bir sendrom olarak kabul edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:99). Maslach, uzun süreli iş stresinin tükenmişliğe neden olduğunu belirterek; çalışanın mesleğinin amacından kopması ve hizmet verdiği kişiler ile artık gerçekten ilgilenemez olması durumunu tükenmişlik olarak tanımlamıştır (Maslach, 1976:200).

1.1. Tükenmişliğin Ölçülmesi

Tükenmişliğin ölçülmesiyle ilgili yapılan çalışmalarda en yaygın biçimde kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, tükenmişliği üç alt boyutta ele almaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:99). Toplam 22 ifadeden oluşan ölçekte tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olmak üzere alt boyutlara ayrılmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:399; 2008:206; Muhammad ve Hamdy, 2005:230). Ölçeği Türkçe'ye uyarlama çalışmaları Ergin (1992) tarafından yapılmıştır (Cronbach Alfa: Duygusal Tükenme = 0.83, Duyarsızlaşma = 0.71 ve Düşük Kişisel Başarı = 0.72).

Beşli likert tipi olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde yer alan her bir ifadeye katılma derecesini belirten şıklar bulunmaktadır. 1-5 arasında puanlanan ölçekte; "kesinlikle

katılmıyorum” şıkkı 1 puan; “katılmıyorum” şıkkı 2 puan; “kararsızım” şıkkı 3 puan; “katılıyorum” şıkkı 4 puan ve “kesinlikle katılıyorum” şıkkı 5 puan olarak değerlendirilmektedir.

Duygusal Tükenme: Çalışana yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilmesi ve bunun sonucunda tüketilmiş olma duygusu hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:101; Muhammad ve Hamdy, 2005:230; Tsigilis, Koustelios ve Togia, 2004:668). Yoğun çalışma hayatının artan temposu nedeniyle kişi kendini talepler karşısında zorlar ve bu duruma tepki olarak duygusal tükenme gelişir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin başlangıcı olup, en önemli boyutu olarak görülmektedir. Tükenmişliğin bireysel stres boyutunu yansıtan duygusal tükenmişlik, insanlarla yoğun ve yüz yüze ilişki kurulan mesleklerde daha çok hissedilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:100; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:403; Maslach ve Goldberg, 1998:64).

Tükenmişliğin bu boyutu, kişinin duygusal kaynaklarının bitmesi ve enerji eksikliği hissetmesi biçiminde de nitelendirilmektedir. Bu duygusal yorgunluk, düş kırıklığı ve gerginlik duygularıyla aynı anda var olabilmektedir. Çalışanlar, geçmişte olduğu kadar kendilerini işe veremediklerini ya da müşterilere karşı yeterince sorumlu olamadıklarını düşünebilmektedir. Ertesi gün tekrar işe gitme beklentisi, çalışanların endişe ve korkuya kapılmalarına neden olmaktadır (Cordes ve Daugherty, 1993:623; Maslach ve Goldberg, 1998:64). Duygusal tükenmişlikte bireyin artık duygusal anlamda birçok duyguya kayıtsız kaldığı gözlenmektedir.

Duyarsızlaşma: Tükenmişliğin kişiler arası boyutu olarak nitelendirilen duyarsızlaşma müşterilere karşı olumsuz tutum ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir. Çalışanın duygudan yoksun bir biçimde; katı, soğuk ve ilgisiz davranışlar göstermesi şeklinde tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:99; Maslach ve Goldberg, 1998:64; Tsigilis, Koustelios ve Togia, 2004:668). Duyarsızlaşma yaşayan çalışan, kendisini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hissetmekte ve duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak kullanmaktadır. İşin yapılabilmesi için gerekli olan insanlarla ilişkilerini en alt seviyeye indirmekte ve hizmet verdikleri kişilere karşı uzaklaşmaktadır. Bu durum neticesinde duyarsızlaşan birey, diğer insanların gereksinmelerine ve duygularına aldırış

etmeyen bir tutum sergilemekte ve diğerleriyle kendi arasında duygusal bir tampon oluşturmaktadır. Kişinin diğer insanlardan kendini uzaklaştırması duygusal tükenmişliğe karşı bir tepki ve kendini koruma yoludur. Bu durumdaki çalışan hizmet sunduğu kişilere, insandan ziyade birer nesneymiş gibi davranmaktadır.

Duyarsızlaşma yaşayan çalışan, kendi başına buyruk ve duygusuz davranışlar gösterebilmekte ve birlikte çalıştıkları iş arkadaşlarına, hizmet verdikleri kişilere ve örgüte karşı olumsuz tutum sergileyebilmektedir. Duyarsızlaşma belirtileri; karşısındakilerle uygunsuz ve özet bir dil kullanımı, kaba ve aşağılayıcı davranışlar sergileme, rica ve talepleri göz ardı etme, meslek hayatını katı bir şekilde kategorize etme, iş arkadaşlarıyla uzun sohbetlerden kaçınma gibi belirtileri içermektedir (Cordes ve Daugherty, 1993:623).

Düşük Kişisel Başarı: Çalışanın işiyle ilgili kendisini olumsuz değerlendirmesi, diğer bir deyişle kendisini işinde yetersiz ve başarısız hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:99). Birey, mesleki yeteneklerinde ve işi gereği karşılaştığı kişilerle etkileşimlerinde azalma yaşamaktadır. Bu durumda sıklıkla ilerleme eksikliği ve kötüye gitme hissi oluşmaktadır. İşinde ilerleme kaydedemediğini hatta gerilediğini düşünen birey kendini suçlu hissetmektedir.

Kişinin kendisiyle ilgili geliştirdiği olumsuz düşünceler; suçluluk ve başarısızlık gibi duygular kendine olan saygısının azalmasına ve depresyona girmesine neden olabilmektedir. Tükenmişliğin bu boyutu bazı kaynaklarda kişisel başarısızlık biçiminde de adlandırılmaktadır (Cordes ve Daugherty, 1993:624). Düşük kişisel başarı en genel haliyle kişinin kendisini olumsuz değerlendirmesini ifade etmektedir ve tükenmişliğin öz değerlendirme boyutunu yansıtmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998:64).

1.2. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişlikle ilgili yapılan birçok araştırmadan elde edilen bulgular ve araştırmacıların gözlemleri sonucunda tükenmişliğe etki eden faktörlerin bir kısmının bireyin kendisinden kaynaklandığı, diğer bir kısmının da bireyin dışındaki çevreden

kaynaklandığı belirlenmiştir. Bu bağlamda tükenmişliğe etki eden faktörler bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere iki genel başlık altında incelenecektir.

1.2.1. Bireysel faktörler

Bireysel faktörler, kişinin tükenmişliğe neden olan çevresel faktörlerden etkilenmesini hem azaltıcı hem de güçlendirici bir özelliğe sahiptir. (Örmen, 1993'den aktaran Sürgevil, 2006:50).

Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çocuk sayısı, işe bağlılık, motivasyon, performans, beklenti düzeyi, stres, mesleki doyum, üstlerden görülen destek, kişilik yapısı, empati yeteneği, bireysel ihtiyaçlar gibi birçok etken tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler altında sayılabilmektedir (Izgar, 2001:11; Sürgevil, 2006:49). Bireysel faktörler farklı kişilikteki bireyleri farklı biçimlerde etkileyebilmektedir. Aynı koşullarda çalışan bireylerden bazıları tükenmişlik hissederken, diğer bazı çalışanların hissetmediği gözlenebilmektedir. Aynı meslekte çalışan kadın ve erkekler tükenmişliğin farklı boyutlarını farklı düzeylerde yaşayabilmektedir. Mesleğinin ilk yıllarındaki genç çalışanlarda, beklentilerin yüksek olması nedeniyle tükenmişlik daha çok hissedilmektedir. Medeni durum dikkate alındığında, bekârların evlilere göre ve çocuğu olmayanların çocuk sahibi olanlara göre daha yüksek oranda tükenmişlik hissettikleri görülmektedir. Yüksek eğitilmiş kişiler de büyük beklentilerle işe başlayıp çok sorumluluk gerektiren işlerde çalıştıkları için diğer çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik hissetmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:111; Cordes ve Daugherty, 1993:633).

1.2.2. Örgütsel faktörler

Çalışılan iş ortamı, çalışanları tükenmişliğe sürükleyebilmekte ve işle ilgili pek çok strese neden olabilmektedir. Tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlere; işin niteliği, çalışma saatleri, iş yükünün fazla olması, iş güvenliğinin eksikliği, kötü yönetim, düşük ücret, idari baskı, iş ortamındaki zayıf iletişim, aidiyet duygusu, kontrol eksikliği, çalışanlar arasında destek, işbirliği ve sosyal ilişkilerin zayıflığı, örgütün plan ve

politikaları, adalet, ilerleme fırsatının olmaması, kararlara katılamama, ödüllendirme eksikliği, işyerinin fiziksel yapısı, rol belirsizliği ve rol çatışması gibi faktörler örnek verilebilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993:632; Izgar, 2001:11; Sürgevil, 2006:50). Tükenmişliğe olan etkileri göz önüne alındığında, iş yükünün fazla olması duygusal tükenmişliği önemli ölçüde etkilemektedir. Birlikte çalışılan kişilerle geçirilen sürenin uzaması, kişinin kendisini gerçekleştirme olanağı bulamamasına neden olabilmektedir. Yetersiz yönetim, kaynak eksikliğiyle bir işi tamamlamaya çalışma ve iletişim problemleri de tükenme ile sonuçlanmaktadır. İş yerinde rol çatışması yaşayan ve amirleriyle olumsuz ilişkileri olan çalışanların daha çok duygusal tükenme yaşadıkları belirlenmiştir (Leiter ve Maslach, 1988:305).

Tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalar sonucunda, tükenmişliğin kaynaklarının bireysel olmaktan çok durumsal nitelikte olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle tükenmişliğe yönelik çözümlerin, işin sosyal ortamında aranması gerektiği belirtilmektedir (Leiter ve Maslach,1988:298; Çam, 1991:159; Maslach ve Goldberg, 1998:65).

2. İş Tatmini Kavramı ve Tanımı

Çalışan bireyler gününün önemli bir kısmını iş yerinde geçirmektedirler. Çalışanların işletme içerisinde etkin ve verimli olarak çalışmalarını önemli ölçüde yüksek iş tatminine sahip olmalarına bağlıdır. Bireylerin yaşamlarında mutlu olabilmeleri için işlerinden tatmin olmaları önemlidir. Bu nedenle işletmelerin çalışanlarının iş tatminlerini etkileyen faktörleri belirlemesi ve iyileştirmesi gerekmektedir.

İş tatmini en genel anlamda iş ortamına ilişkin olumlu ya da olumsuz duyguların tümü şeklinde ifade edilmektedir. Bu kavram ilk kez 1920'lerde ortaya atılmış olup, önemi 1930-1940'lı yıllarda anlaşılmıştır. Bu kavramın önemli olmasının nedenleri; bireylerin beden ve ruh sağlığını etkileyen yaşam tatmini ve üretkenlikle ilişkili olmasıdır (Sevimli ve İşcan, 2005:55).

İş tatmini, çalışanların davranışları ile ilgili yapılan araştırmaların en önemlilerinden biridir. 1990'lı yılların başına kadar iş tatmini konusunda 12.000'den fazla araştırma yayınlanmıştır (Pool ve Pool, 2007: 357).

İş tatminini sağlayan pek çok unsur olması ve tanımlamaların bu unsurlar çerçevesinde yapılması nedeniyle birçok yazar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır.

Cribbin'e göre iş tatmini; kişinin tüm iş çevresinden elde ettiği; işin kendisine, amirlere, çalışma grubuna, çalıştığı örgüte ve hatta genel olarak hayattan ne istediği ve ne elde ettiğine bağlı bir duygudur (Cribbin, 1972: 155).

Locke (1976) iş tatminini, "bireyin işini ve iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda oluşan olumlu duygusal durum" biçiminde tanımlamaktadır (Luthans, 2002:230; Robbins ve Judge, 2007:31).

Bingöl; kişilerin hissettikleri iş tatmininin, yaptıkları işin ihtiyaç ve isteklerini karşılama derecesine bağlı olduğunu belirtmektedir (Bingöl, 1990:200).

Erdoğan'a göre; "iş, kişisel ihtiyaçları karşılamanın yanı sıra kişinin his ve değer yargılarını da olumlu yönde etkiliyorsa ortaya iş tatmini çıkıyor demektir" (Erdoğan, 1991:376).

Spector'a göre çalışan odaklı ve işletme odaklı iş tatmini sağlanmasının ayrı ayrı önemi bulunmaktadır. Çalışan odaklı iş tatmininde, tüm çalışanlar adil ve saygılı davranılmayı hak etmektedir. İş tatmini bir ölçüde iyi davranılmanın bir yansımasıdır ve psikolojik sağlığın bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. İşletmenin yararı açısından iş tatmini, işletmenin fonksiyonlarını etkileyen çalışan davranışlarına neden olabilmektedir. Bu bağlamda işletme odaklı iş tatmini çalışırılığın bir yansımasıdır (Spector, 1997:2).

Greenberg ve Baron'a göre insanların işlerine karşı aldıkları tutumu belirten iş tatmini, bireylerin işlerine karşı; kavramsal, duyuşsal ve değerlendiren tepkileri biçiminde tanımlanmaktadır (Greenberg ve Baron, 2000:170).

Oshagbemi'ye göre iş tatmini “iş değerleri ve iş ödülleri arasındaki etkileşim sonucu oluşan duygusal bir yanıt”tır (Oshagbemi, 2000:333).

Luthans'a göre iş tatmininin genel olarak kabul edilen üç boyutu vardır. Bunlardan ilki; iş tatmini gözle görülemez ve yalnızca anlamlandırılabilir özellikte olduğundan, bir iş durumuna karşı duygusal bir cevap niteliğindedir. İkinci olarak iş tatmini genellikle sonuçların beklentileri ne kadar karşıladığıyla belirlenmektedir. Üçüncü olarak iş tatmini, birbiri ile ilişkili birçok tutumu temsil etmektedir. İşin kendisi, ücret, terfi imkânları, yönetim, çalışma arkadaşları vb. (Luthans, 2002:230).

Pool ve Pool iş tatminini, kişilerin işlerine ilişkin oluşturdukları tutum ve davranışlar olarak nitelendirmekte ve kişinin işinden bireysel olarak aldığı zevkin ölçüsünü yansıttığını belirtmektedir (Pool ve Pool, 2007: 357).

Eren'e göre iş tatmini denilince, işten elde edilen maddi çıkarlar ile kişinin beraber çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk akla gelmektedir (Eren, 2007:202).

Barutçugil iş tatminini, “bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin, ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu” olarak tanımlamaktadır. Barutçugil'e göre her çalışanın işine ve işyerindeki ilişkilerine bağlı olarak zamanla geliştirdiği bir zihinsel tutum vardır. Bu tutum çalışanın işi hakkındaki bilgisi, işin sonucuna ilişkin yaklaşımları ve iş ortamının koşullarına göre oluşmaktadır. Bu bağlamda çalışanın yaptığı iş sonucu ortaya çıkan ruhsal durumu olumlu ise iş tatmini, olumsuz ise iş tatminsizliği olarak nitelendirmektedir (Barutçugil, 2004:388).

Çalışanlar, işleriyle ilgili beklentilerinin yeterince karşılanmadığını düşündükleri takdirde iş tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. Çalışanların iş tatmininin düşük olması sonucunda, verimlilik olumsuz etkilenmekte ve işe bağlılık azalmaktadır. Aynı zamanda çalışanın sağlık durumu da olumsuz etkilenmektedir. İş tatmini düşük çalışanlarda

duygusal bozuklukların belirtileri (iştah kaybı, uykusuzluk, baş ağrısı vb.) saptanmaktadır (Miner, 1992:119).

Yöneticiler, iş tatmininin çalışanlar üzerindeki etkilerini üç nedenle incelemektedir. Birincisi; işinden tatmin olmayan işçi işten kaçmakta ve mümkün olduğunca işten ayrılma ve başka bir işe geçme yollarını aramaktadır. Bu durum örgüte büyük ölçüde zarar vermektedir. İkincisi; iş tatmini yüksek olan birey daha sağlıklı olup, daha uzun yaşamaktadır. Üçüncüsü iş tatmini yüksek olan çalışan mutluluğunu iş dışına da yansıtmakta ve hem işyerinde hem de sosyal yaşamında olumlu davranışlarını sürdürmektedir. İşe zamanında gelmekte, devamsızlık yapmamakta ve işten ayrılma isteği bulunmamaktadır. Tatmin olmuş çalışan, işletmeye yüksek üretkenlik, sağlıklı ve olumlu bir yaşam ve mutluluk getirmektedir (Özkalp ve Kırel, 2001:139).

Bir işletmede şartların kötüye gittiğinin kesin işaretlerinden biri iş tatmininin düşük olmasıdır. Daha ileri seviyelerde ardından grev, iş yavaşlatma, iş değiştirme, düşük performans, disiplin sorunları ve diğer örgütsel sorunlar meydana gelmektedir (Davis, 1985:96).

2.1. İş Tatmininin Ölçülmesi

İş tatminini ölçmek amacıyla 1967 yılında Weiss, Dawis, England&Lofquist; 100 ifadeden oluşan Minnesota İş Tatmin Ölçeği'ni geliştirmiştir. Bu ölçek 1977 yılında tekrar düzenlenerek 20 ifadeli kısa şeklini almıştır¹ (Spector, 1997:15). İş tatmininin ölçülmesinde en yaygın kullanılan bu ölçek 1985 yılında Baycan tarafından Türkçe'ye çevrilip, geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır (Cronbach Alpha = 0,77). Oran (1989) da yaptığı çalışmalarda bu ölçeği ilk kullananlardan biridir (Yelboğa, 2007:6; Yılmaz ve Karahan, 2009:204).

Minnesota İş Tatmin Ölçeği beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçekte yer alan her bir ifade için memnuniyet derecesini tanımlayan şıklar bulunmaktadır. 1-5 arasında puanlanan

¹ http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/MSQ%201977%20Short%20form.pdf

(Erişim Tarihi: 19.04.2009)

ölçekte; “hiç memnun değilim” şıkkı 1 puan; “memnun değilim” şıkkı 2 puan; “kararsızım” şıkkı 3 puan; “memnunum” şıkkı 4 puan ve “çok memnunum” şıkkı 5 puan olarak değerlendirilmektedir. 20 ifadeden oluşan ölçek “İçsel Tatmin” ve “Dışsal Tatmin” olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır (Buitendach ve Rothmann, 2009:2; Serinkan ve Bardakcı, 2009:121; Yelboğa, 2007:6; Yılmaz ve Karahan, 2009:205).

İçsel Tatmin: İçsel iş tatmini insanların çalıştıkları iş hakkında nasıl hissettikleriyle ilgilidir. İşin kendi doğası (yararlanma becerisi, başarı, etkinlik, yaratıcılık, bağımsızlık ve çeşitlilik) ile ilgili hissedilen tatmindir (Spector, 1997:15; Yelboğa, 2007:7).

Dışsal Tatmin: Dışsal iş tatmini işin kendisiyle ya da görevlerle çok az ilgilidir. İşin çevresine ait öğelerden (işletme politikası ve yönetimi, ücret, çalışma koşulları, denetim şekli) oluşmaktadır (Spector, 1997:15; Yelboğa, 2007:7).

2.2. İş Tatminine Etki Eden Faktörler

İş tatmini büyük ölçüde bireyden bireye, örgütten örgüte farklılık göstermektedir. İş tatminine etki eden faktörler, bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere iki ana grup altında incelenebilir.

2.2.1. Bireysel faktörler

Çalışanların iş tatminlerine etki eden bireysel faktörler; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, kişisel özellikler ve iş tecrübesi başlıkları altında incelenebilmektedir. Cinsiyet iş tatmini üzerinde anlamlı bir etken olmasına rağmen, hangi cinsin daha çok tatmin sağladığı konusunda farklı sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Yapılan bazı çalışmalarda kadınların erkeklere göre daha çok iş tatminine sahip oldukları sonucuna ulaşılırken; diğer bazı çalışmalarda erkekler daha çok iş tatminine sahip çıkabilmektedir. Cinsiyet ile iş tatmini arasındaki anlamlı ilişkinin, kültürel ve sosyolojik olguların da etkisi ile değişiklik gösterdiği düşünülmektedir. Hulin ve Smith’e göre düşük ya da yüksek iş tatmini cinsiyet ile doğrudan ilişkili olmayıp; ücret, iş düzeyi ve terfi olanakları gibi faktörlere bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Herzberg, kadının aile içindeki annelik rolü

ve ev dışında üstlendiği rollerin, iş tatmininin değişkenliğinde önemli rol oynadığını belirtmektedir. Bu durumda, kadınların iş tatminini etkileyen faktörler, erkeklerin iş tatminini etkileyen faktörlerden farklı olabilmektedir (Fournet vd., 1966:170).

Yaş ile iş tatmini arasında doğrusal bir ilişki olup, yaş arttıkça iş tatmini de artmaktadır. Bu ilişki, yaş ilerledikçe artan deneyim nedeniyle uyumun artmasına bağlanmaktadır. Genç çalışanlar yüksek beklentileri nedeniyle işlerinden daha az tatmin olmaktadır (Davis,1985:100).

Yapılan araştırmalarda eğitim düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişki farklılaşmaktadır. Vollmer ve Kinney (1955) eğitim düzeyi ile iş tatmini arasındaki negatif yönlü bir ilişki saptarken, Sinha ve Sarma iki değişken arasında anlamlı bir ilişki olmadığını bildirmektedir (Fournet vd., 1966:170). Clark and Oswald (1996), eğitim seviyesi düşük kişilerin sunulan koşulları kabul etme eğiliminde olup, iş tatmini düzeylerinin daha yüksek olabileceğini belirtmektedir (Garboua ve Montmarquette, 2004:146). Falcone, da eğitim düzeyi yüksek çalışanların beklentilerinin yüksek olduğunu, bunun sonucu olarak iş tatminlerinin düşük olduğunu belirtmektedir (Falcone, 1991:387). Baysal, çalışanların eğitim düzeylerine uygun iş buldukları takdirde, eğitim düzeyi yüksek kişilerin genel iş tatminlerinin, daha az eğitim görmüş olanlara göre daha iyi olduğunu belirtmektedir (Baysal, 1981:193).

Çalışanların kişiliği, iş tatminini etkileyen faktörlerden biridir. Bireyin kişilik özellikleri iş hakkında olumlu ya da olumsuz fikirler oluşturmasını etkilemektedir. Dışa dönük kişilik özelliğine sahip bireyler, içe dönük bireylere göre daha yüksek iş tatminine sahip olmaktadır (George ve Jones, 1996:70). Sınırlı ve uyumsuz kişiler, başkalarıyla rahat ilişki kuramadıklarından daha fazla iş tatminsizliği hissetmektedir. Bu tip çalışanlar yaşama karşı olumsuz tutum sergilemektedir (Sevimli ve İşcan, 2005:56).

Yeteri kadar iş tecrübesi olmayan, çalışma hayatına yeni atılan bireyler gerçekçi olmayan beklentileri nedeniyle iş tatminsizliği yaşayabilmektedir. Çalışanlar zaman ilerledikçe ve iş deneyimleri arttıkça beklentilerini iş hayatının gerçeklerine göre ayarlayabilmekte ve iş tatmini hissedebilmektedir. Bireylerin iş tecrübeleri arttıkça

çalıştıkları örgütten aldıklarında tatmin hissi yükselmektedir (Sevimli ve İşcan, 2005:57).

2.2.2. Örgütsel faktörler

Çalışanların iş tatminini etkileyen, işe yönelik çevresel etkiler olarak da nitelendirilen örgütsel faktörler; bireylerin işe karşı tutumlarını önemli ölçüde etkilemektedir. İş tatminine etki eden örgütsel faktörler; işin niteliği, ücret, yükselme olanağı, yönetim ve iş arkadaşlarıyla ilişkiler, temel faktörleri altında incelenmektedir (Luthans, 2002:231; Robbins ve Judge, 2007:87).

İşin niteliği ve kapsamı temel tatmin kaynaklarından birini oluşturmaktadır. Yapılan son çalışmalarda, iş özelliklerinin kişilik ve iş tatmini arasındaki ilişkide aracılık yaptığı bulunmuştur (Luthans, 2002:231). İşin açık olması, kişinin neyi nasıl yapması gerektiğini bilmesi onun işe karşı tutumunu olumlu etkilemekte ve iş tatminini arttırmaktadır. İşin çeşitliliği, yaratıcılık gerektirmesi, zorluğu ve özel yetenek gerekliliği, çalışanın bu tür işleri yapabilmekten mutluluk duymasına neden olmaktadır (Erdoğan, 1991:377).

İş tatmininin temel faktörlerinden biri de ücrettir. Kişinin aldığı ücretin beklentilerini karşılayabilmesi onun işe karşı tutumunu olumlu yönde etkilemekte ve iş tatminini arttırmaktadır (Erdoğan, 1991:378). Çalışanlar genellikle kazandıkları ücreti; örgüte sağladıkları katkıların yönetim tarafından nasıl görüldüğünün bir yansıması olarak değerlendirmektedirler (Luthans, 2002:231; Özkalp ve Kırel, 2001:131). Kişiler aldıkları ücretin, işin kendilerinden istediklerine, kişisel yeteneklerine ve toplumun ekonomik yapısına göre adil olduğunu düşündüğünde, işe karşı tutumları olumlu olmaktadır. Ücretin az olduğunun düşünülmesi, iş tatminini azaltmaktadır (Türk, 2007:76).

Yükselme fırsatları da iş tatmini açısından önemlidir. Bireyin istediği bir üst göreve yükselme olanağının olması ve zamanında bu olanaktan yararlanabilmesi, iş tatminini arttırmaktadır (Erdoğan, 1991:378). Çalışanlar işlerinde tecrübe sahibi oldukça,

buldukları mevkilerdeki yetkilerini ve dolayısıyla sorumluluklarını yetersiz bularak, daha fazla yetki ve sorumluluk istemektedirler. İlerleme ve yükselme fırsatları olmayan çalışanların çaba ve istekleri azalmaktadır (Eren, 2007:515). Bununla birlikte yükseltmelerin adil bir biçimde yapılması ve adaletli bir terfi sisteminin var olması gerekmektedir. Yükselmeyi daha fazla hak eden bir çalışan varken, hak etmeyen bir çalışanın terfi etmesi iş yerinde huzursuzluk yaratarak iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir (Özkalp ve Kırel, 2001:131).

Çalışanların iş tatminini etkileyen bir diğer faktör yönetimdir. Yöneticilerin uygulayacakları sıkı bir denetim biçimi, çalışanların aşırı derecede kontrol edilmesine ve bireysel esnekliklerinin azalmasına neden olmakta ve çalışanlar üzerinde olumsuz bir etki yaratmaktadır (Erdoğan, 1991:376). Yöneticilerin çalışanlarla ilişkilerini şahsen iletişim kurarak, işleriyle ilgili problemlerle ilgilenerek, tavsiyelerde bulunarak sürdürmesi çalışanların iş tatminini arttırmaktadır. Bunun yanında çalışanların işleriyle ilgili konularda karar verme süreçlerine katılması da iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (Luthans, 2002:232).

Kişinin birlikte çalıştığı iş arkadaşları veya çalışma takımı da işinde tatmin duymasında önemli bir etkidir. Arkadaş canlısı, işbirliği yapmak isteyen, hem iş hem de sosyal bağlamda yardım eden ve destekleyen iş arkadaşları çalışanların iş tatmininin artmasında olumlu katkılar sağlamaktadır (Luthans, 2002:232; Özkalp ve Kırel, 2001:132).

3. Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Tanımı

İşletmelerde işlerin iyi yapılabilmesi için, çalışanların iyi seçilmesi ve çağdaş donatımla desteklenmesi, işin daha verimli ve daha nitelikli yapılması için yeterli olmamaktadır. İşin gerektirdiği bilgi ve becerinin yanında çalışanların işle ilgili olumlu tutumlara da sahip olmaları gerekmektedir. Çalışanlar kendilerini örgüt üyeliğine içten bir şekilde bağlayarak, örgütün bir parçası gibi görürlerse, örgütte kalmaya daha istekli olmaktadır. Çalışanlar çalıştıkları örgüte bağlılık hissettiğinde, örgütün amaç ve

değerlerine güçlü bir biçimde inanmakta, emir ve beklentilere gönüllüce uymaktadır (Balay, 2000:3).

Örgütsel bağlılık, 1960'lardan günümüze kadar, çalışanların verimliliği ve işten ayrılma niyetlerini açıklaması nedeniyle örgütle ilgili araştırmalarda önemli bir kavram olarak yer almaktadır. Örgütsel bağlılık, üzerinde çok durulan bir kavram olmasına rağmen, sosyoloji, psikoloji, sosyal psikoloji ve örgütsel davranış gibi farklı alanlarda çalışan araştırmacıların konuya kendi bakış açılarından yaklaşmaları nedeniyle, tanımı konusunda tam bir fikir birliğine varılamamıştır (Mowday vd.,1982:109). Literatürde çok sayıda örgütsel bağlılık tanımı var olup, bunlardan bazıları şöyledir:

Becker (1960) örgütsel bağlılığı, örgüt üyeliğiyle ilgili ödül ve maliyetlerin bir fonksiyonu olarak tanımlamaktadır (Reichers, 1985:468).

Grusky'nin (1966), yaptığı tanımlamaya göre örgütsel bağlılık, bireyin örgüte olan bağlılığının gücüdür (Wahn, 1998:257).

Sheldon'a göre örgütsel bağlılık, kişinin kimliğini çalıştığı örgüte bağlayan tutum ya da yönelimdir (Sheldon, 1971:143).

Kiesler ve Sakumura (1966), Salancik (1977), O'Reilly ve Caldwell (1980); çalışmalarında örgütsel bağlılığı, bireylerin bağlılık tutumlarının sonucunda ortaya çıkan davranışsal eylemler olarak açıklamaktadır (Reichers, 1985:468).

Fukami ve Larson (1984), Biggart ve Hamilton (1984); örgütsel bağlılığı, sosyal örgüte ve örgütsel role gösterilen bağlılık olarak tanımlamaktadır (Balay, 2000:16).

Örgütsel bağlılığın tanımı çoğu kez izleyen şekilde sıralanan üç unsuru içermektedir

Örgütün üyesi olarak kalmak için kuvvetli istek duyulması,

Örgüt adına yüksek seviyede çaba harcama isteği,

Örgütün değerleri ve hedeflerinin kabulü ve onlara karşı tam bir inanç duyulmasıdır (Mowday vd., 1979:226'dan akt. Luthans, 2002:235; Meyer ve Allen, 1984:373; Reichers, 1985:468; Randall, 1987:461; Balay, 2000:18).

Daha ileri safhadaki çalışmalarda, örgütsel bağlılık konusu çok yönlü incelenerek; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyutta ele alınmıştır (Meyer ve Allen, 1990:1).

3.1. Örgütsel Bağlılığın Ölçülmesi

Örgütsel bağlılıkla ilgili yapılan araştırmalarda, bu kavramı tek boyutta ele alan ölçeklerin yetersizliği nedeniyle çok boyutlu ölçek geliştirme çabaları ağırlık kazanmıştır. Allen-Meyer'in (1990) geliştirdiği üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeği, bu alanda yapılan çalışmalarda en çok kullanılan ölçektir. 16 ifadeden oluşan ölçek; Baysal ve Paksoy tarafından Türkçe'ye çevrilip, güvenirlilik çalışması yapılmıştır (Cronbach Alpha = 0.816) (Baysal ve Paksoy, 1999:7).

Allen, Meyer'in (1990) geliştirdiği, Allen, Meyer ve Smith'in (1993) tekrar revize ettiği Örgütsel Bağlılık Ölçeği; Baysal ve Paksoy (1999), Gül ve Oktay (2003), Özdevecioğlu (2003), Boylu, Güçer ve Pelit (2007) vb. birçok araştırmacı tarafından günümüze kadar yapılan çeşitli çalışmalarda kullanılmıştır.

Allen, Meyer'in Örgütsel Bağlılık Ölçeği beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçekte yer alan her bir ifadeye katılma derecesini belirten şıklar bulunmaktadır. 1-5 arasında puanlanan ölçekte; “kesinlikle katılmıyorum” şıkkı 1 puan; “katılmıyorum” şıkkı 2 puan; “kararsızım” şıkkı 3 puan; “katılıyorum” şıkkı 4 puan ve “kesinlikle katılıyorum” şıkkı 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Örgütsel bağlılık Allen ve Meyer tarafından; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç alt boyutta ele alınmaktadır (Allen ve Meyer, 1990:1).

Duygusal Bağlılık: Literatürde örgütsel bağlılık için kullanılan en yaygın yaklaşım, örgüte duygusal olarak bağlanma yaklaşımıdır. Duygusal bağlılık; çalışanın örgüte

bireysel olarak güçlü bir biçimde adanmışlık hissetmesi ve örgütü kendi ile özdeşleştirmesi biçiminde tanımlanmaktadır. Çalıştığı örgüt çalışan için büyük anlam ve önem taşımakta, bireyler örgüte aidiyet hissetmekte ve örgütün üyesi olmaktan mutluluk duymaktadır (Allen ve Meyer, 1990:2). Kişilerin hedef ve değerleri çalıştıkları örgütünkilerle aynı olduğunda, o örgüt için çalışmayı sürdürmeye istekli olmaktadırlar. Duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanlar, örgütün temsil ettiği şeyi desteklemekte ve örgütün üstlendiği göreve gönüllü olarak yardım etmektedir (Greenberg ve Baron, 2000:183). Güçlü duygusal bağlılığa sahip olan çalışan, istediği için örgütte çalışmayı sürdürmektedir (Allen ve Meyer, 1991:67).

Devam Bağlılığı: Devam bağlılığı, çalışanın örgütten ayrılmasına bağlı olarak katlanacağı maliyet ya da çalışabileceği alternatiflerin azlığı nedeniyle çalışmayı sürdürmesi olarak tanımlanmaktadır. Devam bağımlılığının artması örgütten ayrılmanın neden olacağı maliyetin artmasına bağlı olmaktadır. (Allen ve Meyer, 1990:1; 2004:159-160). Çalışanların örgüte yaptıkları yatırımlar sonucunda gelişen bir bağlılık olarak ele alınan devam bağlılığı; çalışanların harcadığı emek, zaman ve çabaya karşı elde ettiği konum, para gibi kazançlarını örgütten ayrılmasıyla kaybedeceği düşüncesiyle oluşan bağlılıktır (Obeng ve Ugboro, 2003'den akt. Boylu vd, 2007:58). Güçlü devam bağlılığa sahip olan çalışan, gereksinim duyduğu için örgütte çalışmayı sürdürmektedir (Allen ve Meyer, 1991:67).

Normatif Bağlılık: Normatif bağlılık, çalışanın ahlaki bir görev duygusuyla ve işletmeden ayrılmaması gerektiğine inandığı için kendini örgüte bağlı hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Meyer ve Allen, 1997:11'den akt. Boylu, Pelit, Güçer, 2007:58). Normatif bağlılık hisseden çalışan, diğer insanların örgütten ayrılması durumunda ne düşünecekleri konusunda fazlasıyla endişelenmekte ve diğerlerinin baskıları nedeniyle örgütte kalmaya zorunlu hissetmektedir. İşverenlerini hayal kırıklığına uğratmayı istememekte ve iş arkadaşlarının yetersiz olarak istifa ettiğini düşünmelerinden kaygılanmaktadır (Greenberg ve Baron, 2000:183). Bu bağlılıkta, çalışan çalıştığı örgüte karşı sorumluluğu ve yükümlülüğü olduğuna inanmaktadır ve bu nedenle kendini örgütte kalmaya mecbur hissetmektedir. Normatif bağlılığı güçlü olan çalışan, zorunluluk duyduğu için örgütte çalışmayı sürdürmektedir (Allen ve Meyer, 1991:67).

3.2. Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler hakkında farklı fikirler söz konusu olmakla beraber, genel olarak; kişisel faktörler, örgütsel faktörler ve örgüt dışı faktörler olmak üzere üç ana grupta toplanmaktadır.

3.2.1. Bireysel faktörler

Çalışanların farklı kişisel özelliklere sahip olması, bireysel farklılıkları da ortaya koymakta ve örgütsel bağlılık düzeylerini etkilemektedir. Yapılan çalışmalarda genel olarak örgütsel faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni hal ve örgütte çalışma süresi olarak ele alınmaktadır.

Yaş ile örgütsel bağlılık arasında doğrusal bir ilişki söz konusudur. Yaş ilerledikçe alternatif iş bulma seçeneklerinin azalması, çalışanların mesleklerinin daha cazip hale gelmesini sağlamakta, örgüt içinde daha iyi pozisyonlarda bulunma olasılığını ve örgüte bağlılıklarını arttırmaktadır. Bununla birlikte, yaşlı çalışanlar örgütte daha fazla yatırıma ve daha uzun bir geçmişe sahip oldukları için genç çalışanlara göre örgüte olan bağlılıkları daha fazladır (Luthans vd, 1987: 221)

Cinsiyet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmalarda farklı sonuçlar elde edilmiştir. Bazı araştırmalarda iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşılırken, bazı araştırmalarda kadınların daha fazla örgütsel bağlılık hissettiği, diğer bazı araştırmalarda ise erkeklerin kadınlardan daha yüksek düzeyde örgütsel bağlılığa sahip oldukları tespit edilmiştir (Güçlü, 2006:37).

Eğitim düzeyi ile örgütsel bağlılık arasında ters yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Düşük eğitim düzeyindekilerin yüksek eğitimlilere göre örgütsel bağlılıkları daha fazladır. Çalışanın eğitim düzeyi arttıkça, beklentilerinin örgütün gerçekleştirebileceğinden daha fazla olması ve alternatif iş olanaklarının da artması nedeniyle örgütsel bağlılığı azalmaktadır (İnce ve Gül, 2005:68).

Medeni durum da örgütsel bağlılığı etkileyen örgütsel faktörlerden biridir. Evli çalışanlar ailesine karşı bir takım sorumluluklar hissettiğinden ve daha çok güven duymak istediğinden dolayı örgüte karşı bekâr çalışanlara göre daha fazla bağlılık göstermektedir. Bekâr çalışanlar ise alternatif iş imkânlarını değerlendirme ve risk almada daha korkusuz davranabilmektedir (Kacmar vd, 1999: 979).

Örgütsel bağlılığı etkileyen kişisel faktörlerden bir diğeri de örgütte çalışma süresidir. Becker (1960), çalışanların örgütteki görev süreleri arttıkça örgütsel bağlılığın da arttığını belirtmektedir (Reichers, 1985:468). Örgüt içinde geçen zamana bağlı olarak, statü yükselişi sonucunda memnuniyet düzeyinin ve örgütten elde edilen kazançların artması, örgütsel bağlılık ile çalışma süresi arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Çalışanların görev süresi arttıkça örgüte yaptıkları yatırımın artması ve örgütten ayrılma durumunda oluşabilecek kayıplar nedeniyle örgütsel bağlılık arttırmaktadır (İnce ve Gül, 2005: 66-67).

3.2.2. Örgütsel faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler arasından; işin niteliği, yönetim, ücret, örgütsel adalet ve örgütsel ödüller, örgüt kültürü, rol belirsizliği ve rol çatışması temel örgütsel faktörler olarak incelenmektedir.

Çalışanların yaptıkları işin nitelikleri, örgütsel bağlılığı etkileyen unsurlardan birisidir. İşin nitelikleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla yapılan araştırmalarda; işin yetenek çeşitliliği gerektirip gerektirmediği, görev özerkliğinin olup olmadığı, işin çaba gerektirip gerektirmediği ve iş alanı gibi değişkenler ele alınmaktadır. Çalışanların yaptıkları işin nitelikleri arttıkça, örgütsel bağlılıkları artmaktadır. Bunun nedeni; yapılan işin gerekleri arttıkça, çalışanların bu gereklere sahip olduklarını ve bu gereklere uygun olarak görevi yerine getirdiklerini düşünmeleridir (Güçlü, 2006:52).

Yöneticilerin kullandığı yönetim tarzı, çalışanların tutumları üzerinde önemli bir etkiye sahip olmakta ve çalışanların yöneticilere ilişkin algıları, örgütsel bağlılığı önemli

seviyede etkilemektedir. Çalışanların yönetici ile olumlu ilişkiler içerisinde olması örgütsel bağlılığı da olumlu yönde etkilemektedir. Baskıcı bir yönetim tarzı benimseyen ve astların kararlara katılmasını teşvik etmeyen yöneticiler örgütsel bağlılık üzerinde olumsuz etki yaparken, katılımcı ve arkadaşça bir tarzı benimseyen yöneticiler olumlu etki yapmaktadır (İnce ve Gül, 2005:74).

Örgüte bağlılığı etkileyen en önemli unsurlardan biri de ücret düzeyidir. Çalışanların belirli bir örgütü seçerek orada kalmayı sürdürmesi ve yüksek motivasyonla çalışması kendisine önerilen ücret düzeyi ve ödüllerle yakından ilişkilidir (Barutçugil, 2004:443). Bununla birlikte ücret dağılımındaki adalet ve ücret politikası da örgütsel bağlılığı etkilemektedir (İnce ve Gül, 2005:73). Yaşam standardı ücretle ilgili tutumun oluşmasında önemli olmakla birlikte diğer çalışanların ücretleri de önemli bir etkidir. Yaygın olarak kendi ücretlerini diğerlerinin ücretleriyle karşılaştıran çalışanlar, bu karşılaştırmalar sonucunda hak ettikleri ücreti alıp almadıklarına karar vermektedirler (Mirowsky, 1987:1406).

Örgütsel adalet, yönetimin aldığı kararlar ve uygulamaların çalışanlar tarafından nasıl algılandığıyla ilgilidir ve örgütsel bağlılık üzerinde etkili bir unsurdur. Çalışanların, görev dağılımı, mesaiye riayet, yetki verilmesi, ücret düzeyi, ödül dağıtımı gibi parametrelere yönelik yönetsel kararları değerlendirme sürecidir. Örgütsel adalet kavramı, kaynakların dağıtımıyla ilgili ve karar alma sürecinde yöneticilerin adil görülmesiyle ilgili olmak üzere iki açıdan ele alınmaktadır (İnce ve Gül, 2005:76).

Örgütsel ödüller, çalışanlara değer verildiğini yaptıkları işin takdir gördüğünü belirtmenin bir yoludur (Barutçugil, 2004:451). Bu bakımdan örgütsel ödüller bağlılık üzerinde güçlü ve olumlu bir etki yaratmaktadır. Çalışanlar örgütün kendilerine sunduğu ödülleri adil ve yeterli bulursa, örgüte olan bağlılıkları daha da artmaktadır (İnce ve Gül, 2005:79). Tüm çalışanlar; yaptıkları işin ne kadar önemli olduğunu, örgüt için ne kadar değerli olduklarını ve ne kadar büyük bir iş başardıklarını yöneticilerinden duymak istemektedirler. Çalışanların, bireysel istek ve ihtiyaçlarına göre ödüllendirilmeleri gerekmektedir. Yetenekli çalışanları örgütte tutmak için sadece paranın yeterli olmadığı artık kabul edilmektedir (Barutçugil, 2004:472).

Örgütleri oluşturan bireyler farklı kültür yapılarına sahip olmalarına rağmen, görevleri nedeniyle bir araya gelerek, diğer örgütlerden farklı, ama kendi içinde nispeten ortak inanç ve değerler sistemi oluşturmaktadır. Oluşan bu sistem örgüt kültürünü meydana getirmektedir (Eren, 2007:135). Örgüt kültürü, işlerin yapılış şekli ve örgüt özelliklerinin çalışanlar tarafından nasıl algılandığıyla ilgili bir kavramdır. Çalışanlarda ortak bir kimlik duygusu yaratmakta ve örgütsel amaçlara katılım yoluyla örgütsel bağlılık oluşturmaya yardım etmektedir (Barutçugil, 2004:143). Örgüt kültürü, bireyleri birbirine bağlayarak, birey ile örgütün bir bütün oluşturmasını sağlamakta ve böylece örgütün içinde bulunduğu ortama uyum sağlamasına yardımcı olmaktadır.

Rol belirsizliği, çalışanların görevleriyle ilgili yeterli bilgiye sahip olmaması biçiminde tanımlanmaktadır. Bireyin iş ile ilgili yükümlülükleri konusunda yeterince bilgilendirilmemesi ve belirlenmiş görev beklentilerin anlaşılması durumunda ortaya çıkan rol belirsizliği, örgütsel bağlılığı azaltan bir etkiye sahiptir (French ve Caplan, 1973'den akt. Balaban, 2000:4).

Rol çatışması; çalışanın örgüt içindeki görevini yerine getirmesi sırasında, örgüt içinde ve dışında farklı tarafların talepleri arasındaki uyumsuzluk durumunu ifade etmektedir (Katz ve Kahn, 1978:204). Bir çalışanın iş yerinde birbirinin zıddı olan talep ve beklentilerle karşılaşması halinde ortaya çıkan rol çatışması durumunda; çalışan, bir talebi karşıladığında, diğer taleplerden en az birini karşılayamamakta veya karşılaması zorlaşmaktadır (Fisher, 2001'den akt. Ceylan ve Ulutürk, 2006:49). Çalışma ortamında rol çatışmasının fazla olması, çalışanlarda örgütsel bağlılığın oluşmasını engelleyen bir etken olarak belirtilmektedir (Güçlü, 2006:54).

3.2.3. Örgüt dışı faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen; alternatif iş imkanları, profesyonellik, kurumun dış çevresi, pazar koşulları, kurumun büyüklüğü ve sektördeki pozisyonu, işsizlik oranı, ülkenin sosyo-ekonomik durumu ve sektörün durumu örgüt dışı faktörler arasında

sayılabilmektedir. Çalışmanın bu bölümünde örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerden örgüt dışı faktörler olarak, alternatif iş imkanları ve profesyonellik ele alınmaktadır.

Yeni iş bulma olanakları, bireyin işe başladıktan sonra örgüte bağlılığını etkileyen en önemli örgüt dışı faktörü oluşturmaktadır. Yeni iş imkanlarının az olmasının örgütsel bağlılığı arttırdığı konusunda görüş birliği bulunmaktadır. İş bulma sıkıntısının yaşandığı ülkelerde bu faktör daha da çok önem kazanmaktadır (İnce ve Gül, 2005:85; Samadov, 2006:113). Alternatif iş fırsatları ya da daha sınırlı iş fırsatları örgütsel bağlılığı etkilemektedir. Daha az iş seçeneği olduğunu algılayan çalışanların örgütlerine olan bağlılığı daha fazla olmaktadır (Balay, 2000:67).

Profesyonellik mesleğe bağlılıkla ilgili bir kavramdır ve bireyin mesleği ile özdeşleşmesini, mesleki değerleri kabul edip içselleştirmesini ifade etmektedir. Profesyoneller için ya mesleğe bağlılık ya da örgütsel bağlılık önem kazanmaktadır. Mesleğine ve amaçlarına daha çok bağlı olan çalışanların, örgüte yüksek seviyede bağlılık hissetme olasılıkları azalmaktadır (Cengiz, 2001:14-15). Mesleki değerler, örgütsel değerler ve uygulamalar bütünleştirilerek, karşılaşılan bu ikilemin azaltılması önerilmektedir. Böylece profesyonellerin örgüte bağlılığını olumsuz yönde etkileyen devamsızlık ve örgütten ayrılma gibi olumsuz iş davranışlarının önüne geçmek mümkündür. Profesyonellerin çalıştıkları örgütlerin mesleki gelişimlerine destek olmaları, örgütsel bağlılıklarını olumlu yönde etkilemektedir.

4. Tükenmişlik İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Tükenmişlik ile ilgili yurt içinde ve dışında çok sayıda araştırma yapılmış ve geniş bir literatür oluşturulmuştur. Bu çalışmalar; yardım meslekleri, polisler, hemşireler, doktorlar, öğretmenler, okul yöneticileri, bankacılar, çağrı merkezi çalışanları ve bunlar gibi pek çok farklı meslek çalışanları üzerinde yapılmıştır. Türkiye’de tükenmişlik ile ilgili çalışmalar 90’lı yıllarda başlamıştır. Bu çalışmalardan bazıları izleyen kısımda verilmektedir.

Çam (1992) tarafından tükenmişlik araştırmalarında en yaygın kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin, geçerlik ve güvenilirliğinin araştırıldığı bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada 276 hemşireye ölçekte yer alan ifadeler sorulmuş ve elde edilen bulgular Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geçerliğinin ve güvenilirliğinin yeterli düzeyde olduğunu göstermiştir. Bununla birlikte hemşirelerin eğitim durumu, medeni durumu, hastanedeki görevleri ve çalıştıkları bölümler tükenmişlik düzeylerini etkilememekte, buna karşılık yaş, hizmet süresi, çalışılan hastane, çalışma şekli, hastadan destek görme, çalışma ortamından memnun olma durumu, meslekten memnuniyet ve mesleki gelecek algısı değişkenleri tükenmişliği etkilemektedir sonucuna ulaşılmıştır.

Ergin (1992) tarafından doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini araştırmak üzere bir çalışma yapılmıştır. Öncelikle 6 farklı meslekten (doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis ve memur) oluşan 235 kişilik bir örneklem grubuyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin uyarlama çalışması yapılmış ve ölçek son haline getirilmiştir. Ankara'daki 14 sağlık kuruluşunda görevli 297 hemşire ve 255 doktordan, hazırlanan ölçeği yanıtladıkları istenmiştir. Araştırmanın sonunda; ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik değerleri ve tükenmişliği açıklayan bazı önemli değişkenler belirlenmiştir. Cinsiyet, mesleki kıdem, medeni durum, iş doyumu, yalnız kalma isteği, iş değiştirme isteği, aile yaşamının etkilenmesi gibi bazı değişkenler tükenmişlik düzeyini açıklayan önemli bazı değişkenler olarak belirlenmiştir. Ölçeğin cronbach α değerleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı için sırasıyla 0.82, 0.71 ve 0.77 olarak belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar doktorlar ve hemşireler için büyük benzerlikler göstermiştir.

Örmen'in (1993), 113 banka yöneticisiyle yaptığı çalışmasında, yöneticilerde duygusal tükenmişliğin yüksek olduğu, az deneyimli, aile ilişkileri zayıf ve amaçları belirsiz olan kişilerin tükenmişlik yaşanma olasılığının daha fazla olduğu, tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörlerin yaşanan çatışmalar, aşırı iş yükü ve kötü yönetim olduğu, yöneticiliğin alt seviyelerinde tükenmişliğin yüksek olmasına rağmen, üst düzey yöneticilerde tükenmişliğin önemli oranda düştüğü, tükenmişlik etkilerinin kişiden kişiye önemli farklılıklar gösterdiği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Küçükaslan (1994) telefon operatörleriyle yürüttüğü çalışmada İstanbul Telefon Başmüdürlüğü'nde görevli çalışanların tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğunu ve sağlık problemlerinden şikayetçi olduklarını belirlemiştir. Tükenmişlik arttıkça; doktor izni, hastalık izni ve geç kalma oranlarının yükseldiği ve iş tatmininin azaldığı saptanmıştır.

Girgin (1995) ilkokul öğretmenleri üzerinde, meslekte tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenleri incelemiştir. Çalışmada 401 ilkokul öğretmenine Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulanmış ve erkek öğretmenlerin duyarsızlaşma puanlarının kadın öğretmenlere göre yüksek olduğu, yaş arttıkça tükenmişliğin azaldığı, medeni durum ve çocuk sayısının tükenmişliği etkilemediği bulunmuştur.

Torun (1995), tükenmişliğin aile yapısı ve sosyal destekle olan ilişkisini; öğretmenler, satış elemanları, laborantlar ve trafik polislerinden oluşan bir örneklem üzerinde incelemiştir. Çalışmada tükenmişliğin, aile yapısı ve sosyal destekle, aile yapısı ve sosyal desteğin de birbiri ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Çalışmada ayrıca; duygusal tükenmişlik, canlılık ve katılımın tüm aile yapısı boyutları ile ilişkili olduğunu saptamış, duygusal tükenmişlik ve katılık arttıkça da ailedeki olumlu yönlerin azaldığı belirlenmiştir.

Tümkaya (1996), öğretmenlerdeki tükenmişlikle ilgili yaptığı çalışmasında; öğretmenlerde tükenmişliğe yol açabilecek faktörlerle, öğretmenlerde görülen psikolojik ve fiziksel rahatsızlıkların tükenmişlikle ilişkisi üzerinde durarak tükenmişliği gidermeye yönelik çalışmalar hakkında bilgiler vermiştir. Tükenmişlikte kişisel faktörlerin stres yaratıcı bir etken olarak rol oynadığını, kurum içi stresin ise, coşku eksikliği ve bıkkınlık gibi olumsuz tutumların oluşmasında etkili olduğunu belirtmektedir.

Izgar (2001), okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri ile ilgili yaptığı çalışmasında, 420 ilk ve orta dereceli okul müdürü üzerinde incelemeler yapmıştır. Çalışma sonucunda, kadın yöneticilerin erkeklere göre daha çok tükenmişlik yaşadığı, yaş ile tükenmişlik arasında ters yönde anlamlı bir ilişki olduğu, hiç çocuğu olmayan

yöneticilerin tükenmişlik düzeylerinin çocuğu olanlara nazaran daha yüksek olduğu, kıdem arttıkça tükenmişlik düzeyinin düştüğü, bransa göre duygusal tükenme boyutunda anlamlı bir fark olmadığı, ancak diğer boyutlarda anlamlı farkların ortaya çıktığı görülmüştür.

Barut ve Kalkan (2002), Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nin çeşitli fakültelerinde görev yapan öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerini bazı değişkenler açısından incelenmiştir. Araştırma 212 öğretim elemanından oluşan örnekleme Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulanmıştır. Çalışma sonucunda, öğretim elemanlarının cinsiyetine göre duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmazken, bayanlarda duyarsızlaşmanın daha fazla görüldüğü, erkek öğretim elemanlarının ise kişisel başarı algılamalarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Akademik unvanlarına göre; araştırma görevlilerinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin doçent, yardımcı doçent ve öğretim görevlilerinden daha yüksek olduğu ve kişisel başarısızlık algılarının, profesör, doçent ve yardımcı doçentlerden daha fazla olduğu belirlenmiştir.

Budak ve Sürgevil (2005), Dokuz Eylül Üniversitesi'nde 185 akademik personele anket uygulayarak tükenmişlik düzeyini ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörleri belirlemeye çalışmıştır. Çalışma sonucunda, yardımcı doçent olmayı bekleyen doktorasını tamamlamış araştırma görevlilerinin en yüksek duygusal tükenmişliğe sahip olduğu, yardımcı doçent ve öğretim görevlilerinden oluşan grubun en fazla tükenmişlik belirtileri gösteren grup olduğu, profesör ve doçentlerden oluşan grubunun tükenmişlik belirtilerine en az rastlanır grup olduğunu saptanmıştır.

Babaoğlan (2006), okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeyini araştırdığı çalışmasında; 2003-2004 öğretim yılında Düzce'de çalışan 204 okul yöneticisine ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak tükenmişlik düzeylerinin kişisel ve mesleki değişkenler açısından nasıl farklılık gösterdiğini belirlemeye çalışmıştır.

Aktuğ ve arkadaşları (2006), Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde çalışan hekimlerin tükenmişlik düzeylerini araştırdıkları çalışmalarında; akademik ünvan, çalışma yılı, çocuk durumu, meslek seçiminin kim tarafından yapıldığı ve cinsiyet ile

ölçek puanları arasında anlamlı ilişki saptamışlardır. Çalışma süresi 10 yıldan az olan asistanların, çocuk sahibi olmayanların, meslek seçimini kendisi yapmayanların ve kadınların tükenmişlik puanlarının diğer gruplara göre daha olumsuz yönde olduğu belirlenmiştir.

Barutçu ve Serinkan (2008), Denizli'deki Sosyal Sigortalar Hastanesi'nde görevli hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek üzere yaptıkları çalışmada 64 hemşireye Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulamışlardır. Çalışmada sonuç olarak; yaş ve çalışma süresi arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın azaldığı; çocuk sahibi olan ve çekirdek ailede yaşayanların daha fazla duyarsızlaşma yaşadığı belirlenmiştir. Ayrıca acil ve yoğun bakım birimlerinde çalışan hemşirelerin daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Tükenmişlik ile ilgili yurt dışında yapılmış pek çok çalışma mevcuttur. Yurtdışında yapılan araştırmaların başında tükenmişlik alanında otorite kabul edilen Christina Maslach ve Susan Jackson'ın yaptıkları araştırmalar gelmektedir. Maslach ve Jackson (1981), tükenmişliğin değerlendirilmesi amacıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni hazırlayarak, kamu hizmetinde çalışanların yaşamış oldukları tükenmişliği ölçülmeyi amaçlamıştır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan ölçek hemşirelere, öğretmenlere, avukatlara ve polisler üzerine uygulanmıştır. Araştırma sonucunda kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları bulunmuştur. Yaş dikkate alındığında, genç yaşta kişilerin daha fazla duyarsızlaşma ve duygusal tükenme yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte; bekar veya boşanmış olanların evli olanlara göre duygusal tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu ve yüksek okul mezunlarının duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı boyutlarında tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Sarros ve Sarros (1987), öğretmenlerin tükenmişliği ile ilgili yaptıkları çalışmada 635 öğretmen ve 128 okul müdürü ve müdür yardımcısına Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak öğretmenler arasında tükenmişliği etkileyen faktörler belirlenmeye çalışmıştır. Çalışma sonucunda öğretmenlerin yöneticilere göre daha fazla duygusal

tükenme yaşadıkları belirlenmiştir. Ayrıca, öğretmenlerin kişisel başarı alt boyutunda, diğer gruplara göre oldukça yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır.

Byrne (1991), çalışmasında 163 ortaokul ve 162 lise öğretmeni ile 218 üniversite öğretim elemandan oluşan 543 birimlik araştırma grubuna Maslach Tükenmişlik Ölçeğini uygulayarak, ölçeğin faktöriyel geçerliliğini incelemiştir. Çalışma sonunda ortaokul ve lise öğretmenleri için ölçeğin geçerliliği yüksek çıkarken, üniversite öğretim elemanları için geçerliliği düşük çıkmıştır.

Cherniss (1992), kamu hukuku avukatları, halk sağlığı hemşireleri, lise öğretmenleri ve psikologlar gibi hizmet sektöründe çalışan 25 kişiye, mesleklerinin ilk yılında ve 12 yıl sonra Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulamıştır. Mesleğin ilk yıllarında tükenmişlik yaşayan bireylerin ilerleyen yıllarda mesleklerini değiştirme eğilimini daha az gösterdikleri ve işlerine karşı daha dirençli ve esnek oldukları tespit edilmiştir. Fakat kariyerin ileriki yıllarında oluşan tükenmişlik uzun vadede ciddi sorunlara neden olabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Bakker ve arkadaşları (2002), internet aracılığıyla işe alınan sekiz farklı meslek grubundan 2919 kişiye Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni uygulayarak, ölçeğin faktör geçerliliğini test etmiştir. Sonuç olarak diğer ölçeklere göre daha başarılı bulunan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin üç boyutunun da hem tüm tükenmişlikle ilgili faktörleri içerdiği, hem de her meslek grubu için geçerli olabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Pines ve Keinan (2005), çalışmalarında Filistin ayaklanması sırasında görevli 1182 İsrail polisinden elde ettiği verileri kullanarak tükenmişlik ve stres arasındaki temel farklılıkları belirtmiştir. Tükenmişliği azaltmak ya da önlemek için, iş stresini azaltmaya odaklanmak yerine; çalışanların, işlerinin önemli olduğu ve önemli bir katkı yaptıkları hissini arttırmaya odaklanmak gerektiğini belirtmiştir.

5. İş Tatmini İle İlgili Yapılan Çalışmalar

İş tatminiyle ilgili olarak gerek yurtdışında gerekse yurtiçinde pek çok araştırma yapılmıştır. Türkiye’de yapılan araştırmalar genelde; eğitim kurumları, emniyet müdürlükleri, hastane, banka ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarında; ücret, işin niteliği, çalışma koşulları, yükselme olanakları, yaş cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu ve ünvan gibi değişkenler ele alınarak yapılmıştır. İş tatmini ile ilgili yapılan çalışmalardan bazıları izleyen kısımda verilmektedir.

Sergiovanni (1967), çalışmasında öğretmenlerin iş tatmini üzerinde hangi faktörlerin daha etkili olduğunu araştırmıştır. Verilerin ilkokul, ortaokul ve lise düzeyinde görev yapan 71 öğretmenden elde edildiği çalışmada, en çok tatmin %98 ile öğrencilerle ilişki, öğretim yöntemlerini seçiminde serbestlik ve öğretmenlerin sosyal ilişkilerinde görülmüştür. Toplumun eğitime karşı tutumu, statü, çalışma şartları, terfi sistemi gibi değişkenlerde tatminsizlik saptanmıştır.

Akçaoğlu (1989), çalışmasında İ.E.T.T.’de çalışan 100 şoför üzerinde iş doyumunu ile depresyon durumları arasındaki ilişkiyi bazı değişkenlere göre incelemiştir. Veri toplama aracı olarak İş Tatmini Ölçeği ve Depresyon Ölçeği’nin kullanıldığı çalışma sonucunda, iş tatmini ve depresyon düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Burke (1989), polisler üzerinde yaptığı çalışmasında kıdemin iş tatmini, stres düzeyi ve iş-aile çatışması üzerindeki etkisini incelemiştir. Çalışmada kıdemi; bir yıldan az, 1-5 yıl, 6-15 yıl, 16-25 yıl ve 25 yıl üstü olmak üzere beş döneme ayırmış ve sonuçta 6-15 yıl hizmet veren polislerin diğer polislere göre iş ortamını daha olumsuz buldukları, daha yüksek düzeyde stres ve iş-aile çatışması yaşadıkları ve iş tatminlerinin daha az olduğu belirlenmiştir.

Serekan (1989), çalışmasında iş tatmini ve depresyon durumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu amaçla 267 banka çalışanından elde ettiği verilerden yararlanarak, iş ortamında yeterlilik duygusunun ve güvenin artması sonucunda iş tatmininin yükseldiği, stres değişkeninin ise olumsuz yönde iş tatminini etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Özdayı (1990), çalışmasında İstanbul'daki devlet liseleri ve özel liselerde çalışan öğretmenlerin iş tatmini ile iş stresi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda resmi liselerde çalışanların özel liselere göre iş tatmini düzeyleri düşük, ancak iş stresi yüksek çıkmıştır.

Aksayan (1990), çalışmasında koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin iş tatminini etkileyen etmenleri incelemiştir. Söz konusu bölümde çalışan 183 hemşireden elde edilen verilerin analiz edildiği çalışma sonucunda, işin kendisi ve içeriğiyle ilgili en yüksek iş tatminin sağlanırken, en düşük iş tatmininin ücretle ilgili yaşandığı belirlenmiştir.

Um ve Harrison (1998), çalışmalarında stres kaynakları, rol çatışması ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla, 2780 sosyal çalışmacı üzerinden elde ettiği verilerden yararlanmıştır. Çalışmada rol çatışmasının iş tatminsizliğine neden olduğu belirlenmiştir. İş yerinde sağlanan sosyal desteğin iş tatminini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Ataoğlu ve arkadaşları (2000), hekimlerin mesleki iş tatminlerini incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada, Düzce ili ve ilçelerinde Sağlık Ocağı, SSK, Devlet Hastanesi ve Tıp Fakültesi Araştırma Hastanesi'nde görev yapan 120 pratisyen, uzman ve akademik hekimden elde edilen verileri kullanmıştır. Genç hekimlerin tatmin düzeylerinin yüksek olduğu, ancak olumsuz koşullarda çalışan pratisyen hekimlerin iş tatminlerinin düşük olduğu, çalışma süresi fazla olan ve ilerleme olanakları bulunan akademik hekimlerde iş tatmininin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sertçe (2002) kamu kuruluşlarındaki yöneticilerin iş tatmini üzerine yaptığı çalışmasında, İzmir Emniyet Teşkilatı'nda görevli 286 personel (Emniyet Müdürü, Emniyet Amiri, Baş Komiser, Komiser ve Komiser Yardımcısı) üzerinden elde ettiği verilenden yararlanmıştır. Çalışma sonucunda; fiziksel özelliklere, ücrete, özendirilmeye, karara katılmaya, iletişime göre karakolda çalışanların şubelerde çalışanlara göre daha fazla tatminsizlik yaşadıkları saptanmıştır.

Faragher ve arkadaşlar (2005), çalışmalarında hekimlerin iş tatmini ile sağlık durumları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla meta analizi yapmışlardır. Çalışma sonunda iş tatmininin tükenmişlik, öz saygı, depresyon ve anksiyete gibi psikolojik sorunlarla yüksek düzeyde, fiziksel rahatsızlıklarla ise orta düzeyde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

6. Örgütsel Bağlılık İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Örgütsel bağlılıkla ilgili yurt içinde ve yurt dışında yapılan çalışmalardan bazıları izleyen kısımda verilmiştir.

Bruning ve Snyder (1983), çalışanların cinsiyetlerinin ve buldukları pozisyonların örgütsel bağlılıkla ilişkilerinin incelendiği çalışmalarında, ABD'nin 23 farklı eyaletinde bulunan sosyal hizmet kuruluşlarında çalışan 583 çalışan üzerinden veri toplamıştır. Araştırmaya; yönetici, hizmetli, bilgisayar operatörü, memur, muhasebeci, insan kaynakları uzmanı gibi sosyal hizmet kuruluşlarında farklı görevleri olan çalışanlar katılmıştır. Çalışma sonunda çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin ne cinsiyetlerine ne de pozisyonlarına göre farklılaşmadığı saptanmıştır.

Cho (1993), çalışmasında Kore kamu örgütlerindeki örgütsel bağlılık faktörleriyle, kamu ve özel sektör çalışanlarının bir karşılaştırmasını yapmış ve kamu çalışanları arasındaki örgütsel bağlılığı analiz etmiştir. Çalışmada örgütsel bağlılığa etki eden kişisel, durumsal ve örgütsel faktörlerin göreceli önemi ve bu faktörler arasındaki sebep-sonuç ilişkisi araştırılmıştır. Sonuç olarak kişisel faktörlerin göreceli olarak önemli olduğu ve rol belirsizliğinin de örgütsel bağlılık üzerinde az veya dolaylı bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Varoğlu (1993), kamu sektöründe çalışanların işlerine ve örgütlerine ilişkin tutumları, bağlılıkları ve değerlerini incelediği çalışmasında, örgütsel bağlılığı hem genel hem de alt boyutları bakımından betimlemeye çalışmıştır. 21 kamu örgütünde görevli 268 çalışan elde edilen verilerin incelendiği çalışma sonucunda, Türk kamu sektörü

çalışanlarının çoğunlukla yüksek düzeyde devam bağımlılığı gösterdiği ve çalışanların ayrılma ve çalışma nedenlerinin ağırlıkla çalışma ırtamındaki faktörlerce belirlendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Celep (1996), çalışmasında eğitim örgütlerinde öğretmenlerin örgütsel adanmışlığını incelemiştir. Zonguldak'ta görevli 375 öğretmenden toplanan verilerle; öğretmenlerin çalıştıkları okula, öğretmen arkadaşlarına, öğretmenlik mesleğine ve öğretim işlerine dayalı olarak örgütlerine adanmışlıklarını saptamaya çalışmıştır. Çalışma sonucunda, öğretmenlerin kendilerini yüksek düzeyde öğretim işlerine adadıkları; adanmanın okuldan çok, öğretmenlik mesleğine dönük olduğu; öğretmenler arasında genellikle yakın ve dostça ilişkinin olduğu saptanmıştır. Çalışmada örgütsel bağlılık boyutları bakımından en yüksek ilişkinin okula adanma ile öğretim işlerine adanma, çalışma grubuna adanma ile okula adanma; en düşük ilişkinin ise, çalışma grubuna adanma ile öğretmenlik mesleğine adanma arasında meydana geldiği belirlenmiştir.

Özden (1997), yönetici davranışlarının öğretmenlerin örgütsel adanmışlığı üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla yaptığı çalışmada, Kırıkkale ilinden seçilen 7 okulda görevli 96 öğretmenden elde edilen verileri kullanmıştır. Çalışma sonunda öğretmenlerin çalıştıkları okul ile bütünleşmelerinde (örgütsel adanmışlık) farklılaşmanın %40 oranında yönetici davranışlarından duyulan memnuniyet ile %20 oranında da öğretmenlerin okul yönetimine katılımları ile ilgili olduğu belirlenmiştir.

Maxwell ve Steele (2003), otellerde çalışan yöneticilerin örgütsel bağlılıklarını incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada; aldıkları ücretten tatmin olan yöneticilerin, aldıkları ücretten tatmin olmayan yöneticilere göre daha fazla bağlılık gösterdiklerini belirlemiştir. Bununla beraber otelin başarısı kişinin kendini önemli hissetmesine ve yüksek bağlılık duymasına neden olmuştur. İşteki sosyal birliktelikler, bağlılık duygusunu artırmaktadır. Yüksek bağlılık düzeyi ile işe yönelik çaba arasında da pozitif ilişki bulunmuştur.

Özdevecioğlu (2003), algılanan örgütsel destek ve örgütsel bağlılık ilişkisi üzerine yaptığı çalışmada, Kayseri'de faaliyet gösteren beş büyük mobilya fabrikası

çalışanlarından elde ettiği verileri kullanmıştır. Araştırmada, örgütsel bağlılık düzeyleri ile algılanan örgütsel destek arasında anlamlı ilişkiler bulunduğu belirlenmiştir.

Glazer ve arkadaşları (2004), çalışanların kişisel değerleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin ülke kültürlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını incelemiştir. Çalışmaya; Macaristan, İtalya, İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri'ndeki sağlık kuruluşlarında çalışan 1259 hemşire dahil edilmiştir. Çalışma sonucunda, kişisel değerlerinin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde etkili olduğu gösterilmekle birlikte, kişisel değerlerin de kültürel farklılıklara göre farklılaşabileceği belirlenmiştir.

Erdoğan (2006), resmi ve özel ilköğretim okullarında çalışan yöneticilerin kişisel özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasında ilişkiyi incelediği çalışmada İstanbul'da görevli, 218'i resmi ilköğretim, 56'sı özel ilköğretim olmak üzere 274 okul yöneticisine bir anket uygulamıştır. Çalışma sonucunda, özel okullardaki yöneticilerin örgütsel bağlılıkları resmi okullardakinden daha yüksek olarak bulunmuştur.

7. Tükenmişlik ve İş Tatmini İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Tükenmişlik ve iş tatmini ile ilgili yapılan çalışmaların çoğu eğitim ve sağlık alanında olup, genellikle hem tükenmişlik ve hem de iş tatmin düzeyleri ölçülmeye çalışılıp nedenleri araştırılmıştır. Söz konusu araştırmalarda en dikkat çeken nokta genelde iş tatminindeki hareketlerin tükenmişliğin en iyi habercisi olduğudur.

Dolan (1987), hemşirelerde tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yaptığı çalışmada iki grup hemşireye İş Tatmini Anketi ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde yer alan ifadelerden oluşan bir anket uygulamıştır. Çalışma sonucunda iş tatmini ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki bulunmuştur. Hemşirelerin iş tatminleri ne kadar yüksekse, tükenmişlikleri o kadar azdır, sınıcuna ulaşılmıştır.

Penn ve arkadaşları (1988), insani hizmetler lisans eğitim programından on yılı aşkın bir süredir mezun durumunda olan 75 insani hizmetler uzmanıyla yaptıkları

araştırmalarında, iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonucunda bu grupta yer alan insani hizmetler çalışanları genellikle orta ve düşük tükenmişlik düzeyine ilişkin sonuçlara sahipken, iş tatmini tükenmişlikle ters yönlü ilişkili bulunmuştur.

Lee ve Ashford (1993), çalışmalarında 148 insani hizmetler müdürü ve yöneticisinden elde ettikleri verilerle bir yönetsel tükenmişlik modelini incelemiştir. Tükenmişlik sürecinde duygusal tükenmenin merkezi bir rol üstlendiğini, sosyal destek ve doğrudan kontrolün tükenme ile ilişkili olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iş ve yaşam tatmininin, müşterilerle ve astlarla harcanan vaktin de tükenmişlikle ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Karlıdağ ve arkadaşları (2000), çalışmalarında Malatya il merkezinde çalışan hekimlerin iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerinin bazı sosyodemografik değişkenlerle ilişkilerini araştırmayı amaçlamışlardır. 384 hekimin katılımıyla yapılan çalışmada; öğretim üyesi hekimlerin ve 6-10 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip hekimlerin iş tatmini düzeylerinin yüksek olduğu, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin kadınlarda erkeklerden daha düşük olduğu, günlük çalışma süresi 9 saat ve üzeri olanların tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek sonucuna ulaşılmıştır.

Brewer ve Clippard (2002), öğrenci destek hizmeti personelinin tükenmişlik ve iş tatmini düzeyini ölçmek amacıyla yaptıkları çalışmalarında, 166 kişiye Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeğinde yer alan ifadelerden oluşan bir anket uygulamıştır. Çalışma sonucunda duygusal tükenme ile tükenmişlik arasında anlamlı ters yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kunçer (2005), Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde görev yapan hekimlerin iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada; 135 hekime Minnesota İş Tatmin Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve demografik özellikler ile iş çalışma koşullarını sorgulayan bir anket uygulamıştır. Çalışma sonunda hekimlerin yaş gruplarına, cinsiyetlerine, medeni durumlarına, eşinin çalışıp çalışmamasına ve meslekte geçen sürelerine göre, iş tatmini, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük

kişisel başarı puan ortalamaları arasında anlamlı farklar bulunamamıştır. İş tatmini puan ortalamaları yönetici konumundaki hekimlerde diğer hekimlere göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Bilge (2006), çalışmasında akademisyenlerin tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi, ilgili diğer faktörler ile birlikte incelemiştir. Ankara Üniversitesinde görevli 194 akademisyenden elde edilen verilerin kullanıldığı çalışmada; duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarıyı tahmin eden en önemli değişkenin iş tatmini olduğu belirlenmiştir. İş tatminindeki artış ve azalışlara paralel olarak tükenmişlik düzeyinin de değişkenlik gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Koustelios ve Tsigilis (2005), çalışmalarında iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki çok değişkenli ilişkiyi incelemek amacıyla, 175 Yunanlı ilkokul ve ortaokul beden eğitimi öğretmenine anket uygulamış ve çok değişkenli negatif bir ilişki ortaya çıkarmıştır. Kanonik korelasyon analizi sonucunda iş tatmininin öncelikle işin kendisinden ve sırasıyla yönetim ve çalışma koşullarından etkilendiği; tükenmişliğin de düşük kişisel başarı ve duygusal tükenmişlikten etkilendiği belirlenmiştir. İçsel iş tatmininin, dışsal tatmine göre tükenmişlikle daha fazla ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Dilsiz (2006), çalışmasında Konya ilindeki ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerinin bölgelere göre değerlendirilmesinin çok değişkenli istatistiksel analizini yapmıştır. Çalışmada tükenmişlik ve iş tatminine etki eden; cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, branş, öğrenim durumu, kıdem, unvan, mesleğini seçmedeki istek sırası gibi etkenlerle ilişkileri incelenmiştir.

Şanlı (2006), çalışmasında Adana ilinde çalışan 355 polisin iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Medeni durum, öğrenim durumu ve rütbeye göre iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Duygusal tükenmişliğin; görevli olunan şube, çalışma şekli ve ekonomik durum algısına göre, duyarsızlaşmanın; cinsiyet, kıdem ve ekonomi durum algısına göre; düşük kişisel

başarının ise; yaş, cinsiyet, takdir, taltif, şube ve kıdeme göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Gümüş (2006), çalışmasında farklı mesleklerde çalışanların iş ve yaşam tatminlerinin tükenmişlik düzeyleri açısından karşılaştırmasını yapmıştır. Bu çalışmada, İstanbul il sınırları içindeki bazı kamu ve özel kuruluşlarda çalışan toplam 1238 kişiden veriden toplanmıştır. Çalışmada; iş ve yaşam tatmini ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında ise negatif yönde anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Özel kurumda çalışanların kamu kurumunda çalışanlara göre; iş ve yaşam tatmin düzeylerinin daha yüksek, duygusal tükenmeleri daha az olduğu ve duyarsızlaşma ve kişisel başarıları arasında ise fark olmadığı saptanmıştır.

Çağlıyan (2007), devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenlere yönelik yaptığı çalışmasında tükenmişliğin iş doyumuna etkisini incelemiş ve iki grup arasında bu anlamda bir fark olup olmadığını ortaya koymaya çalışmıştır. Araştırmada üç devlet ve beş vakıf üniversitesinde görev yapan 227 akademisyene ait veriler değerlendirilmiştir. Sonuç olarak tükenmişlik ile iş doyumuna arasında ters yönlü doğrusal bir ilişki saptanmıştır. Devlet üniversitelerinde çalışan akademisyenlerin vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenlere göre daha yüksek bir tükenmişlik yaşadığı, iş tatmini düzeylerinin ise birbirine oldukça yakın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Şimşek Bilgin (2007), huzurevi çalışanlarının iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerinin araştırıldığı çalışmasında, Seyranbağları Huzurevi'nde yaşlılara hizmet veren huzurevi personelinin 41 kişinin doldurduğu anket verilerinden yararlanmıştır. Çalışma sonucunda maaş miktarı açısından, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı fark ortaya çıkmıştır. Maaştan memnun olmayanların iş tatmini düşük çıkarken, hizmet içi eğitim almanın iş tatminini olumlu etkilediği görülmüştür.

Tanrıverdi (2008), ilköğretim müfettişlerinin iş tatmini ile tükenmişlik düzeyi arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacı ile yaptığı çalışmasında İstanbul'da görev yapan 149 ilköğretim müfettişinden elde edilen verileri kullanmıştır. Sonuç olarak duygusal

tükenmişlik ve genel tükenmişlik arttıkça içsel ve dışsal tatminin önemli ölçüde azaldığı; kişisel başarı arttıkça genel tatminin önemli ölçüde arttığı saptanmıştır.

8. Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Örgütsel bağlılık ve tükenmişlik birbirine etki eden iki kavramdır ve aralarında karşılıklı çift yönlü bir etkileşim bulunmaktadır. Örgütsel bağlılık arttıkça tükenmişlik azalmakta; tükenmişlik azaldıkça örgütsel bağlılık artmaktadır (Randall, 1987:465).

Gözüm (1996), çalışmasında koruyucu sağlık hizmetlerinde görev yapan hemşire ve ebelerde iş tatmini, örgütsel bağlılık, tükenmişlik ve işe devamsızlığı etkileyen faktörleri incelemek amacıyla Erzurum'da koruyucu sağlık hizmetlerinde görev yapan 32 hemşire ve 54 ebeden elde ettiği verilerden yararlanmıştır. Çalışma sonucunda, hemşire ve ebelerin iş tatminleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunurken, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma girişiminin duygusal tükenmişliği, mesleğe bağlılığın ise duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişliği etkilediği saptanmıştır.

Özen ve Mirzeoğlu (2006), çalışmalarında özel bir spor hizmeti sunan örgüt içinde spor uzmanı olarak çalışan kişilerin çeşitli sosyodemografik özelliklerine göre tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık olup olmadığının belirlenmesi ve farklı tükenmişlik düzeylerindeki spor uzmanlarının örgütsel bağlılık durumlarının araştırılmasını amaçlamıştır. Çalışma sonucunda medeni durumlarına göre bekar olanların duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı yükseklik, tükenmişlik düzeyleri farklı olan uzmanların özdeşleşme-yerimseme-uyuşum-yabancılaşma alt boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Neticede çalışanların tükenmişlik düzeyi ile örgütsel bağlılık düzeyi arasında ilişki olduğu ve tükenmişlik düzeyini azaltarak örgütsel bağlılığın artırılabilceği belirlenmiştir.

Şahin (2007), çalışmasında Ege Bölgesi'nde yer alan dört ve beş yıldızlı otellerde bir uygulama yapılarak, personel güçlendirmenin, iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini incelemiştir. Bu amaçla söz konusu otellerde çalışan 404 kişiye anket

uygulanarak veri toplanmıştır. Çalışma sonucunda, personel güçlendirmenin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu, personel güçlendirmenin otellerde iş tatmini ve örgütsel bağlılığı arttırdığı belirlenmiştir.

Özel (2009), vakıf üniversitelerinde görev yapan akademisyenlerin örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeylerini alt boyutları ile inceleyip, bu iki kavram arasında ilişki olup olmadığını, demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadıklarını ortaya koymuştur. İstanbul'daki vakıf üniversitelerinde görev yapan 377 akademisyene Allen – Meyer Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden oluşan bir anket uygulanmış ve örgütsel bağlılık düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Ayrıca, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeylerinin; cinsiyet, medeni durum, yaş, kıdem ve unvan değişkenlerine göre farklılaştığı saptanmıştır.

Üresin (2009), tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında İstanbul'daki tekstil kuruluşlarında çalışan beyaz ve mavi yaka personelin örgüte bağlılığı açısından örgütsel ve çevresel etmenlere bağlı olarak ne derece tükendiği, çalışanların tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılıkların olup olmadığını incelemiştir. Araştırmada tekstil sektöründe faaliyet gösteren bir firma örneklem olarak alınmış ve bu firmada çalışan 122 kişinin verdiği yanıtlar incelenmiştir.

Akbolat ve arkadaşları (2010), tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeylerinin, örgüte bağlılıklarının ve örgütten ayrılma niyetlerinin tanımlayıcı özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmak amacıyla yaptıkları çalışmada, Sakarya ilinde faaliyette bulunan bir kamu hastanesinde görevli 98 tıbbi sekreterden elde ettikleri verileri değerlendirmiştir. Çalışma sonucunda tıbbi sekreter olarak görev yapan çalışanların zihinsel tükenmişlik düzeylerinin genelde düşük olduğu ve çalıştıkları kuruma bağlılıklarının olumlu olduğu tespit edilmiştir. Ancak, süreklilik boyutunda sekreterlerin bağlılıklarının daha düşük seviyelerde kaldığı tespit edilmiştir. Bunda istihdam biçimlerine göre gelir seviyelerindeki farklılıkların etkili olduğu belirlenmiştir

Çetin ve arkadaşları (2011), çalışanların örgütsel bağlılık ve tükenmişlik duyguları arasındaki ilişkilerin ortaya çıkarılması amacıyla yaptıkları çalışmalarında Ankara’da bulunan 13 ayrı ilköğretim okulunda görevli ve yaş aralığı 22 ile 64 arasında değişen toplam 349 öğretmenden topladıkları verileri değerlendirmiştir. Çalışma sonunda, örgütsel bağlılık boyutları ve tükenmişlik boyutları arasında çeşitli seviyelerde anlamlı ilişkilerin olduğunu belirlenmiştir. Elde edilen bulgular, tükenmişlik boyutlarının açıklanmasında örgütsel bağlılık değişkeninin önemli etkileri olduğunu göstermiştir.

9. İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İle İlgili Yapılan Çalışmalar

İş tatmini ve örgütsel bağlılıkla ilgili yapılan çalışmalardan bir kısmı incelenerek, bu çalışmalara ait özet bilgiler izleyen kısımda verilmektedir.

Lincoln ve Kallberg (1991), çalışmalarında iş tatmini ve bağlılık konusunda A.B.D ve Japonya örnekleri arasında bir karşılaştırma yapmışlardır. Çalışmada iki ülkenin yapısal boyutları açıklanmış; iş tatmini ve örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan araştırmalar özetlenmiştir. Çalışma sonucunda; iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında karşılıklı ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Erol (1998), çalışmasında iş tatmini ve örgütsel bağlılık konusundaki teorik gelişmeler ışığında, örgütte değerli insan kaynağı kaybına neden olan faktörleri inceleyerek bu iki tutumu karşılaştırmayı amaçlamıştır. Çalışmada, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın kaynaklarında bazı farklılıklar bulunsa da sonuçları açısından birbirine benzer iki tutum olduğu yorumu yapılmıştır. Çalışma sonunda; cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı ve işyerinde çalıştığı süre ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Pektaş (2002), iş tatmini boyutları ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmasında, büyüklük olarak birbirine benzeyen ve çalışan sayısı 200 ile 1000 arasında değişen büyük ölçekli işletmelerden elde ettiği verilerden yararlanmıştır. Çalışma sonunda iş güvenliği, sağlık ile iletişim değişkenlerinin örgütsel bağlılık üzerinde doğrudan anlamlı bir etkisi olmamasına karşın, dolaylı bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Silva (2006), otel işletmelerinde çalışan personelin iş tatmini ve örgütsel bağlılığı arasındaki incelediği çalışmada, Batı Amerika'daki iki büyük otel zincirinde görevli 159 çalışana anket uygulamıştır. Çalışma sonunda, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Tatmin olmuş personelin örgüte bağlılığının arttığı ya da tam tersi işinden tatmin olmamış personelin örgüte bağlılığının azaldığı belirlenmiştir.

Mahmutoğlu (2007), Milli Eğitim Bakanlığı merkez örgütünde çalışan yöneticilerin iş tatmini ve örgütsel bağlılığı algılama düzeyleri arasında belirli değişkenlere göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı ve iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada 235 yöneticiden elde ettiği verileri değerlendirmiştir. Çalışma sonucunda yöneticilerin iş tatmini algılarını gösteren doyumsuzluk düzeyleri ve örgütsel bağlılığa ilişkin görüşleri arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Örgütsel davranış alanının temel kavramları olan tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, bu kavramları açıklayan ve birbirleri ile olan ilişkilerini ele alan çalışmaların analizlerinde genellikle toplam puan yada ortalama puan gibi özet değerlerin yorumlanmasına, korelasyon ve regresyon analizleriyle ilişkilerin incelenmesine, tek yönlü varyans analizi ile farklı grup ortalamalarının karşılaştırılmasına ya da faktör analizi ile söz konusu kavramların alt faktörlerine ayrıştırılmasına rastlanmaktadır.

Bu çalışmada; tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık kavramlarının üçü birlikte ele alınarak, yapısal eşitlik modellemesi tekniğiyle aralarındaki ilişkiler eş zamanlı olarak incelenmekte ve yorumlanmaktadır. Bu nedenle çalışmanın izleyen bölümünde yapısal eşitlik modellemesi tekniği ayrıntılı bir biçimde açıklanmaktadır.

İkinci Bölüm

Yapısal Eşitlik Modellemesi

Çok değişkenli analizde birbiriyle ilişkili çok sayıda değişken söz konusudur. Kullanılan birçok teknikle bu değişkenlerin oluşturduğu sistemin yapısı belirlenmekte ve olabildiğince basit bir biçime dönüştürülerek alınacak kararlar için gerekli bilgi çıkartılmaktadır.

İncelenen pek çok olayda gözlenen ya da ölçülen özelliklerin çok sayıda olması, araştırmacıların sorunu tek değişkenli istatistik teknikleriyle çözümlenmelerine imkân vermemektedir. Tek değişkenli analizler kısıtlayıcı varsayımlar altında gerçekleşmektedir. Bu varsayımlardan en önemlisini, olaydaki birçok faktörün deneysel olarak kontrol altında tutulması ve her defasında tek bir faktörün etkisinin incelenmesi oluşturmaktadır. Tek değişkenli istatistiksel analizlerin bu gibi sınırlılıkları nedeniyle çok değişkenli analiz teknikleri geliştirilmiştir (Tatlıdil, 2002:2).

Çok değişkenli analiz, incelenen birimlerdeki çoklu ölçümleri eş zamanlı bir biçimde analiz eden tüm istatistik yöntemlerini içermektedir. Genel olarak, iki değişkenden fazla değişken içeren her eş zamanlı analiz çok değişkenli analiz olarak düşünülebilmektedir (Hair, Anderson, Tatham ve Black, 1998:578).

Son yıllarda sosyal bilimlerde kullanımı giderek artan Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM), değişkenler arasındaki karmaşık ilişki yapılarının açıklanmasında yararlanılan çok değişkenli bir istatistiksel tekniktir. Eğitim, pazarlama, psikoloji, sosyoloji, yönetim, test ve araştırma, sağlık, demografi, kurumsal davranış, biyoloji ve hatta genetikle ilgili yapılan pek çok çalışmada kullanılmaktadır. İzleyen kısımda YEM ile ilgili açıklamalara yer verilmektedir.

1. Yapısal Eşitlik Modellemesinin Tanımı ve Önemi

Çoklu regresyon, faktör analizi, çok değişkenli varyans analizi ve ayırma analizi gibi çok değişkenli tekniklerin temel amaçlarından biri değişkenler arasındaki ilişkileri açıklamak ve araştırmacılara yorumlayabilecekleri bilgiyi sağlamaktır. Yönetimsel ve kuramsal pek çok soruna çözüm getirmek amacıyla yararlanılan bu teknikler ortak bir kısıtlayıcı özelliğe sahiptir. Her teknik sadece bir tek ilişkiyi inceleyebilmektedir. Çoğu durumda ise hem yönetimsel hem de kuramsal öneme sahip birden fazla ilişkinin incelenmesini gerektiren bir dizi ilişkisiz soru setiyle karşı karşıya kalınabilmektedir. Yapısal eşitlik modellemesi, bir dizi bağımlı değişkenin her biri için ayrı ilişkilere izin veren ve çoklu regresyon denklemlerinin eş zamanlı en etkin tahminini sağlayan bir tekniktir (Hair, Anderson, Tatham ve Black, 1998:578).

Sümer (2000:49) Yapısal Eşitlik Modellemesini, “gözlenen ve gizil değişkenler arasındaki nedensel ilişkilerin araştırılmasında kullanılan kapsamlı bir istatistiksel teknik” olarak tanımlamaktadır. Gizil değişkenler (yapılar ya da faktörler), doğrudan gözlenemeyen ya da ölçülemeyen değişkenler olup; test, inceleme vb. yöntemlerle ölçülmüş değişkenler üzerinden çıkarsamalar yaparak belirlenmektedir. Gözlenen (ölçülen ya da gösterge) değişkenler ise gizil değişkenleri belirlemek ya da anlamak için kullanılan değişkenlerdir (Schumacker ve Lomax, 2004:3). Bir gizil değişken en az iki gözlenen değişken tarafından tanımlanmaktadır (Sümer, 2000:53). Gözlenen değişkenler arasındaki kovaryans yapısı, tüm model değişkenleri arasındaki yapısal ilişkileri incelemek amaçlı kullanılmaktadır. Sosyal bilimlerde ve davranış bilimlerinde bu tür modeller “nedensel” modeller olarak isimlendirilmekte ve bir yapısal modelden türeyen gösterge değişkenlerin kovaryans matrisinin analizini içermektedir (Timm, 2002:557; Yılmaz ve Çelik, 2009:5).

YEM değişkenler arasında doğrudan ve dolaylı ilişkileri belirleme imkânı sağlamaktadır. Kuramsal yapılar arasındaki etkileşimleri, yapılara ölçme hatalarını ve hatalar arasındaki ilişkileri dahil ederek modelleyen çok değişkenli istatistiksel bir yaklaşımdır (Yılmaz ve Çelik, 2009:5). Çoklu bağımsız ve bağımlı yapılar arasındaki ilişkileri eş zamanlı olarak modelleyerek araştırmacılara sistematik ve geniş kapsamlı

bir analizdeki birbiri ile ilişkili araştırma sorularını yanıtlama imkânı sağlamaktadır (Gefen, Straub ve Boudreau, 2000:3).

YEM çalışmalarında, veri toplamaya geçmeden önce teorik bir çerçevenin belirlenmiş olması gerekmektedir. Diğer bir deyişle değişkenler arasındaki ilişkileri araştırmaya başlamadan önce, teorik olarak değişkenler arasındaki olası ilişki örüntüleri öngörülmuş olmalıdır. Bu bağlamda YEM'in amacı temel olarak, önceden belirlenen ilişki örüntülerinin veri tarafından doğrulanıp doğrulanmadığını ortaya koymaktır (Şimşek, 2007:1).

YEM, faktör analizi ve regresyon analizinin birleşimi biçiminde de tanımlanabilecek çok değişkenli bir tekniktir. Bu teknik, regresyon modelindeki değişkenler arasındaki açıklayıcı yapısal ilişki ile faktör analizindeki gizil faktör yapılarını tek bir analizde birleştirmekte ve yapılar arasındaki karmaşık ilişkilerin daha rahat anlaşılmasını sağlamak için hipotez testlerini kullanarak teorik modelleri test etmektedir (Sümer, 2000:50). YEM ile test edilen teorik modellerin başında regresyon, path ve doğrulayıcı faktör modelleri gelmektedir. Bilindiği gibi regresyon modellerinde gözlenen bağımlı değişken(ler)le bağımsız değişkenler arasındaki ilişki matematiksel bir fonksiyonla ifade edilmekte ve yorumlanmaya çalışılmaktadır. Path modelleri de tamamen gözlenen değişkenlerle belirtilmekte, fakat çoklu bağımlı ve çoklu bağımsız gözlenen değişkenlere izin vermektedir. Bu nedenle path modelleri regresyon modellerinden daha karmaşık yapıdaki modelleri test edebilmektedir. Doğrulayıcı faktör modelleri ise bir ya da daha fazla gizil değişkeni (bağımlı ya da bağımsız) ölçmek amacıyla hipotezlenmiş gözlenen değişkenleri içermektedir. YEM'in ortaya çıkışı birbiri ile ilişkili bu modellerin zaman içindeki gelişimi ile açıklanabilmektedir (Schumacker ve Lomax, 2004:4).

Sonuç olarak YEM'in üstün yönleri aşağıda özetlenmektedir:

1. Değişkenler arasındaki çoklu ilişkileri eşzamanlı olarak analiz etmektedir.
2. Bağımlılık ilişkilerinin analizinde gözlenemeyen (gizil) kavramları gösterebilmektedir.

3. Tahmin sürecinde ölçüm hatasını hesaplayarak istatistiksel tahminlemeyi iyileştirmektedir (Ho, 2006:281).

2. Yapısal Eşitlik Modellemesinin Tarihsel Gelişimi

YEM'in tarihsel gelişimi; regresyon analizi, path analizi, doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal eşitlik modellemesinin kronolojik gelişimiyle açıklanabilmektedir (Schumacker ve Lomax, 2004:4).

Regresyon modelleri, 1896'da Karl Pearson tarafından iki değişken arasındaki ilişkiyi belirten bir gösterge sağlanması için, korelasyon katsayısına ilişkin bir formülün ortaya konmasıyla oluşturulmuştur. Regresyon ağırlıklarının belirlenmesinde korelasyon katsayısı ve en küçük kareler tekniği kullanılmaktadır. Regresyon analizi, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi matematiksel bir fonksiyonla ifade ederek tahmin yapmada faydalı olabilecek teorik bir model sağlamaktadır (Schumacker ve Lomax, 2004:5).

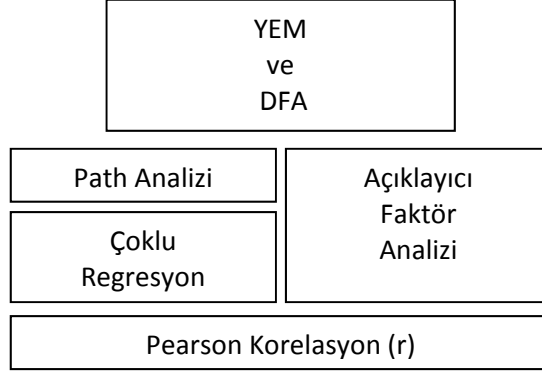
Path analizi ilk kez 1900'lü yılların başlarında İngiliz biyometrisyen Sewell Wright (1920, 1921) tarafından kullanılmıştır. Wright path analizinin ilk uygulamalarını biyolojide, domuzların doğum ağırlıklarının tahmininde kalıtsal etki ve çevrenin görece önemini açıklamak ve insan zekâsını incelemek için modeller geliştirerek gerçekleştirmiştir (Raykov ve Marcoulides, 2006:77). 1960'larda Blalock (1964), Duncan (1966) ve diğer sosyologlar path analiziyle tanışıp gücünü fark edene kadar, sosyal bilimlerde Wright'ın fikirleri önemsenmemiştir (Maruyama, 1998:17). Path analizinde değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkisine dayalı modeller kurulurken regresyon analizi ve korelasyon katsayıları kullanılmaktadır. Path diyagramı, bir modelin çeşitli öğelerinin bir diğeriyle nasıl ilgili olduğunun grafiksel bir gösterimidir ve modelin durumuna ilişkin genel bir görüntüsünü sağlamaktadır (Diamantopoulos ve Siguaw, 2000:22). Path analizi, path modelindeki gözlenen değişkenler arasındaki ilişkiyi teorik olarak kuran bir dizi eşzamanlı regresyon denkleminin çözümünü içerir (Schumacker ve Lomax, 2004:5). Bir başka anlatımla path modeli gözlenen değişkenler için bir yapısal modeldir (Kline, 2005:66).

1955'te Howe, 1956'da Anderson ve Rubin, ardından 1958'de Lawley yaptıkları çalışmalarla doğrulayıcı faktör analizi kavramının temelini ortaya çıkarmışlardır. Karl Jöreskog, tanımlanmış bir yapıya ilişkin veri setine dair kuramsal çalışmalarıyla doğrulayıcı faktör analizinin gelişmesine önemli katkı sağlamıştır. 1969'da yayınlanan ilk makalesinde maksimum benzerlik tahminlemesi ve uygun sayısal teknikleri kullanarak doğrulayıcı faktör analizinde en genel işleyişi açıklamıştır (Tomer 2003:103; Yılmaz ve Çelik, 2009:2).

1970'lerin başlarında path analizi ve doğrulayıcı faktör analizi yaklaşımları K. G. Jöreskog, J. W. Keesling ve D. E. Wiley tarafından bütünleştirilerek YEM'in genel yapısı ilk kez ortaya konmuştur. Başlangıçta bu yaklaşım JKW modeli olarak bilinmektedir (Schumacker ve Lomax, 2004:6; Bentler, 1980'den akt. Kline, 2005: 18; Tomer 2003:109; Yılmaz ve Çelik, 2009:3). 1973 yılında K. G. Jöreskog ve D. Sörbom tarafından bu konudaki ilk hazır yazılım olan "Doğrusal Yapısal İlişkiler Modellemesi" – LISREL (Linear Structural Equation Modeling) olarak bilinen ilk hazır yazılım geliştirilmiştir (Kline, 2005: 18; Schumacker ve Lomax, 2004:6). 1980'de Bentler ve Weeks, 1984'te Mcardle ve McDonald YEM için LISREL notasyonu olarak bilinen farklı gösterim biçimleri önermişlerdir (Loehlin, 2004:53).

1980'lerden itibaren YEM uygulamaları için bir çok hazır yazılım programı geliştirilerek kullanılabilir hale gelmiştir. LISREL'in yanında en yaygın kullanılan programlar James Arbuckle tarafından 1994'te geliştirilen AMOS ve Peter M. Bentler tarafından 1989'da geliştirilen EQS'dir (Schumacker ve Lomax, 2004:6-9).

YEM'de zaman içinde meydana gelen bilimsel gelişmeler bir pramitle Şekil 1' de gösterilmektedir.



Şekil 1. YEM'in Gelişimi

Kaynak: Yılmaz ve Çelik, 2009:9

3. Yapısal Eşitlik Modellemesi Stratejileri

Yapısal eşitlik çalışmaları modelleme açısından, doğrulayıcı modelleme stratejisi, alternatif modelleme stratejisi ve model geliştirme stratejisi olmak üzere üç türe ayrılmaktadır (Hair, vd. 1998:590).

Doğrulayıcı modelleme stratejisine göre tek bir model oluşturulmakta ve bu modelin veriye uygunluğu test edilmektedir. Model veri tarafından doğrulanarak yorumlanabilir sonuçlar üretirse uygun bir model olarak kabul edilmektedir. Araştırmacı, söz konusu modelin olası diğer modeller içinden doğrulanabilir bir model olduğunu varsaymaktadır. Oluşturulan modele ilişkin istatistiksel uyum değerleri modelin desteklenmediğini gösterirse, model reddedilmekte ve başka bir model sınanmamaktadır (Sümer, 2000:65).

Alternatif modelleme stratejisinde, ele alınan değişkenler arasındaki ilişkileri açıklamada alternatif modeller arasından en çok hangisinin veri tarafından desteklendiği belirlenmeye çalışılmaktadır (Şimşek, 2007:4). Belirli kuramlar temelinde önceden geliştirilen birden fazla model, aynı veri için karşılaştırılmakta ve her bir modelin uyum istatistikleri ile parametreleri değerlendirilerek, veriye en çok uyan model belirlenmeye çalışılmaktadır.

Model geliştirme stratejisinde, incelenen değişkenler arasındaki ilişkileri en iyi açıkladığı varsayılan bir model test edilmekte ve analiz sonuçlarına bağlı olarak modelde iyileştirmeler yapılmaktadır. Belirli parametreler serbest bırakılarak veya sabitlenerek veriye en iyi uyum gösteren model üretilmeye çalışılmaktadır. Son olarak elde edilen model yeni bir örneklem üzerinden tekrar sınanmalı ve modelin belirli bir örneğe özgü olmadığı gösterilmelidir (Sümer, 2000:65-66).

4. Yapısal Eşitlik Modellemesinde Temel Kavramlar

YEM’de değişkenler gözlenen ve gizil olmak üzere iki şekilde ele alınmaktadır. Bunun yanında, model oluşumunda dikkat edilmesi gereken bir diğer husus değişkenlerin içsel(endogenous) ya da dışsal(exogenous) olma özelliğidir. Bu özellik sırasıyla bağımlı ve bağımsız değişkenler için kullanılmaktadır. YEM’de gözlenen değişkenler geleneksel olarak bağımsız değişkenler için X ve bağımlı değişkenler için Y harfleriyle temsil edilmektedir. Bununla birlikte dışsal gizil değişkenler ξ , içsel gizil değişkenler ise η ile ifade edilmektedir. Dışsal gizil değişkenler aynı zamanda gizil bağımsız değişkenler; içsel gizil değişkenler ise gizil bağımlı değişkenler olarak kullanılmaktadır (Schumacker ve Lomax, 2004:197).

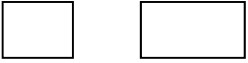

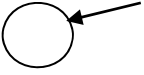
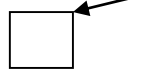
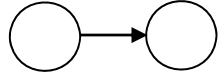
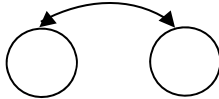
Genel YEM iki kısımdan oluşmaktadır. İlk kısım, gözlem değişkenlerini gizil değişkenlere doğrulayıcı bir faktör modeli ile bağlayan ölçüm modeli; ikinci kısım ise eş zamanlı denklemler sistemiyle gizil değişkenleri birbirine bağlayan yapısal modeldir (Kaplan, 2000:5). YEM terminolojisinde gözlenen değişkenler gizil değişkenleri açıklamaz, aksine her bir gizil değişken kendi gözlenen değişkenlerini açıklar (Sümer, 2000:55). Ölçüm modeli; gözlem ya da ölçüm sonuçları (gözlenen değişkenler) ile tasarlanmış yapılar (gizil değişkenler) arasında bir bağlantı sağlamaktadır. Bununla birlikte gözlenen değişkenlerin gizil değişkenleri ne oranda temsil ettiğinin belirlenmesinde de ölçüm modelinden yararlanılmaktadır. Yapısal model ise araştırmacının sınamak istediği modeldir ve hangi gizil değişkenlerin, modeldeki diğer gizil değişkenlerin değerlerindeki değişimi doğrudan ya da olaylı olarak etkilediğini belirtmektedir (Byrne, 2001:12).

5. Yapısal Eşitlik Modellemesinde Grafikselleme

YEM’de gizil değişkenler daire ya da elipslerle temsil edilirken, gözlenen değişkenler kare ya da dikdörtgenlerle gösterilmektedir. Gözlenen değişkene dışarıdan(boşluktan) gelen tek yönlü ok gözlenen değişkendeki hata varyansını belirtirken; gizil değişkene dışarıdan gelen tek yönlü ok, gizil değişkendeki hata varyansına karşılık gelmektedir. Değişkenler arasındaki tek yönlü oklar, tek yönlü doğrusal ilişkiyi belirtmekte ve nedensel bir ilişki olduğu anlamına gelmektedir. Çift yönlü oklar ise değişkenler arasında bir neden-sonuç ilişkisi belirtmemektedir. İlişkinin yönü belli değildir ve klasik anlamda korelasyon değeriyle eşdeğerdir (Jöreskog ve Sörbom, 1996:4).

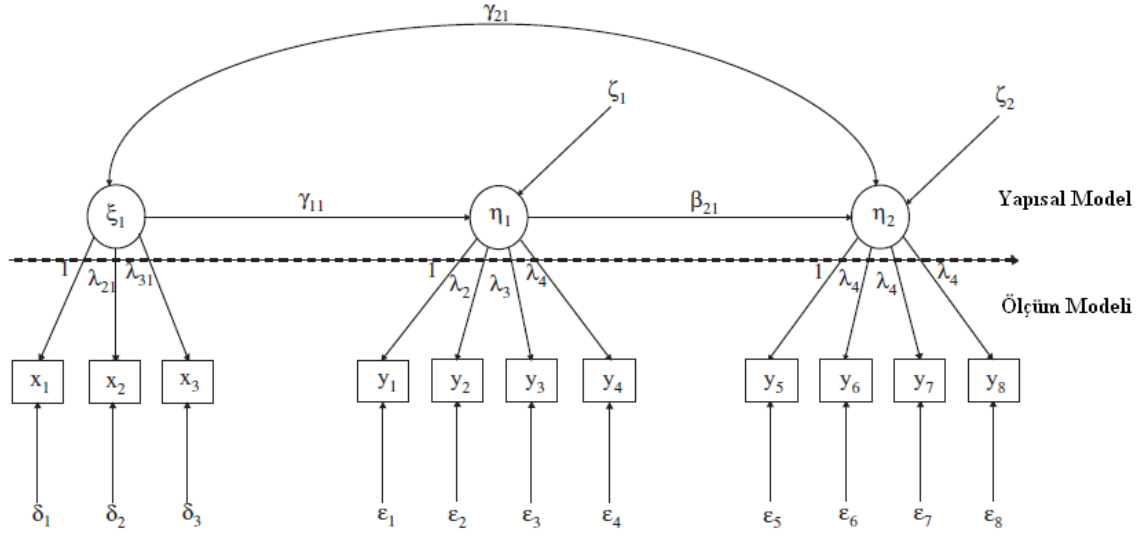
YEM’de değişkenler arasındaki ilişkilerin görsel olarak daha kolay anlaşılmasını sağlayan grafiksel çıktıda yer alan temel semboller ve anlamları Tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1. YEM’de Kullanılan Temel Semboller

Semboller	Anlamları
	Gözlenen değişkenler
	Gizil değişkenler
	Gizil değişkendeki hata
	Gözlenen değişkendeki hata
	Gizil değişkenler arasındaki nedensel ilişki
	Gizil değişkenler arasındaki korelasyonlar

Kaynak: Hershberger, Marcoulides ve Parramore, 2003:5; Yılmaz ve Çelik, 2009:9

YEM’de ölçüm ve yapısal modelin birlikte ele alındığı tam modelin gösteriminde path diyagramı kullanılmaktadır. Şekil 2’de bir path diyagramı örneği verilmektedir.



Şekil 2. Path Diyagramı

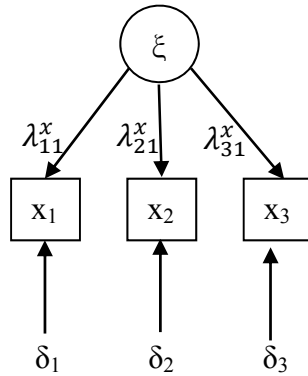
Kaynak: Timm, 2002:563

Verilen şekilde gizil bağımlı değişkende açıklanamayan varyans belirten ζ , ilgili gizil bağımlı değişkendeki bağımsız değişkenler tarafından etkilenmeyen hata varyansını göstermektedir. Gizil bir bağımlı değişkenin diğer bir gizil bağımlı değişken üzerindeki regresyonunu gösteren katsayılar β katsayılarıdır. Gizil bağımsız değişkenlerin gizil bağımlı değişkenler üzerindeki açıklayıcı regresyon ilişkisini gösteren parametreler γ katsayılarıdır. ϵ , gizil bağımlı değişkenlerin açıkladığı bağımlı gözlenen değişkenlerin hata katsayılarını belirtirken, δ gizil bağımsız değişkenlerin açıkladığı bağımsız gözlenen değişkenlerin hata katsayılarını belirtmektedir. Gizil bağımsız değişkenlerin açıkladığı bağımsız gözlenen değişkenlere ilişkin katsayılar λ_x , gizil bağımlı değişkenlerin açıkladığı bağımlı gözlenen değişkenlere ilişkin katsayılar λ_y ile gösterilmektedir. λ_x ve λ_y aynı zamanda gizil değişkenler ile gözlenen değişkenler arasındaki faktör yüklerini belirtmektedir. Path diyagramında yer alan simgeler ve açıklamaları özet biçimde Tablo 2’de verilmektedir.

Tablo 2. YEM’de Kullanılan Simgeler

η	Eta	Gizil bağımlı (içsel) değişken
ξ	Ksi	Gizil bağımsız (dışsal) değişken
ζ	Zeta	Gizil bağımlı değişkendeki hata
β	Beta	Gizil bağımlı değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren katsayı
γ	Gama	Gizil bağımsız değişkenlerle gizil bağımlı değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren katsayı
ε	Epsilon	Bağımlı gözlenen değikendeki hata
δ	Delta	Bağımsız gözlenen değikendeki hata
λ_x	Lamda x	Bağımsız gözlenen değişkenin gizil bağımsız değişkene ilişkin katsayısı
λ_y	Lamda y	Bağımlı gözlenen değişkenin gizil bağımlı değişkene ilişkin katsayısı

YEM’de ölçüm modeli, gizil değişkenler ile gözlenen değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren eşitliklere sahiptir. Şekil 3’te gizil bağımsız değişkene ait ölçüm modelinin genel bir gösterimi verilmektedir.



Şekil 3. Ölçüm modeli

Şekil 3’te verilen ölçüm modeline ilişkin eşitlikler, genel gösterim ve matris gösterimi izleyen kısımda verilmektedir.

$$x_1 = \lambda_{11}^x \xi_1 + \delta_1$$

$$x_2 = \lambda_{21}^x \xi_1 + \delta_2$$

$$x_3 = \lambda_{31}^x \xi_1 + \delta_3$$

Genel denklem: $x = \Lambda^x \xi + \delta$

Matris Gösterimi:
$$\begin{bmatrix} x_1 \\ x_2 \\ x_3 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} \lambda_1 \\ \lambda_2 \\ \lambda_3 \end{bmatrix} [\xi_1] + \begin{bmatrix} \delta_1 \\ \delta_2 \\ \delta_3 \end{bmatrix}$$

Benzer biçimde Şekil 2'deki gizil bağımlı değişkenler için yazılabilecek eşitlikler, genel gösterim ve matris gösterimi izleyen kısımda verilmektedir.

$$y_1 = \lambda_{11}^y \eta_1 + \varepsilon_1$$

$$y_5 = \lambda_{52}^y \eta_2 + \varepsilon_5$$

$$y_2 = \lambda_{21}^y \eta_1 + \varepsilon_2$$

$$y_6 = \lambda_{62}^y \eta_2 + \varepsilon_6$$

$$y_3 = \lambda_{31}^y \eta_1 + \varepsilon_3$$

$$y_7 = \lambda_{72}^y \eta_2 + \varepsilon_7$$

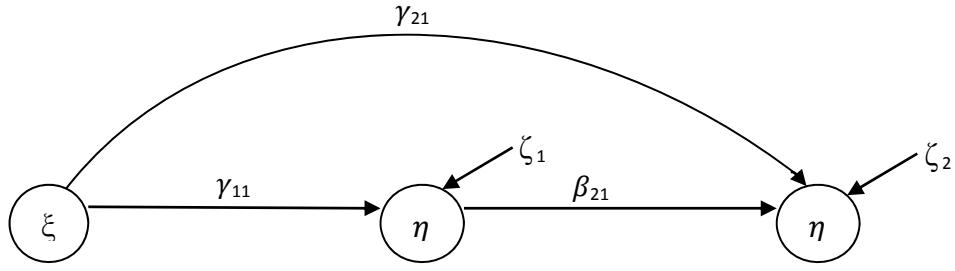
$$y_4 = \lambda_{41}^y \eta_1 + \varepsilon_4$$

$$y_8 = \lambda_{82}^y \eta_2 + \varepsilon_8$$

Genel denklem: $y = \Lambda^y \eta + \varepsilon$

Matris Gösterimi:
$$\begin{bmatrix} y_1 \\ y_2 \\ y_3 \\ y_4 \\ y_5 \\ y_6 \\ y_7 \\ y_8 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} \lambda_{11}^y & 0 \\ \lambda_{21}^y & 0 \\ \lambda_{31}^y & 0 \\ \lambda_{41}^y & 0 \\ 0 & \lambda_{52}^y \\ 0 & \lambda_{62}^y \\ 0 & \lambda_{72}^y \\ 0 & \lambda_{82}^y \end{bmatrix} \begin{bmatrix} \eta_1 \\ \eta_2 \end{bmatrix} + \begin{bmatrix} \varepsilon_1 \\ \varepsilon_2 \\ \varepsilon_3 \\ \varepsilon_4 \\ \varepsilon_5 \\ \varepsilon_6 \\ \varepsilon_7 \\ \varepsilon_8 \end{bmatrix}$$

YEM'de gizil değişkenler arasındaki ilişkilerin örüntüsünü ve yönünü tanımlayan yapısal modele ait gösterim örneği Şekil 4'te verilmektedir.



Şekil 4. Yapısal model

Şekil 4’te verilen yapısal modele ilişkin eşitlikler;

$$\eta_1 = \gamma_{11}\zeta_1 + \zeta_1$$

$$\eta_2 = \beta_{21}\eta_1 + \gamma_{21}\xi + \zeta_2$$

Genel denklem: $\eta = B\eta + \Gamma\xi + \zeta$

$$\text{Matris Gösterimi: } \begin{bmatrix} \eta_1 \\ \eta_2 \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0 & 0 \\ \beta_{21} & 0 \end{bmatrix} \begin{bmatrix} \eta_1 \\ \eta_2 \end{bmatrix} + \begin{bmatrix} \gamma_{11} \\ \gamma_{21} \end{bmatrix} \begin{bmatrix} \xi_1 \end{bmatrix} + \begin{bmatrix} \zeta_1 \\ \zeta_2 \end{bmatrix}$$

6. Yapısal Eşitlik Modellemesindeki Aşamalar

YEM, beş aşamalı bir süreçten oluşmaktadır. Bu aşamalar; model betimleme (model specification), model tanımlama (model identification), model parametrelerini hesaplama (model estimation), modelin eldeki veriyle uyumunu sınama (model testing) ve modelde modifikasyon yapma (model modification) şeklinde sıralanmaktadır (Kelloway, 1998:7; Schumacker ve Lomax, 2004:61; Sümer, 2000:53). İzleyen kısımda bu aşamalarla ilgili açıklamalara yer verilmektedir.

6.1. Model Betimleme

Bu aşama araştırma konusuyla ilgili mevcut tüm teori, araştırma ve bilgiyi kullanarak teorik bir model geliştirmeyi içermektedir. Bu nedenle veri toplama ya da analizden daha önceliklidir. Mevcut bilgi, teorik modele hangi değişkenlerin dahil edileceğine ve bu değişkenlerin nasıl ilişkili olduklarına karar vermek için kullanılmaktadır. Model betimleme, araştırmacının ilgilendiği modeldeki her ilişki ve parametrenin belirlendiği

aşamadır (Schumacker ve Lomax, 2004:62). Bir başka ifadeyle, gizil değişkenler arasındaki ya da bir gizil değişkenin gözlenen değişkenlerle arasındaki ilişki ya da ilişkilerin açıklanması anlamına gelmektedir. YEM yaklaşımında geleneksel olarak modelde yer alan değişkenler arasındaki bütün ilişkilerin doğrusal olduğu varsayılmaktadır (Sümer, 2000:53).

6.2. Model Tanımlama

YEM’de parametrelerin hesaplanmasından önce modelin tanımlanması en önemli aşamalardan biridir. Modeldeki her bir parametre için tek bir sayısal çözüm elde edildiğinde model tanımlanmış olarak kabul edilmektedir. Bir model tam tanımlanmış, fazla tanımlanmış ya da eksik tanımlanmış olabilmektedir. Tam tanımlanmış bir modelde hesaplanan eşitlik sayısı, modeldeki olası bütün parametrelerin sayısına eşittir. Parametre hesaplanması için gerekli olandan daha çok eşitlik kullanılan modeller fazla tanımlanmış modellerdir. Fazla tanımlanmış modellerde birden fazla yolla tek çözüme ulaşılabilmektedir. Eksik tanımlanmış modellerde ise parametre hesaplanması için yeterli bilgi mevcut değildir ve tek çözüm bulunmamaktadır. Bu tür modellerde parametre sayısı eşitlik sayısını geçer. Sosyal bilimciler için ideal durum, fazla tanımlanmış bir modele sahip olmaktır. Bir model eksik tanımlanmışsa, hiçbir çözüm olabilir değildir. Model tam tanımlanmışsa, gözlenen korelasyon matrisiyle tamamen uyan değerler seti elde edilmektedir. Bununla birlikte elde edilen matris pek çok hatayı (örnekleme hatası, ölçüm hatası vb.) da içermektedir. Fazla tanımlanmış bir modelde birkaç olası çözüm vardır ve kabul edilebilir bir hata payı ile gözlenen veriyi açıklamaya en yakın çözüm seçilmektedir. Bu nedenle daima modelin fazla tanımlanmış olması istenmektedir (Kelloway, 1998:14-15).

6.3. Model Parametrelerinin Hesaplanması

Model betimlenmesi ve tanımlanmasının ardından bu aşamada model parametreleri hesaplanmaktadır. Hesaplama işleminde iteratif yöntemler uygulanmaktadır. Normal dağılım koşulunun sağlanması halinde hesaplamada genellikle maksimum olabilirlik tekniği kullanılırken, normal dağılım koşulu sağlanmadığında amaca göre en küçük

kareler tekniği de kullanılabilmektedir. Seçilen teknik dikkate alınmaksızın bakılan tek uyum ölçütü, eldeki veriyle önerilen modelin ne oranda uyuştuğu; diğer bir deyişle gözlenen kovaryans matrisi ile model tanımlamayla ulaşılan kovaryans matrisinin hangi oranda benzeştiğidir. Faktör analizine benzer biçimde her bir iterasyonda gözlenen ve tanımlanan matris arasındaki fark hesap edilmektedir. Bu farklardan oluşan matris maksimum düzeyde küçülünceye kadar iterasyon devam etmekte ve artık küçülmenin mümkün olmadığı noktada çözüm elde edilmektedir. YEM analizi için kullanılan yazılım, yineleme işlemini durdurmakta ve çıkan sonuçları raporlamaktadır. Çözüm sonucunda elde edilen değer iki matrisin ne oranda uyuştuğunun bir göstergesidir. Tam bir uyuşma olması halinde ulaşılan değerin “0” olması gerekmektedir ve bu durum mükemmel bir uyuma işaret etmektedir (Sümer, 2000:59).

6.4. Modelin Eldeki Veriyle Uyumunu Sınama

Belirtilen bir model için parametre hesaplamaları elde edildikten sonra, araştırmacı verinin modele ne kadar iyi uyduğunu belirlemelidir. Pek çok istatistiksel teknikten farklı olarak YEM’de çok sayıda model uyum indeksi bulunmaktadır. Çoğu uyum indeksi model kovaryans matrisi ile örneklem kovaryans matrisinin karşılaştırılmasına dayanmaktadır (Schumacker ve Lomax, 2004:69-70). YEM’de kullanılan paket programa göre uyumun değerlendirilmesi değişebilmektedir. Farklı programlar değişik sayıda ve türde uyum istatistiği değerleri vermektedir.

En genel uyum istatistiği Ki-Kare (Chi-Square, χ^2) Uyum Testi’dir. Bu test sonucu elde edilen değerin 0’a yakın ve p değerinin anlamlı olmaması durumunda veri ile model arasında mükemmel bir uyum olduğu söylenebilmektedir. Geleneksel anlamlılık testinin aksine anlamlı olmayan bir “p” değerini elde edilmek istendiği için elde edilen büyük χ^2 değerini uyumun ne kadar kötü olduğunu göstermektedir. Serbestlik derecesi (sd) büyük olduğunda χ^2 anlamlı sonuçlar verme eğiliminde olduğundan, serbestlik derecesi önemli bir ölçüttür. Bu nedenle bazı durumlarda serbestlik derecesinin χ^2 ’ye oranı da yeterlik için bir ölçüt olarak kullanılabilmektedir. 1/3 ve daha düşük oranlar iyi uyum, 1/5’e kadar olan oranlar yeterli uyum olarak

yorumlanmaktadır (Sümer, 2000:59-60).

Uyum İyiliği İndeksi (Goodness of Fit Index, GFI), verilen modelin açıkladığı varyans oranını göstermektedir. Bu nedenle YEM'deki GFI, regresyon analizindeki R^2 indeksine benzemektedir. GFI örneklem genişliği dikkate alınarak düzenlendiğinde, Ayarlanmış Uyum İyiliği İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index – AGFI) elde edilmektedir. Veri sayısı çok olduğunda AGFI daha temsili bir indekstir. GFI ve AGFI indeksleri 0 ile 1 arasında değişen değerler almaktadır. 0.90 ve üzeri iyi uyum olarak kabul edilmektedir (Raykov ve Marcoulides, 2006:43).

Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA), gözlenen değişkenler arasındaki kovaryans matrisiyle modelde önerilen parametreler arasındaki kovaryans matrisi arasındaki farkın derecesi temelinde geliştirilmiş olan mutlak uyum indeksidir. 0'a yakın değerler alması (hatanın minimum olması) istenmektedir. 0.05'e eşit ya da daha küçük olan değerler mükemmel bir uyumu temsil ederken, 0.08 ve altındaki değerler model karmaşıklığı dikkate alınarak kabul edilir değerler olarak görülebilmektedir.

Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index, CFI), gizil değişkenler arasında ilişkinin olmadığını öngören modelin ürettiği kovaryans matrisi ile önerilen YEM modelinin ürettiği kovaryans matrisini karşılaştırmaktadır. 0 ile 1 arasında değişen değerler alabilmektedir. 0.90 ve üzerindeki değerler iyi uyum olarak değerlendirilmektedir (Sümer, 2000:61).

Normlaştırılmamış Uyum İndeksi (Non-normed Fit Index, NNFI), ki-kare dağılımının gerektirdiği varsayımların sağlanmasını gerektirmeksizin, önerilen model ile değişkenler arasında hiçbir ilişkinin olmadığını varsayan modeli (null model) karşılaştırmaktadır. CFI'ya alternatif olarak geliştirilmiştir. Bu indeks önerilen modelin ki-kare değeri ile değişkenler arasında hiçbir ilişkinin olmadığını varsayan modelin ki-kare değeri arasındaki farkı serbestlik derecelerini de hesaba katarak göstermek için hesaplanmaktadır. CFI'ne benzer şekilde NNFI değerleri de 0 ile 1 arasında değişmektedir. 0.90 ile 0.94 arasındaki CFI değerleri kabul edilir uyuma karşılık

gelmekte iken, 0.95 ve üzerindeki değerler iyi uyum olarak değerlendirilmektedir (Raykov ve Marcoulides, 2006:44).

6.5. Modelde Modifikasyon Yapma

Modelde modifikasyon yapmanın amacı yalınlığı ya da model uyumunu geliştirmektir. Bu nedenle modifikasyon, anlamlı olmayan bağlantıların silinmesi ya da ampirik sonuçlara dayalı yeni bağlantıların eklenmesi yaklaşımıyla gerçekleştirilmektedir (Kelloway, 1998:20). YEM'de yapılacak modifikasyon ya da revizyonlar mutlaka kuramsal bir gerekçeye dayanmalıdır.

Modifikasyon indeksleri, bir modeldeki hangi parametrelerin değiştirilebileceği hakkında teşhis edici istatistikler olarak kullanılabilir. Bu indeksler, gözlenen ve gizil değişkenler arasındaki kovaryanslara dayalı olarak modele ilişkin ayrıntılı modifikasyonlar önermektedir. Söz konusu modifikasyonlar, önerilen bağlantıların eklenmesi ya da çıkarılması durumunda modelde kazanılacak ki-kare miktarını göstermektedir. Modifikasyon indeksleri tarafından önerilen bir değişiklik modelin ki-kare değerinde önemli bir azalmaya neden olursa, önerilen modifikasyonun model açısından çok kritik bir değişiklik olduğu anlaşılmaktadır (Sümer, 2000:62).

7. Yapısal Eşitlik Modellemesinde Örneklem Hacmi

Merkezi limit teoremine göre, örneklem hacmi büyüdükçe, örneklem dağılımı normal dağılıma yaklaşmakta ve değişkenlik azalmaktadır. Örneklem hacmi YEM sonuçlarının tahmininde ve yorumlamasında çok önemlidir. Tahminlerin güvenirliliği, geçerliliği ve model değerlendirme kriterlerinin uygun çıkabilmesi örneklem hacminin büyüklüğüne önemli ölçüde bağlıdır.

Anakütleye ilişkin ne kadar büyük örneklem alınırsa o kadar sağlam tahminler elde edilebileceği konusunda araştırmacılar arasında genel bir kabul olsa da, örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde kesin bir genel kural bulunmamaktadır. Hair vd. (1998)

örneklem büyüklüğünün en az, veri giriş matrisindeki kovaryans sayısından daha büyük olması gerektiğini belirtmektedir.

Bentler ve Chou (1987)'ya göre modeldeki değişkenlere ait verilerin normal dağılım gösterdiği ve kayıp veri olmadığı durumda örneklem hacmi, modelde hesaplanması gereken değişken sayısının beş katı kadar olmalıdır. Ho (2006)'ya göre en uygun minimum oran; hesaplanması gereken değişken sayısı başına on kişidir.

Araştırmalarda örneklem hacmini etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır. Çok değişkenli normallik varsayımı için parametre başına 15 yanıtlayıcı oranı kabul edilmektedir. Maksimum olabilirlik tahminleri için örneklem hacmi en az 50 olmalıdır; ancak bu çok küçük bir değerdir ve tavsiye edilmemektedir. Maksimum olabilirlik tahmini kullanımının uygunluğunu sağlama almak için genel kabul gören en küçük örneklem hacmi 100 ile 150 arasındadır. Örneklem hacmi arttıkça duyarlılık artmaktadır. Hair vd. (1998) en küçük örneklem hacmi olarak 200'ü önermekte ve bu değeri kritik örneklem hacmi olarak belirtmektedir (Hair, vd. 1998:604-605).

Çalışmanın izleyen bölümünde; araştırma konusunu oluşturan YEM tekniğinin Eskişehir'de faaliyet gösteren bir makine üretim ve motor sanayi çalışanlarının tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları arasındaki nedensel ilişkilerin incelenmesinde kullanılmasına yer verilmektedir.

Üçüncü Bölüm

Bir Makine Üretim ve Motor Sanayi İşletmesi Çalışanlarında İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişliğe Etkisi Üzerine Bir Araştırma

Çalışmanın bu bölümünde çalışanların iş tatmini ve örgütsel bağlılıklarının tükenmişliğe etkisinin incelenmesine yönelik yapılan araştırmanın amacı ve önemi, kapsamı ve sınırlılıkları, analiz ve bulgularına yer verilmektedir.

1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmada işletmelerde çalışanların iş tatmini, örgütsel bağlılık ve tükenmişliklerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlerin birbirleri ile olan ilişkilerinin yapısal eşitlik modellemesi tekniğiyle açıklanması amaçlanmaktadır. Örgütsel davranış literatürünün temel kavramları olan tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılığa ilişkin önemli faktörleri anlamaya ve bu faktörler arasındaki nedensel ilişkiler istatistiksel biçimde tanımlanmaya çalışılmıştır. Hem yurt içinde hem de yurt dışında yapılan çalışmalar incelendiğinde, belirli bir sektör çalışanlarının (doktor, hemşire, akademisyen öğretmen, bankacı, vs.) söz konusu kavramları hangi düzeyde hissettikleriyle ilgili çalışmaların literatürde yoğun bir biçimde yer aldığı görülmektedir. Bununla birlikte, tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık kavramları arasındaki ikili ilişkilerin korelasyon ve regresyon analizleriyle incelendiği; bu kavramların alt boyutlarına faktör analiziyle ayrıştırıldığı, kavramların alt boyutları arasındaki farklılıkların tek yönlü varyans analizi ile araştırıldığı çalışmalara da sıkça rastlanmaktadır. Bu çalışmada çoklu bağımsız ve bağımlı yapılar arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkileri, ölçme hatalarını ve hatalar arasındaki ilişkileri de dahil ederek modelleyen ve araştırmacılara kapsamlı bir analizdeki birbiri ile ilişkili araştırma sorularını yanıtlama imkânı sağlayan çok değişkenli istatistiksel bir teknik olan YEM kullanılmaktadır. Bununla birlikte tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın birlikte ele alınması ve YEM tekniğiyle aralarındaki ilişkilerin eş zamanlı olarak incelenmesi, bu kavramlarla ilgili yapılmış çalışmalara katkıda bulunması açısından önem kazanmaktadır.

2. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

İşletmelerde çalışanların iş tatmini, örgütsel bağlılık ve tükenmişliklerini etkileyen faktörler ve birbirleri ile olan ilişkilerinin belirlenmesine yönelik yapılan bu araştırmada, Eskişehir’de faaliyet gösteren kamuya ait bir makine üretim ve motor sanayi işletmesi çalışanları ele alınmıştır. Çalışanlara anket uygulanması yoluyla veriler elde edilmiş olup, anket uygulaması işletme yetkilileri tarafından yapılmıştır. Yanıtlayıcıların anket formlarındaki ifadeleri doğru anlayıp yorumladıkları ve cevaplarırken gerçek durumlarını yansıtacak biçimde içtenlikle davrandıkları varsayılmaktadır.

2.1. Anketin Hazırlanması

Çalışmada ölçme aracı olarak; araştırma kapsamında yer alan iş tatmini, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik faktörleriyle ilgili hazırlanmış ölçeklerin birleştirilmesiyle oluşturulan bir anket kullanılmıştır. İş tatminini ölçmek amacıyla “Minnesota İş Tatmin Ölçeği”, örgütsel bağlılığı ölçmek amacıyla “Örgütsel Bağlılık Ölçeği” ve tükenmişliği ölçmek amacıyla “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nde yer alan; 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20 no’lu ifadeler duygusal tükenmeyi; 5, 10, 11, 15 ve 22 no’lu ifadeler duyarsızlaşmayı; 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21 no’lu ifadeler ise düşük kişisel başarıyı ölçmede kullanılan tutum ifadeleridir. Düşük kişisel başarıyı ölçmede kullanılan ifadeler bu çalışmada olumlu ifadeler şeklinde yer aldıklarından veri dosyasında düzeltilerek analizlere dahil edilmişlerdir. Minnesota İş Tatmin Ölçeği’nde yer alan tutum ifadelerinden 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16 ve 20 no’lu ifadeler içsel tatmini ölçerken; 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18 ve 19 no’lu ifadeler dışsal tatmini ölçmektedir. Örgütsel Bağlılık Ölçeği’ndeki tutum ifadelerinden ise; 1, 2, 3, 4, 5 ve 6 no’lu ifadeler duygusal bağlılığı; 7, 8, 9, 10 ve 11 no’lu ifadeler devam bağlılığını ve 12, 13, 14, 15 ve 16 no’lu ifadeler ise normatif bağlılığı ölçmede kullanılmaktadır.

Bu çalışmada lim aracı olarak hazırlanan anket formu, farklı ölçeklerin birleştirilmesiyle oluşturulan ve toplam 58 tutum ifadesinin yer aldığı bir anket formudur. Bu formda ayrıca yanıtlayıcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla 5 soru sorulmuştur. Anketin ilk sayfasında iş tatminini ölçmeye yönelik 20 ifade; ikinci sayfasında ise kuruma bağlılığı ve tükenmişliği ölçmeye yönelik sırasıyla 16 ve 22 ifade yer almaktadır. Hazırlanan anket formu Ek 1’de verilmiştir. Ankette yer alan demografik sorulara verilen yanıtlara ilişkin sonuçlar Tablo 3’de gösterilmektedir.

Tablo 3. Demografik Sorulara Verilen Yanıtlara İlişkin Sonuçlar

Değişken	Değişken Düzeyleri	N	%
Yaş	24-27	1	0.32
	28-31	9	2.85
	32-35	18	5.70
	36-39	71	22.47
	40-43	52	16.46
	44-47	49	15.51
	48-51	69	21.84
	52-55	40	12.66
	56-59	6	1.90
	60-63	1	0.32
Cinsiyet	Erkek	6	1.76
	Kadın	334	98.24
Medeni Durum	Evli	320	93.84
	Bekâr	17	4.99
	Dul	4	1.17
Öğrenim Durumu	İlköğretim	44	12.87
	Lise	247	72.22
	Üniversite	40	11.70
	Diğer	11	3.22
Kurumda Çalışma Süresi	1-5 yıl	15	4.39
	6-10 yıl	5	1.46
	11-15 yıl	115	33.63
	16-20 yıl	9	2.63
	21-25 yıl	73	21.35
	26-30 yıl	64	18.71
	31-35 yıl	33	9.65
	36-40 yıl	8	2.34
41-45 yıl	3	0.88	

2.2. Verilerin Toplanması

Çalışmada analiz edilen veriler, 17 – 28 Mayıs 2010 tarihleri arasında, Eskişehir’de faaliyet gösteren kamuya ait bir makine üretim ve motor sanayi işletmesi çalışanlarından elde edilmiştir. Uygulamanın yapıldığı tarihlerde bu işletmede çalışan toplam 1541 personelin statülerine göre dağılımları Ek 2’de verilmiştir. Ölçme aracı olarak hazırlanan anketin uygulanması sonucunda 440 anket yanıtlanarak geri dönmüştür. Geri dönen anketler arasından boş bırakılan soru sayısı 2 ve üzeri olan anketler yapılan analizlere katılmamış ve nihai olarak toplam 342 anketten elde edilen veriler üzerinden değerlendirme yapılmıştır.

3. Analiz ve Bulgular

Çalışmada anket uygulamasıyla toplanan verilerin analizinde SPSS 15.0 ve LISREL 8.72 programları kullanılmıştır. Analizde öncelikle toplanan verilerin güvenilirlik analizi yapılmış ve tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla ilgili ölçeklere ait Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla 0.83, 0.87 ve 0.78 olarak bulunmuştur. Bulunan değerler ölçeklerin oldukça güvenilir olduklarını göstermiştir. YEM tekniğinin aşamaları izleyen kısımda verilmektedir.

3.1. Ölçüm Modelinin Oluşturulması

YEM’de test edilen modellerin geçerliliğinin araştırılmasında ölçüm modeli ve yapısal modelin doğru bir biçimde belirlenmesi gerekmektedir. Bu iki model eş zamanlı kullanılarak daha geçerli sonuçlara ulaşılabilmekte ve daha doğru yorumlar yapılabilmektedir.

YEM’de farklı tahmin yöntemleri farklı dağılımsal varsayımlara sahiptir (Yılmaz ve Çelik, 2009:27). En yaygın kullanılan tahmin yöntemleri En Çok Olabilirlik (Maximum Likelihood) ve Genelleştirilmiş En Küçük Kareler (Generalized Least Squares –GLS) yöntemleridir. Bu yöntemlerin kullanılabilmesi için verinin çok değişkenli normal dağılım göstermesi gerekmektedir. Verinin çok değişkenli normal dağılım göstermediği

durumlarda Ağırlıklandırılmış En Küçük Kareler (Weighted Least Squares) ve Robust En Çok Olabilirlik (Robust Maximum Likelihood) yöntemlerinden birinin kullanılması tavsiye edilmektedir (Yılmaz ve Çelik, 2009:51; Şimşek, 2007:55). Çok değişkenli normallik varsayımının değerlendirilmesinde Mardia çok değişkenli normallik testi yaklaşımı kullanılmaktadır (Yılmaz ve Çelik, 2009:51). Yapılan çok değişkenli normallik testi sonucunda Mardia-Based Kappa değeri 0.2 olarak hesaplanmıştır. Bu değer sıfıra yakın olduğunda çok değişkenli normallik varsayımı sağlanmaktadır ve bu nedenle En Çok Olabilirlik (Maximum Likelihood) tahmin yöntemi kullanılmıştır².

Çalışma kapsamında incelenen kavramlar için YEM’de ölçüm modellerinin uygunluğu araştırıldıktan sonra yapısal modelle ilgili analizlere geçilmiştir. Öncelikle tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkla ilgili ölçüm modelleri oluşturularak elde edilen sonuçlar değerlendirilmiştir.

3.1.1. Tükenmişlik ölçüm modeli

Tükenmişlik ile ilgili tek boyutluluğun araştırılması amacıyla ölçme aracında tükenmişliğe ilişkin yer alan 22 ifadeyle öncelikle tek faktörlü doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda 22 ifadenin tek faktörle açıklandığı modele ait elde edilen ki-kare değeri (χ^2) 1305.28, serbestlik derecesi (sd) 209 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri 0.124 olarak bulunmuştur. Bu değerler incelendiğinde χ^2 /sd oranı 6.24 değeri ve RMSEA değerine bağlı olarak bu modelin kabul edilebilir bir model olmadığı, söz konusu ifadelerin tek faktörle açıklanamayacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Tükenmişlik ile ilgili toplanan verinin yapısına uygun olan faktör sayısını belirlemek amacıyla, ölçme aracında tükenmişliğe ait ifadeler SPSS 15.0 paket programında açıklayıcı faktör analizi ile incelenmiştir. Yapılan açıklayıcı faktör analizinde, yeterli faktör yüküne sahip olmayan ya da birden fazla faktörde birbirine çok yakın faktör yüklerine sahip olan değişkenler analizden çıkarılmıştır. SPSS 15.0’de tükenmişlik ile

² Statistica – Help – Measures of Multivariate Kurtosis Spreadsheet

ilgili elde edilen açıklayıcı faktör analizi çıktıları Ek 3’de verilmiştir. Sonuç olarak sekiz değişken ile üç faktörde değişkenliği %69.24 oranında açıklayan uygun bir modele ulaşılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda 1., 2. ve 3. ifadeler birinci faktörde, 10. ve 11. ifadeler ikinci faktörde, 12., 17. ve 19. ifadeler üçüncü faktörde yer almıştır. Değişkenlerin faktörlere dağılımı literatürde öngörülen biçimde gerçekleşmiş ve ilk faktör duygusal tükenme, ikinci faktör duyarsızlaşma ve üçüncü faktör düşük kişisel başarı boyutunu oluşturmuştur. Söz konusu faktörler ile LISREL 8.72 programında yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu ki-kare değeri (χ^2) 31.97 serbestlik derecesi (sd) 17 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri 0.051 olarak bulunmuştur. Bu değerler ve Tablo 4’de yer alan uyum indeksleri incelendiğinde; modelin iyi uyum değerlerine sahip kabul edilebilir bir model olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4. Tükenmişlik Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri

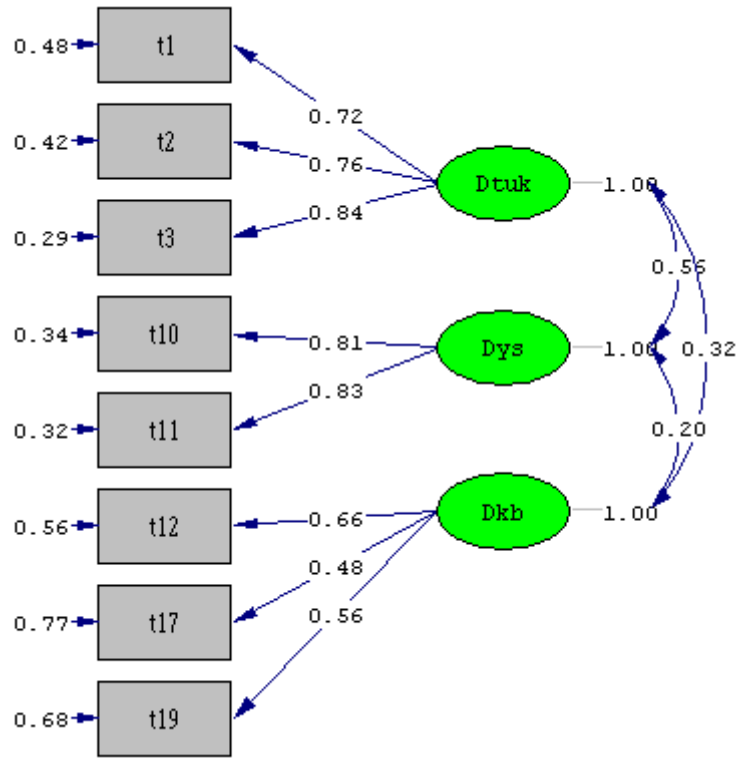
Uyum İndeksleri	Kriterler	Hesaplanan Değer
χ^2/sd	<5/1	1.88
GFI	>0,90	0.98
AGFI	>0,90	0.95
RMSEA	<0,05	0.05
CFI	>0,90	0.98
NNFI	>0,90	0.97

LISREL 8.72 programında yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen standartlaştırılmış tahmin değerleri, t-değerleri ve belirlilik katsayıları Tablo 5’de verilmektedir.

Tablo 5. Tükenmişlik ile İlgili Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

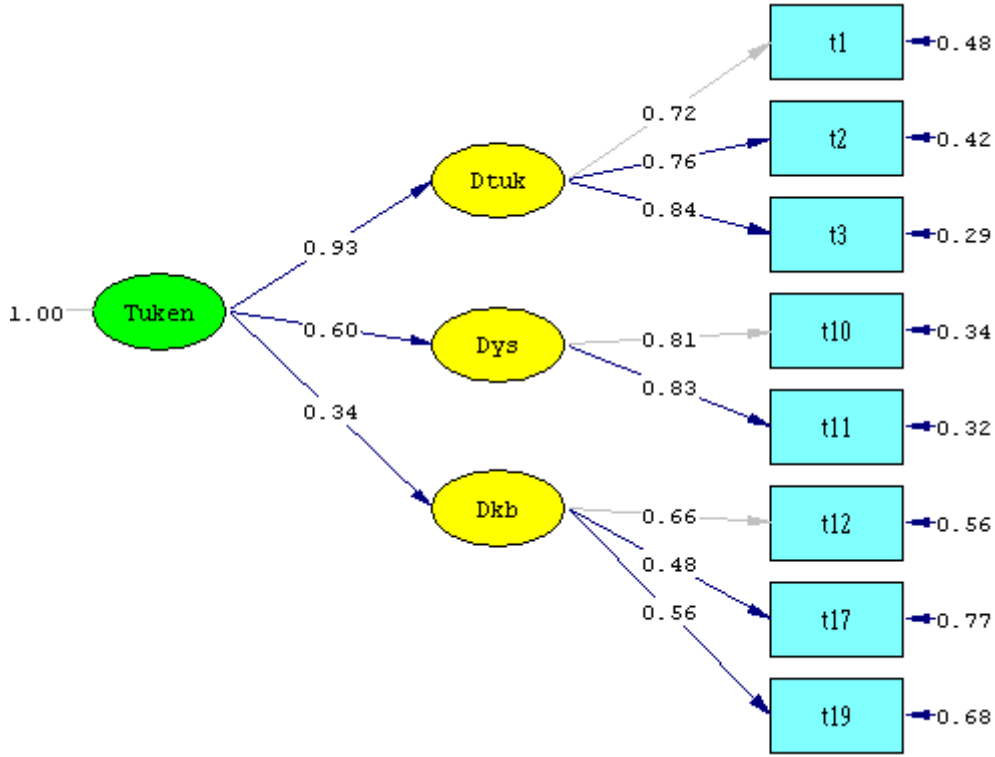
Değişkenler	λ_i	t-değeri	R ²
F1- Duygusal Tükenme (Dtuk)			
DTuk→t1: İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0.72	14.22	0.52
DTuk→t2: İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0.76	15.15	0.58
DTuk→t3: Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum.	0.84	17.24	0.71
F2- Duyarsızlaşma (Dys)			
Dys→t10: Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	0.81	13.95	0.66
Dys→t11: Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	0.83	14.14	0.68
F3- Düşük Kişisel Başarı (Dkb)			
Dkb→t12: Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	0.66	8.74	0.44
Dkb→t17: İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.	0.48	7.01	0.23
Dkb→t19: Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	0.56	7.90	0.32

Tablo 5’de görüldüğü gibi tüm ilişki katsayıların t değerleri 0,05 anlam düzeyinde anlamlıdır ($t > 1,96$). Duygusal tükenme faktörünün değişkenliği en çok t3 tarafından %71, en az t1 tarafından %52 oranında açıklanmaktadır. Duyarsızlaşma faktörünün değişkenliği t11 tarafından %68, t10 tarafından %66 oranında açıklanmaktadır. Düşük kişisel başarı faktörünün değişkenliği en çok t12 tarafından %44, en az t17 tarafından %22 oranında açıklanmaktadır. Tükenmişlik doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen path diyagramı Şekil 5’de verilmektedir.



Şekil 5. Tükenmişlik Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı

Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı daha üst düzeyde bir yapı olan “Tükenmişlik” gizil değişkeninin birer bileşeni konumundadır. Söz konusu bu alt bileşenlerin tükenmişlik faktörü altında toplandığı ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen path diyagramı Şekil 6’da verilmektedir.



Şekil 6. Tükenmişlik İkinci Düzey Doğrulamalı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı

Yapılan ikinci düzey doğrulamalı faktör analizi sonucu elde edilen bulgular Tablo 6'da verilmektedir.

Tablo 6. Tükenmişlik ile İlgili İkinci Düzey Doğrulamalı Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	Standartlaştırılmış Yüklemler	t değeri	R ²
Tükenmişlik(Tuken) → Duygusal Tükenme (Dtuk)	0.93	5.45	0.87
Tükenmişlik(Tuken) → Duyarsızlaşma(Dys)	0.60	5.02	0.36
Tükenmişlik(Tuken) → Düşük Kişisel Başarı (Dkb)	0.34	3.66	0.12

Şekil 6 ve Tablo 6 incelendiğinde tükenmişlik gizil değişkeninin en çok duygusal tükenme değişkeni ile ilişkili olduğu görülmektedir. Değişkenlik, en çok duygusal tükenme (0.87), en az düşük kişisel başarı değişkeninde (0.12) açıklanmaktadır. İkinci

düzyer ilişkiler modeldeki parametre değeri üzerinde etki yaratmadığı için modele ait uyum indeksleri değışmemiştir.

3.1.2. İş tatmini ölçüm modeli

İş tatmini ile ilgili tek boyutluluğun araştırılması amacıyla ölçme aracında yer alan iş tatmini ifadeleriyle öncelikle tek boyutlu doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda 20 ifadenin tek faktör altında toplandığı modele ilişkin elde edilen ki-kare değeri (χ^2) 984.43, serbestlik derecesi (sd) 170 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA) değeri 0.119 olarak bulunmuştur. Bu değeri incelendiğinde χ^2 /sd oranı 5.79 değeri ve RMSEA değeriine bağılı olarak bu modelin kabul edilebilir bir model olmadığı, söz konusu ifadelerin tek faktörle açıklanamayacağı sonucuna ulaşılmıştır.

İş tatmini ile ilgili literatürde yer alan iki boyutlu (içsel tatmin – dışsal tatmin) model test edildiğinde; bu modele ilişkin ki-kare değeri (χ^2) 973.89, serbestlik derecesi (sd) 169 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri 0.118 olarak bulunmuştur. Bu değeri incelendiğinde; χ^2 /sd oranı (5.76) değeri ve RMSEA değeriine bağılı olarak bu modelin kabul edilebilir bir model olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Modifikasyon indisleri ile önerilen düzeltmeler yapılarak kabul edilebilir χ^2 /sd oranı ve RMSEA değeriine ulaşılsa da faktörler (içsel bağılılık ile dışsal bağılılık) arasındaki korelasyon katsayısı 0.68 olarak bulunmuştur. Bu değeri faktör analizindeki birbirinden bağımsız faktörler elde edilmesi varsayımını bozduğu için iki faktörlü model kabul edilememiştir.

Yapılan testlerden sonra, bu çalışmada toplanan verinin yapısına uygun olan faktör sayısını belirlemek amacıyla, ölçme aracında iş tatmini ile ilgili yer alan 20 ifade SPSS 15.0 paket programında açıklayıcı faktör analizi ile incelenmiştir. Yapılan açıklayıcı faktör analizinde, yeterli faktör yüküne sahip olmayan ya da birden fazla faktörde birbirine çok yakın faktör yüklerine sahip olan değışkenler analizden çıkarılmıştır. SPSS 15.0'de iş tatmini ile ilgili elde edilen açıklayıcı faktör analizi çıktıları Ek 4'de

verilmiştir. Sonuçta altı değişken ile üç faktörde değişkenliği %82 oranında açıklayan uygun bir modele ulaşılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda 5. ve 6. ifadeler birinci faktörü, 15. ve 16. ifadeler ikinci faktörü, 1. ve 2. ifadeler üçüncü faktörü oluşturmuştur. İlk faktörü oluşturan ifadeler Minnesota İş Tatmin Ölçeği'nin dışsal tatmin boyutunda, ikinci ve üçüncü faktörde yer alan ifadeler ise içsel tatmin boyutunda yer almaktadır. Elde edilen üç faktörden ilki *Dışsal Tatmin*, ikincisi *Kendini Gerçekleştirme Tatmini* ve üçüncüsü de *Görev Tatmini* olarak adlandırılmıştır. Söz konusu faktörler ile LISREL 8.72 programında yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu ki-kare değeri (χ^2) 9.18 serbestlik derecesi (sd) 6 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri 0.039 olarak bulunmuştur. Bu değerler ve Tablo 7'de yer alan uyum indeksleri incelendiğinde; modelin iyi uyum değerlerine sahip kabul edilebilir bir model olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 7. İş Tatmini Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri

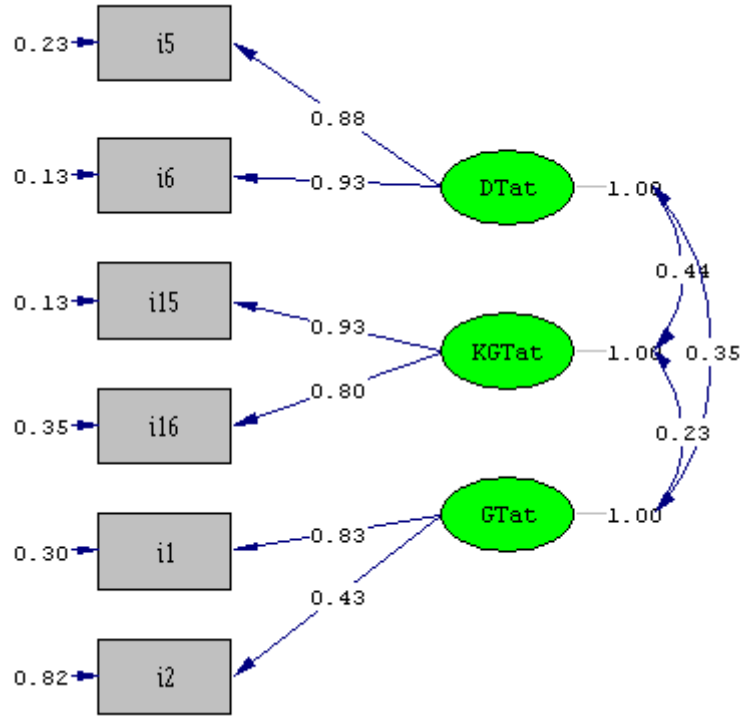
Uyum İndeksleri	Kriterler	Hesaplanan Değer
χ^2/sd	<5/1	1.53
GFI	>0,90	0.99
AGFI	>0,90	0.97
RMSEA	<0,05	0.04
CFI	>0,90	0.99
NNFI	>0,90	0.99

LISREL 8.72 programında yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen standartlaştırılmış tahmin değerleri, t-değerleri ve belirlilik katsayıları Tablo 8'de verilmektedir.

Tablo 8. İş Tatmini ile İlgili Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

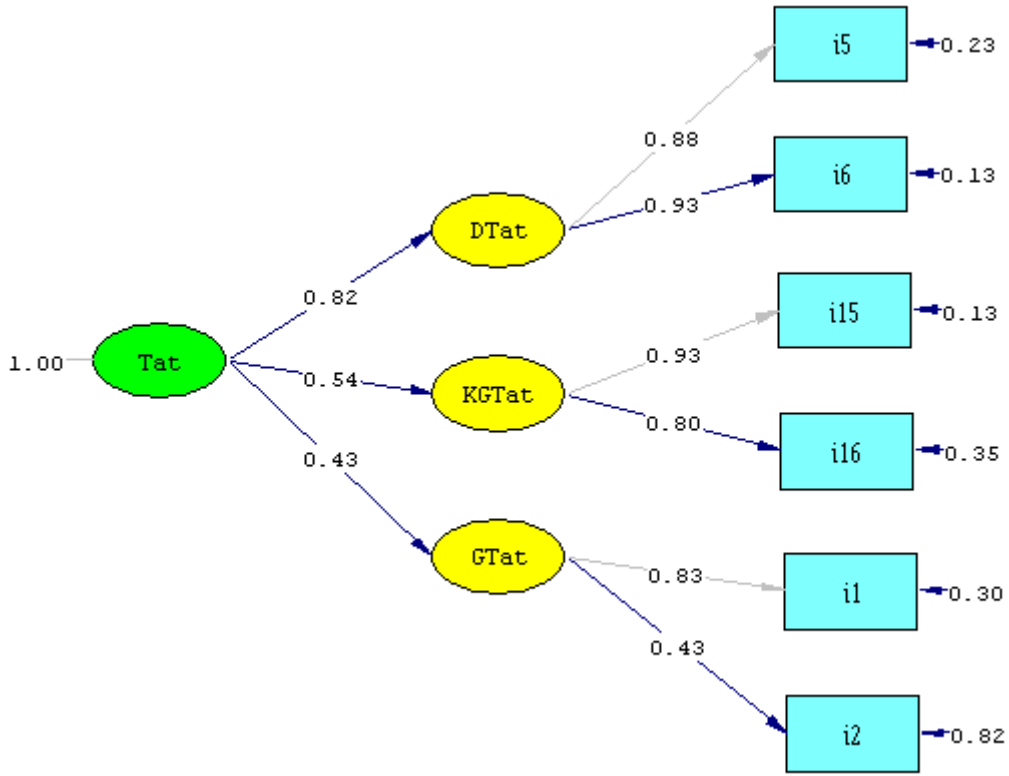
Değişkenler	λ_i	t-değeri	R ²
F1- Dışsal Tatmin (DTat)			
DTat→i5: Amirimın karar vermedeki yeteneğinden	0.88	16.86	0.77
DTat→i6: Amirimın emrindeki kişileri idare tarzından	0.93	18.03	0.87
F2- Kendini Gerçekleştirme Tatmini (KGTat)			
KGTat→i15: Kendi kararlarımı bana uygulama serbestliği vermesi bakımından	0.93	15.32	0.87
KGTat→i16: Kendi yeteneklerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	0.80	13.56	0.65
F3- Görev Tatmini (GTat)			
GTat→i1: Bu kurumda yaptığım işlerin beni her zaman meşgul etmesinden	0.83	5.7	0.70
GTat→i2: Tek başıma çalışma olanağımın olmasından	0.43	4.83	0.18

Tablo 8’de görüldüğü gibi tüm ilişki katsayıların t değerleri 0,05 anlam düzeyinde anlamlıdır (t > 1,96). Dışsal tatmin faktörünün değişkenliği i5 tarafından %77, i6 tarafından %87 oranında açıklanmaktadır. Kendini gerçekleştirme tatmini faktörünün değişkenliği i15 tarafından %87, i16 tarafından %65 oranında ve görev tatmini faktörünün değişkenliği i1 tarafından %70, i2 tarafından %18 oranında açıklanmaktadır. İş tatmini doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen path diyagramı Şekil 7’de verilmektedir.



Şekil 7. İş Tatmini Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı

Dışsal tatmin, kendini gerçekleştirme tatmini ve görev tatmini daha üst düzeyde bir yapı olan “İş Tatmini” gizil değişkeninin birer bileşeni konumundadır. Söz konusu bu alt bileşenlerin iş tatmini faktörü altında toplandığı ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen path diyagramı Şekil 8’de verilmektedir.



Şekil 8. İş Tatmini İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı

Yapılan ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen bulgular Tablo 6'da verilmektedir.

Tablo 9. İş Tatmini ile İlgili İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	Standartlaştırılmış Yükler	t değeri	R ²
İş tatmini (Tat) → Dışsal Tatmin (DTat)	0.82	6.40	0.67
İş tatmini (Tat) → Kendini Gerçekleştirme Tatmini (KGTat)	0.54	5.89	0.29
İş tatmini (Tat) → Görev Tatmini (GTat)	0.43	4.98	0.18

Şekil 8 ve Tablo 9 incelendiğinde iş tatmini gizil değişkeninin en çok dışsal tatmin değişkeni ile ilişkili olduğu görülmektedir. Değişkenlik, en çok dışsal tatmin (0.67), en az içsel tatmin değişkeninde (0.18) açıklanmaktadır. İkinci düzey ilişkiler modeldeki

parametre değerleri üzerinde etki yaratmadığı için modele ait uyum indeksleri değişmemiştir.

3.1.3. Örgütsel bağlılık ölçüm modeli

Önceki kavramlarda olduğu gibi örgütsel bağlılık için de öncelikle tek boyutluluk olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla ölçme aracında örgütsel bağlılığa ilişkin yer alan 16 ifadeyle öncelikle tek faktörlü doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda 16 ifadenin tek faktörle açıklandığı modele ait elde edilen ki-kare değeri (χ^2) 878.29, serbestlik derecesi (sd) 104 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri 0.148 olarak bulunmuştur. Bu değerler incelendiğinde χ^2 /sd oranı 8.44 değeri ve RMSEA değerine bağlı olarak bu modelin kabul edilebilir bir model olmadığı, söz konusu ifadelerin tek faktörle açıklanamayacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Örgütsel bağlılık ile ilgili toplanan verinin yapısına uygun olan faktör sayısını belirlemek amacıyla, ölçme aracında yer alan örgütsel bağlılığa ilişkin ifadeler SPSS 15.0 paket programında açıklayıcı faktör analizi ile incelenmiştir. Yapılan açıklayıcı faktör analizinde, yeterli faktör yüküne sahip olmayan ya da birden fazla faktörde birbirine çok yakın faktör yüklerine sahip olan değişkenler analizden çıkarılmıştır. SPSS 15.0'de örgütsel bağlılık ile ilgili elde edilen açıklayıcı faktör analizi çıktıları Ek 5'de verilmiştir. Sonuç olarak on değişken ile üç faktörde değişkenliği %60.17 oranında açıklayan uygun bir modele ulaşılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda 1., 2., 3. ve 6. ifadeler birinci faktörde; 9., 10. ve 11. ifadeler ikinci faktörde; 12., 13. ve 14. ifadeler üçüncü faktörde yer almıştır. Değişkenlerin faktörlere dağılımı literatürde öngörülen biçimde gerçekleşmiş ve ilk faktör duygusal bağlılığı, ikinci faktör devam bağlılığını ve üçüncü faktör normatif bağlılığı oluşturmuştur. Söz konusu faktörler ile LISREL 8.72 programında yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu ki-kare değeri (χ^2) 60.48 serbestlik derecesi (sd) 32 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri 0.051 olarak bulunmuştur. Bu değerler ve Tablo 10'da yer alan uyum indeksleri incelendiğinde; modelin iyi uyum değerlerine sahip kabul edilebilir bir model olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 10. Örgütsel Bağlılık Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri

Uyum İndeksleri	Kriterler	Hesaplanan Değer
χ^2/sd	<5/1	1.89
GFI	>0,90	0.97
AGFI	>0,90	0.94
RMSEA	<0,05	0.05
CFI	>0,90	0.97
NNFI	>0,90	0.96

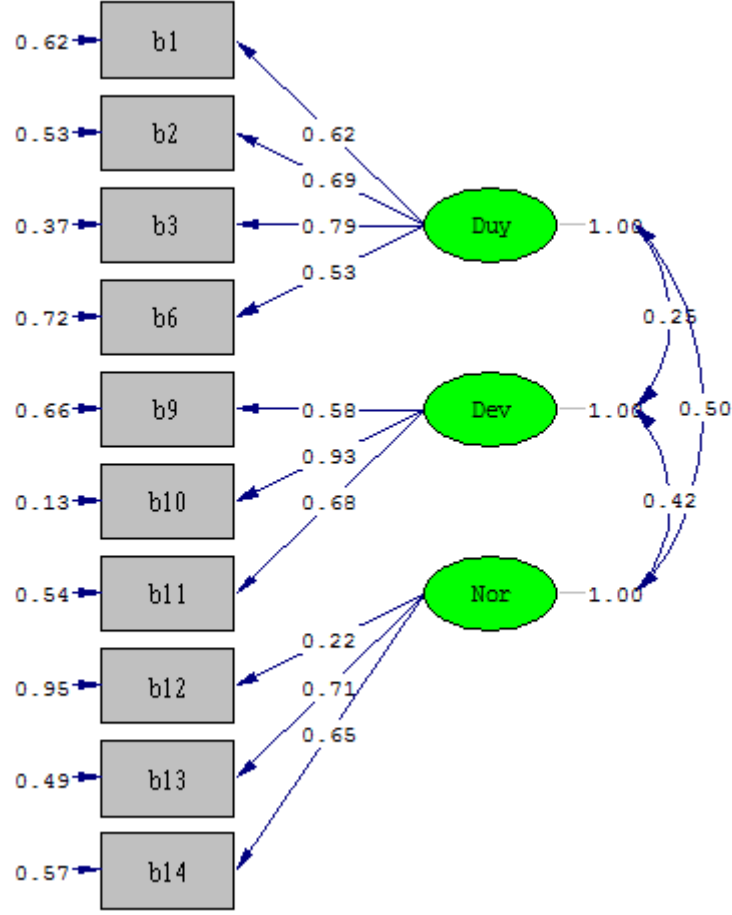
LISREL 8.72 programında yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen standartlaştırılmış tahmin değerleri, t-değerleri ve belirlilik katsayıları Tablo 11’de verilmektedir.

Tablo 11. Örgütsel Bağlılık ile İlgili Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	λ_i	t-değeri	R ²
F1- Duygusal Bağlılık (Duy)			
Duy→b1: Kariyerimin kalan kısmını bu kurumda geçirmekten mutlu olurum.	0.62	11.17	0.38
Duy→b2: Bu kurumun sorunlarını kendi sorunlarım gibi hissediyorum.	0.69	12.61	0.47
Duy→b3: Bu kurumda kendimi “ailenin bir parçası” gibi hissediyorum.	0.79	14.85	0.63
Duy→b6: Bu kurumun benim için kişisel anlamı büyüktür.	0.53	9.34	0.28
F2- Devam Bağlılığı (Dev)			
Dev→b9: İstesem bile şu anda bu kurumdan ayrılmak benim için çok zor olurdu.	0.58	10.60	0.34
Dev→b10: Şu anda bu kurumdan ayrılmaya karar versem hayatım büyük ölçüde altüst olurdu.	0.93	17.09	0.87
Dev→b11: Şu anda bu kurumdan ayrılmayı düşünemeyecek karar az tercihim olduğunu hissediyorum.	0.68	12.40	0.46
F3- Normatif Bağlılık (Nor)			
Nor→b12: Bu kuruma şu ana kadar kendimden bu kadar şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.	0.22	3.38	0.047
Nor→b13: Benim için avantajlı olsa bile, bu kurumu terk etmenin doğru olacağını sanmıyorum.	0.71	10.64	0.51
Nor→b14: Şu anda bu kurumdan ayrılmazdım, çünkü diğer çalışanlara karşı sorumluluk hissediyorum.	0.65	10.01	0.43

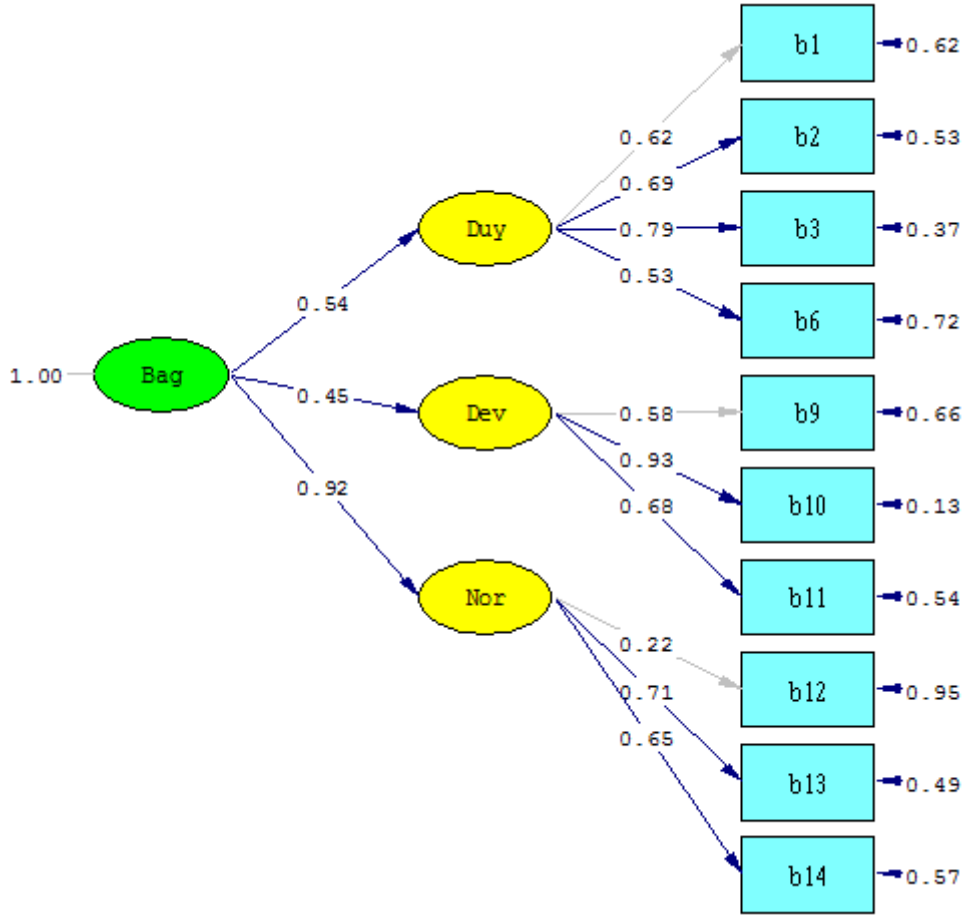
Tablo 11’de yer alan tüm ilişki katsayılarının t değerleri 0,05 anlam düzeyinde anlamlıdır ($t > 1,96$). Duygusal bağlılık faktörünün değişkenliği en çok k3 tarafından %63, en az k6 tarafından %28 oranında açıklanmaktadır. Devam bağlılığı faktörünün değişkenliği en çok k10 tarafından %87, en az k9 tarafından %34 oranında açıklanmaktadır. Normatif bağlılık faktörünün değişkenliği en çok k13 tarafından %51, en az k14 tarafından %43 oranında açıklanmaktadır.

Örgütsel bağlılık doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen path diyagramı Şekil 9’da verilmektedir.



Şekil 9. Örgütsel Bağlılık Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı

Duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık daha üst düzeyde bir yapı olan “Örgütsel Bağlılık” gizil değişkeninin birer bileşeni konumundadır. Söz konusu bu alt bileşenlerin örgütsel bağlılık faktörü altında toplandığı ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen path diyagramı Şekil 10’da verilmektedir.



Şekil 10. Örgütsel Bağlılık İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı

Yapılan ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen bulgular Tablo 12’de verilmektedir.

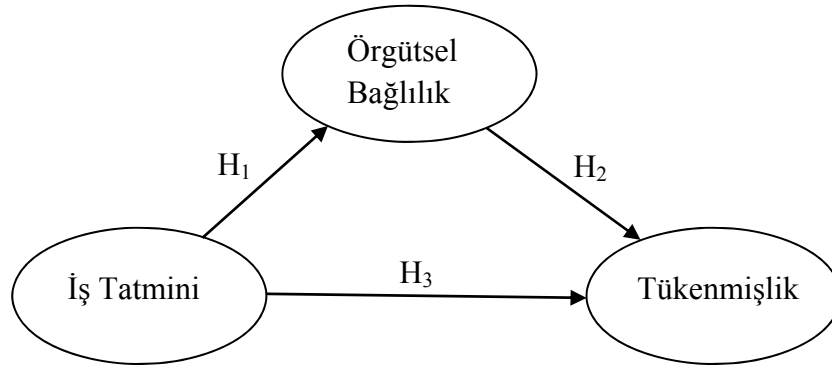
Tablo 12. Örgütsel Bağlılık ile İlgili İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	Standartlaştırılmış Yükler	t değeri	R ²
Örgütsel Bağlılık(Bag) → Duygusal Bağlılık (Duy)	0.54	5.52	0.29
Örgütsel Bağlılık(Bag) → Devam Bağlılığı (Dev)	0.45	5.03	0.21
Örgütsel Bağlılık(Bag) → Normatif Bağlılık (Nor)	0.92	3.09	0.85

Şekil 10 ve Tablo 12 incelendiğinde örgütsel bağlılık gizil değişkeninin en çok normatif bağlılık değişkeni ile ilişkili olduğu görülmektedir. Değişkenlik, en çok normatif bağlılık (0.85), en az devam bağlılığı değişkeninde (0.21) açıklanmaktadır. İkinci düzey ilişkiler modeldeki parametre değerleri üzerinde etki yaratmadığı için modele ait uyum indeksleri değişmemiştir.

3.2. Yapısal Modelin Oluşturulması

Yapısal model kurulmadan önce araştırmada ele alınan değişkenler arasındaki ilişkilerin yönlerinin belirlenmesi ve araştırma hipotezlerinin kurulması gerekmektedir. Bu çalışma kapsamında önerilen araştırma modeli Şekil 11’de verilmektedir.



Şekil 11. Araştırma Modeli

Çalışma kapsamında araştırma modeline bağlı olarak oluşturulan araştırma hipotezleri izleyen kısımda yer almaktadır.

H₁ : Bir işletmede çalışanların iş tatminleri arttıkça örgütsel bağlılıkları artar.

H₂ : Bir işletmede çalışanların örgütsel bağlılıkları arttıkça tükenmişlikleri azalır.

H₃ : Bir işletmede çalışanların iş tatminleri arttıkça tükenmişlikleri azalır.

Yapısal modelin oluşturulabilmesi için; tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gizil değişkenlerine ait gözlenen değişkenlere gereksinim duyulmaktadır. Çalışmada, söz konusu gizil değişkenlerden her birinin alt boyutlarını açıklayan gözlenen değişkenler

bulunmaktadır. Bu nedenle yapısal modelin oluşturulması sırasında; tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gizil değişkenlerine ait gözlenen değişkenlerin farklı şekillerde oluşturulduğu araştırma modelleri test edilmiştir.

Yapısal modelin analizinde, öncelikle tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık için yapılan açıklayıcı faktör analizleri sonucunda elde edilen faktör skorlarının gözlenen değişken verisi olarak kullanıldığı model ilk araştırma modeli olarak test edilmiştir. Oluşturulan modelde; tükenmişlik için duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı alt boyutlarının faktör skorları; iş tatmini için dışsal tatmin, kendini gerçekleştirme tatmini ve görev tatmini alt boyutlarının faktör skorları; örgütsel bağlılık için duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık alt boyutlarının faktör skorları gözlenen değişken verilerini oluşturmaktadır.

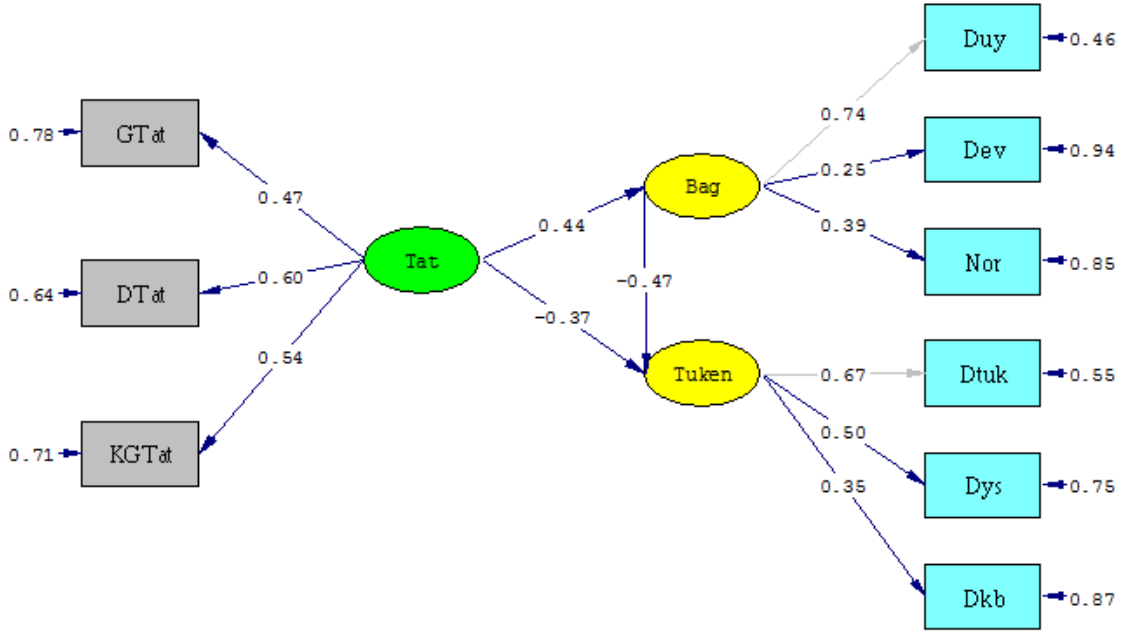
İlk araştırma modelinde yer alan gözlenen değişkenler ile LISREL 8.72 programında yapılan yapısal eşitlik modellemesi sonucu ki-kare değeri (χ^2) 126.29; serbestlik derecesi (sd) 24 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri 0.112 olarak bulunmuştur. Bu değerler incelendiğinde; χ^2 /sd oranı (5.26) değeri ve RMSEA değerine bağlı olarak bu modelin kabul edilebilir bir model olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. İlk araştırma modeli ile ilgili bulgular Ek 6'da verilmektedir.

Bir diğer araştırma modeli olarak tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gizil değişkenlerini en iyi açıklayan alt boyutların gizil değişkenler olarak kullanıldığı model test edilmiştir. Tükenmişlik, en yüksek açıklama oranına sahip alt boyutu olan duygusal tükenme ile; iş tatmini, en yüksek açıklama oranına sahip alt boyutu olan dışsal tatmin ile ve örgütsel bağlılık en yüksek açıklama oranına sahip alt boyutu olan normatif bağlılık ile temsil edilmektedir.

Oluşturulan ikinci araştırma modeli için yapılan yapısal eşitlik modellemesi sonucu ki-kare değeri (χ^2) 29.20; serbestlik derecesi (sd) 17; χ^2 /sd oranı (1.71) ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri 0.04 olarak bulunmuştur. Bu modele ait uyum indeksleri kabul edilebilir değerler olarak bulunduysa da, analiz sonucunda elde edilen yapısal eşitliklerdeki değişkenliği açıklama oranları çok düşük çıktığından, kabul

edilebilir uygun bir model olma özelliği taşımamaktadır. İkinci araştırma modeli ile ilgili bulgular Ek 7’de verilmektedir.

Yapısal model olarak incelenen son modelde; tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gizil değişkenlerinin alt boyutlarını en yüksek oranda açıklayan değişkenler, söz konusu alt boyutlar için gözlenen değişkenler olarak ele alınmıştır. LISREL 8.72 programında yapılan yapısal eşitlik modellemesi sonucu ki-kare değeri (χ^2) 93.68 serbestlik derecesi (sd) 24 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri 0.092 olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre; χ^2 /sd oranı (3.90) değeri kabul edilebilir çıkmıştır. RMSEA değerinin 0.05’ten küçük olması iyi uyumu; 0.05 ve 0.08 arasında olması yeterli bir uyumu; 0.08 ve 0.10 arasında olması ise vasat bir uyumu göstermektedir (Yılmaz ve Çelik, 2009:40). Sonuç olarak orta dereceli uyuma sahip kabul edilebilir bir model elde edilmiştir. Analiz sonunda elde edilen yapısal eşitlik modeli Şekil 12’de verilmektedir.



Şekil 12. Yapısal Eşitlik Modeli

Yapılan analiz sonucu modele ilişkin elde edilen uyum indeksler Tablo 13’de verilmektedir.

Tablo 13. Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Uyum İndeksleri

Uyum İndeksleri	Kriterler	Hesaplanan Değer
χ^2/sd	<5/1	3.90
GFI	>0,90	0.94
AGFI	>0,90	0.89
RMSEA	<0,05	0.09
CFI	>0,90	0.85
NNFI	>0,90	0.78

Yapısal eşitlik modeli analizi sonucu elde edilen standartlaştırılmış tahmin değerleri, t-değerleri ve belirlilik katsayıları Tablo 14’de verilmektedir.

Tablo 14. Yapısal Modele İlişkin Sonuçlar

Değişkenler	Standartlaştırılmış Yükler	t değeri	R ²
Tat→GTat	0.47	6.78	0.22
Tat→DTat	0.60	8.31	0.36
Tat→KGTat	0.54	7.68	0.29
Bag→Duy	0.74		0.54
Bag→Dev	0.25	3.19	0.06
Bag→Nor	0.39	4.11	0.15
Tuken→Dtuk	0.67		0.45
Tuken→Dys	0.50	5.68	0.25
Tuken→Dkb	0.35	4.60	0.13

Yapısal İlişkiler	Standartlaştırılmış Yükler	t değeri
Tat→Bag	0.44	4.65
Bag→Tuken	-0.47	-3.07
Tat→Tuken	-0.37	-3.20

Yapısal Eşitlikler	R²
Bag = 0.44 x Tat	0.19
Tuken = -0.47 x Bag - 0.37 x Tat	0.51

Tablo 14’de görüldüğü gibi tüm ilişki katsayılarının t değerleri 0,05 anlam düzeyinde anlamlıdır (t > 1,96). Tatmin faktörünün değişkenliği görev tatmini tarafından %22, dışsal tatmin tarafından %36 ve kendini gerçekleştirme tatmini tarafından %29 oranında açıklanmaktadır. Örgütsel bağlılık faktörünün değişkenliği duygusal bağlılık tarafından %54, devam bağlılığı tarafından %6 ve normatif bağlılık tarafından %15 oranında açıklanmaktadır. Tükenmişlik faktörünün değişkenliği duygusal tükenmişlik tarafından %45, duyarsızlaşma tarafından %25 ve düşük kişisel başarı tarafından %13 oranında açıklanmaktadır. İş tatmini için dışsal tatminin, örgütsel bağlılık için duygusal bağlılığın ve tükenmişlik için de duygusal tükenmenin en yüksek ilişkili değişkenler olduğu anlaşılmaktadır.

Yapısal ilişkiler incelendiğinde, iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişki; iş tatminindeki bir birimlik artışın örgütsel bağlılıkta 0.44 birimlik bir artışa neden olacağını ifade etmektedir. Örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında ise negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişki; örgütsel bağlılıktaki bir birimlik artışın tükenmişlikte 0.47 birimlik bir azalışa neden olacağını şeklinde yorumlanmaktadır. Son olarak iş tatmini ile tükenmişlik arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişki; iş tatminindeki bir birimlik artışın tükenmişlikte 0.37 birimlik bir azalışa neden olacağını göstermektedir. Bu sonuçlara bağlı olarak H₁, H₂, H₃ araştırma hipotezleri kabul edilmekte ve doğrulanmaktadır. Bunlara ek olarak yapısal eşitlikler kısmında verilen denklemlerden ilkinde örgütsel bağlılık iş tatmini ile açıklanmakta ve belirlilik katsayısı 0.19 olarak verilmektedir. Bu değer örgütsel bağlılıktaki değişkenliğin %19’unun iş tatmini tarafından açıklandığını belirtmektedir. Tükenmişliğin, örgütsel bağlılık ve iş tatmini ile açıklandığı ikinci denklemde belirlilik katsayısı 0.51 olarak hesaplanmıştır. Bu değere göre tükenmişlikteki değişkenliğin %51’i örgütsel bağlılık ve iş tatmini ile açıklanmaktadır.

4. Sonuç ve Öneriler

Günümüzde işletmeler, güçlü küresel rekabet koşullarında ayakta kalabilmek için etkili olan temel faktörlerden birinin de insan sermayesi olduğunu kabul etmiştir. Çalışanların etkin ve verimli şekilde çalışmalarını sağlamak, işletmelerin temel hedeflerinden birini oluşturmaktadır.

Tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık; çalışanların etkinliğini ve verimliliğini etkileyen üç önemli unsur olarak, haklarında çok sayıda çalışma yapılan kavramlardır. Her biri için ayrı ayrı geniş literatür taraması yapılmıştır. Yapılan çalışmalar arasında, bu kavramları açıklayan, farklı gruplara ya da demografik özelliklere göre kıyaslayan, alt boyutlarına ayıştıran ve birbirleri ile olan ilişkilerini inceleyen çalışmalara rastlanmaktadır. Yapılan çalışmaların analizlerinde genellikle toplam puan yada ortalama puan gibi özet değerlerin yorumlanmasına, korelasyon ve regresyon analizleriyle ilişkilerin incelenmesine, tek yönlü varyans analizi ile farklı grup ortalamalarının karşılaştırılmasına ya da faktör analizi ile söz konusu kavramların alt faktörlerine ayıştırılmasına yer verilmektedir. Bu çalışmada ise; tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık kavramlarının üçü birlikte ele alınarak, YEM tekniğiyle incelenmiştir.

YEM, bir dizi bağımlı değişkenin her biri için ayrı ilişkilere izin veren ve çoklu regresyon denklemlerinin eş zamanlı en etkin tahminini sağlayan bir tekniktir. Doğrudan ölçülemeyen gizil değişkenler ile gözlenen değişkenler arasındaki nedensel ilişkilerin araştırılmasında kullanılmaktadır. Kuramsal yapılar arasındaki etkileşimleri, yapılara ölçme hatalarını ve hatalar arasındaki ilişkileri dahil ederek modelleyen çok değişkenli istatistiksel bir yaklaşımdır. Bu teknikte değişkenler arasındaki ilişkileri araştırmaya başlamadan önce, teorik olarak değişkenler arasındaki olası ilişki örüntüleri öngörülmüş olmalıdır. Bu bağlamda YEM'in amacı temel olarak, önceden belirlenen ilişki örüntülerinin veri tarafından doğrulanıp doğrulanmadığını ortaya koymaktır.

Tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık kavramlarının üçünün birlikte ele alındığı ve aralarındaki ilişkilerin eş zamanlı olarak incelendiği bu çalışmada kullanılan veriler,

Eskişehir’de faaliyet gösteren kamuya ait bir makine üretim ve motor sanayi işletmesi çalışanlarına anket uygulanması yoluyla elde edilmiştir. Öncelikle tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık kavramlarına ilişkin ölçüm modelleri oluşturulmuştur. Bu amaçla her bir kavram için, ankette yer alan ifadelerle açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılarak, her bir kavramı anlamlı olarak açıklayan alt boyutlar ve bu boyutlarda yer alan ifadeler belirlenmiştir. Buna göre tükenmişlik literatürde öngörüldüğü gibi, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olmak üzere üç alt boyutta açıklanırken; örgütsel bağlılık da yine literatürde öngörüldüğü gibi, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç alt boyutta açıklanmıştır. İş tatmini ise literatürde öngörülenden (içsel ve dışsal tatmin) farklı olarak; dışsal tatmin, kendini gerçekleştirme tatmini ve görev tatmini olmak üzere üç alt boyutta açıklanmıştır. Daha sonra yapısal model oluşturularak, araştırma hipotezlerinin belirlenmiştir. Son olarak, araştırma hipotezleri doğrultusunda oluşturulan yapısal model analiz edilerek kabul edilebilir sonuçlar üreten bir modele ulaşılmıştır.

Çalışmada toplanan veriye uygun olarak oluşturulan modelin analizi sonucunda; çalışanların iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları arasında pozitif yönlü, örgütsel bağlılıkları ve tükenmişlik arasında negatif yönlü, iş tatminleri ve tükenmişlik arasında ise negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlara bağlı olarak H_1 , H_2 , H_3 araştırma hipotezleri kabul edilmekte ve doğrulanmaktadır. Ayrıca; iş tatminindeki bir birimlik artışın örgütsel bağlılıkta 0.44 birimlik bir artışa, örgütsel bağlılıktaki bir birimlik artışın tükenmişlikte 0.47 birimlik bir azalışa ve iş tatminindeki bir birimlik artışın tükenmişlikte 0.37 birimlik bir azalışa neden olacağı tahmin edilmiştir. Son olarak, üretilen yapısal eşitlik denklemlerinin ilkinde örgütsel bağlılık iş tatmini ile açıklanmış ve belirlilik katsayısı 0.19 olarak elde edilmiştir. Buna göre örgütsel bağlılıktaki değişkenliğin %19’unun iş tatmini tarafından açıklandığı görülmüştür. Tükenmişliğin, örgütsel bağlılık ve iş tatmini ile açıklandığı ikinci denklemde hesaplanan belirlilik katsayısı ise; tükenmişlikteki değişkenliğin %51’inin örgütsel bağlılık ve iş tatmini ile açıklanabileceğini göstermiştir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlar dikkate alındığında; işletmeler çalışanlarının duygusal tükenmişliklerini azaltmaya yönelik önlemler alarak, çalışanların işten soğumamasını ve

işe gelme isteklerinin artmasını sağlamalıdır. Bu sayede çalışanların performansları da olumlu yönde etkilenecek ve verimlilikleri artacaktır. Tükenmişliğin hissedilmesi ve gerekli önlemlerin alınması konusunda yöneticilere büyük görev düşmektedir. Tükenmişliğe neden olan faktörler düşünülerek; iş yükünün düzenlenmesi, çalışanların uygun biçimde ödüllendirilmesi, her alanda örgütsel adaletin sağlanması gibi düzenlemeler tükenmişliği azaltmak adına yapılabilecekler arasında sayılabilir.

İş tatminini arttırmak adına yönetim, idari yönden iyileştirmeler yaparak çalışanların da karar alma süreçlerine katılımı sağlayabilir. Böylece çalışanlar yaptıkları işle ilgili söz sahibi olmanın mutluluğunu yaşarlar. Bununla birlikte, çalışanlar istediklerinin ve değer verildiklerinin farkında olmak ister. Bu nedenle çalışanların motivasyonunu sağlamak önemlidir. Çalışanın tatmin olması, yaptığı işi sevmesini ve hem kendi hem de örgütü için daha verimli olmasını sağlar.

Örgütsel bağlılığı arttırmak için, çalışanların kendilerini “ailenin bir parçası” gibi hissetmesi ve çalıştıkları örgütte kalma isteklerinin artması sağlanabilir. Çalışanın örgütün hedef ve değerlerini benimsemesi, örgütün yararı için gönüllü olarak çaba harcaması ve örgüt üyeliğini sürdürmek istemesi verimliliğini de olumlu yönde etkileyecek ve örgütün rekabet koşullarını iyileştirecektir. Yöneticiler çalışanların örgütlerine bağlanmalarını ve gerçekten içten gelen bir istekle görevlerini yapabilmelerini sağlayacak bir ortam hazırlamaya çalışmalıdır.

Bu çalışmanın sonuçları, ileride benzer konularda yapılacak çalışmalara katkı sağlaması ve tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi soyut kavramların ölçülebilirliği açısından önem taşımaktadır.

Ekler Listesi

Ek 1. Çalışmada Kullanılan Anket Formu	89
Ek 2. Uygulamannın Yapıldığı İşletmede Çalışan Personelin Dağılımı	91
Ek 3. Tükenmişlik İle İlgili Elde Edilen Açıklayıcı Faktör Analizi Çıktıları ..	92
Ek 4. İş Tatmini İle İlgili Elde Edilen Açıklayıcı Faktör Analizi Çıktıları	93
Ek 5. Örgütsel Bağlılık İle İlgili Elde Edilen Açıklayıcı Faktör Analizi Çıktıları	94
Ek 6. İlk Araştırma Modeli İle İlgili Bulgular	95
Ek 7. İkinci Araştırma Modeli İle İlgili Bulgular	96

Ek 1. Çalışmada Kullanılan Anket Formu

Değerli katılımcı,

Bu anket formu Anadolu Üniversitesi İİBF – İşletme Bölümü Sayısal Yöntemler Anabilim Dalında yürütülen bir doktora tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Ankete vereceğiniz cevaplar sadece akademik amaçlarla değerlendirilecektir. Çalışmanın başarısı için soruların doğru, eksiksiz ve içtenlikle doldurulması konusunda elinizden gelen hassasiyeti göstermenizi rica ederiz. İlgi ve katkınız için teşekkür ederiz. Bilgi, öneri ve görüşleriniz için: dcoskun@anadolu.edu.tr

Araştırmacı: Arş.Grv. Duygu ÇOŞKUN

Danışman: Prof. Dr.Emel ŞIKLAR

Çalıştığınız pozisyon :

Yaşınız :

Cinsiyetiniz : Kadın Erkek

Medeni durumunuz : Evli Bekâr Dul

Öğrenim durumunuz : İlköğretim Lise Üniversite Diğer.....

Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz :

		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1	Bu kurumda yaptığım işlerin beni her zaman meşgul etmesinden					
2	Tek başıma çalışma olanağının olmasından					
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olmasından					
4	Toplumda "saygın bir kişi" şansını bana vermesinden					
5	Amirimin karar vermedeki yeteneğinden					
6	Amirimin emrindeki kişileri idare tarzından					
7	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olmasından					
8	Bana sabit bir iş olanağı sağlamasından					
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmaktan					
10	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmaktan					
11	Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansının olmasından					
12	İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konulmasından					
13	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretten					
14	İş içinde terfi olanağının olmasından					
15	Kendi kararlarımı bana uygulama serbestliği vermesi bakımından					
16	Kendi yeteneklerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından					
17	Çalışma şartlarımdan					
18	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmalarından					
19	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem bakımından					
20	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Kariyerimin kalan kısmını bu kurumda geçirmekten mutlu olurum.					
2	Bu kurumun sorunlarını kendi sorunlarım gibi hissediyorum.					
3	Bu kurumda kendimi "ailenin bir parçası" gibi hissediyorum					
4	Bu kuruma karşı duygusal bir bağlılığım yok.					
5	Bu kuruma karşı güçlü bir aidiyet duygum yok.					
6	Bu kurumun benim için kişisel anlamı büyüktür.					
7	Şu an bu kurumda kalmak benim için bir istek olduğu kadar bir ihtiyaçtır da.					
8	Bu kurumdan ayrılmaman olumsuz sonuçlarından biri alternatiflerin az oluşudur.					
9	İstesem bile şu anda bu kurumdan ayrılmak benim için çok zor olurdu.					
10	Şu anda bu kurumdan ayrılmaya karar versem hayatım büyük ölçüde altüst olurdu.					
11	Şu anda bu kurumdan ayrılmayı düşünemeyecek karar az tercihim olduğumu hissediyorum.					
12	Bu kuruma şu ana kadar kendimden bu kadar şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.					
13	Benim için avantajlı olsa bile, bu kurumu terk etmenin doğru olacağını sanmıyorum.					
14	Şu anda bu kurumdan ayrılmazdım, çünkü diğer çalışanlara karşı sorumluluk hissediyorum.					
15	Bu kuruma çok şey borçluyum.					
16	Bu kurumda çalışmaya devam etmek konusunda herhangi bir sorumluluk hissetmiyorum.					
17	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
18	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
19	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldırmayaacağımı düşünüyorum.					
20	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
21	İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmişler gibi davrandığımı fark ediyorum.					
22	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
23	İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
24	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
25	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum					
26	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
27	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
28	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
29	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
30	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
31	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
32	Doğrudan doğruya insanlarla ile çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.					
33	İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.					
34	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim					
35	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
36	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
37	İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
38	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

Ek 2. Uygulamanın Yapıldığı İşletmede Çalışan Personelin Dağılımı

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
MEMUR VE SÖZLEŞMELİ PERSONEL								
KADROLU (III Sayılı Cetvel)	2	2	2	1	1	1	1	1
Teknik Hizmetler Sınıfı	2	2	2	1	1	1	1	1
Genel İdari Hizmetler Sınıfı	-	-	-	-	-	-	-	-
Yardımcı Hizmetler Sınıfı	-	-	-	-	-	-	-	-
SÖZLEŞMELİ (II Sayılı Cetvel)	315	295	263	246	252	256	246	250
Teknik Personel	104	97	88	87	101	100	98	100
Genel İdari Hizmetler Personeli	190	183	164	150	142	148	140	142
Yardımcı Hizmetler Personeli	21	15	11	9	9	8	8	8
I SAYILI CETVEL	97	92	85	105	102	97	93	88
Teknik Personel	53	50	52	61	58	55	51	44
Genel İdari Hizmetler Personeli	44	42	33	44	44	42	42	44
TOPLAM	414	389	350	352	355	354	340	339
DAİMİ İŞÇİLER	1113	1104	1065	1023	1391	1321	1241	1046
Vasıflı İşçiler	1026	1017	978	944	1220	1159	1082	1046
Vasıfsız İşçiler	87	87	87	79	171	162	159	156
Geçici İşçiler	428	419	420	421	-	-	-	-
TOPLAM	1541	1523	1485	1444	1391	1321	1241	1202
GENEL TOPLAM (A+B)	1955	1912	1835	1796	1746	1675	1581	1541

Ek 3. Tükenmişlik İle İlgili Elde Edilen Açıklayıcı Faktör Analizi Çıktıları

KMO ve Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçüsü.		,709
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	795,538
	sd	28
	p	,000

Açıklanan Toplam Varyans

Faktör	Başlangıç Özdeğerleri			Yüklerin Kareler Toplamı			Döndürülmüş Yüklerin Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	3,031	37,892	37,892	3,031	37,892	37,892	2,211	27,638	27,638
2	1,487	18,590	56,482	1,487	18,590	56,482	1,670	20,875	48,512
3	1,020	12,754	69,236	1,020	12,754	69,236	1,658	20,723	69,236
4	,748	9,352	78,588						
5	,628	7,845	86,433						
6	,465	5,808	92,242						
7	,355	4,433	96,674						
8	,266	3,326	100,000						

Döndürülmüş Faktör Matrisi

	Faktör		
	1	2	3
t1	,797		
t2	,820		
t3	,865		
t10		,894	
t11		,859	
t12			,746
t17			,705
t19			,755

Ek 4. İş Tatmini İle İlgili Elde Edilen Açıklayıcı Faktör Analizi Çıktıları

KMO ve Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçüsü.		,615
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	797,186
	sd	15
	p	,000

Açıklanan Toplam Varyans

Faktör	Başlangıç Özdeğerleri			Yüklerin Kareler Toplamı			Döndürülmüş Yüklerin Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	2,665	44,413	44,413	2,665	44,413	44,413	1,833	30,554	30,554
2	1,203	20,055	64,467	1,203	20,055	64,467	1,752	29,203	59,757
3	1,079	17,980	82,447	1,079	17,980	82,447	1,361	22,690	82,447
4	,630	10,495	92,942						
5	,249	4,147	97,089						
6	,175	2,911	100,000						

Döndürülmüş Faktör Matrisi

	Faktör		
	1	2	3
i5	,927		
i6	,925		
i15		,907	
i16		,923	
i1			,768
i2			,857

Ek 5. Örgütsel Bağlılık İle İlgili Elde Edilen Açıklayıcı Faktör Analizi Çıktıları

KMO ve Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçüsü.		,744
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	834,688
	sd	45
	p	,000

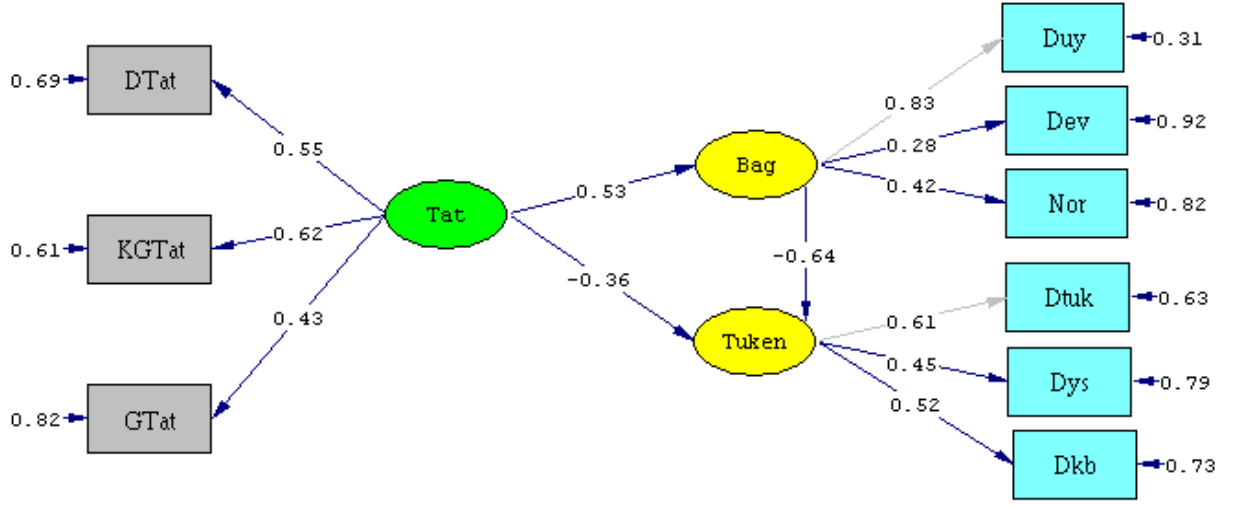
Açıklanan Toplam Varyans

Faktör	Başlangıç Özdeğerleri			Yüklerin Kareler Toplamı			Döndürülmüş Yüklerin Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	3,159	31,587	31,587	3,159	31,587	31,587	2,433	24,332	24,332
2	1,692	16,916	48,503	1,692	16,916	48,503	2,132	21,315	45,647
3	1,167	11,669	60,173	1,167	11,669	60,173	1,453	14,525	60,173
4	,835	8,349	68,522						
5	,773	7,725	76,247						
6	,619	6,191	82,438						
7	,551	5,508	87,946						
8	,487	4,869	92,815						
9	,418	4,176	96,991						
10	,301	3,009	100,000						

Döndürülmüş Faktör Matrisi

	Faktör		
	1	2	3
b1	,733		
b2	,764		
b3	,804		
b6	,653		
b9		,713	
b10		,880	
b11		,815	
b12			,766
b13			,624
b14			,656

Ek 6. İlk Araştırma Modeli İle İlgili Bulgular



Uyum İndeksleri	Kriterler	Hesaplanan Değer
χ^2/sd	<5/1	5.26
GFI	>0,90	0.92
AGFI	>0,90	0.86
RMSEA	<0,05	0.11
CFI	>0,90	0.86
NNFI	>0,90	0.78

Yapısal Eşitlikler

$$\text{Tuken} = -0.63 \times \text{Bag} - 0.36 \times \text{Tat}$$

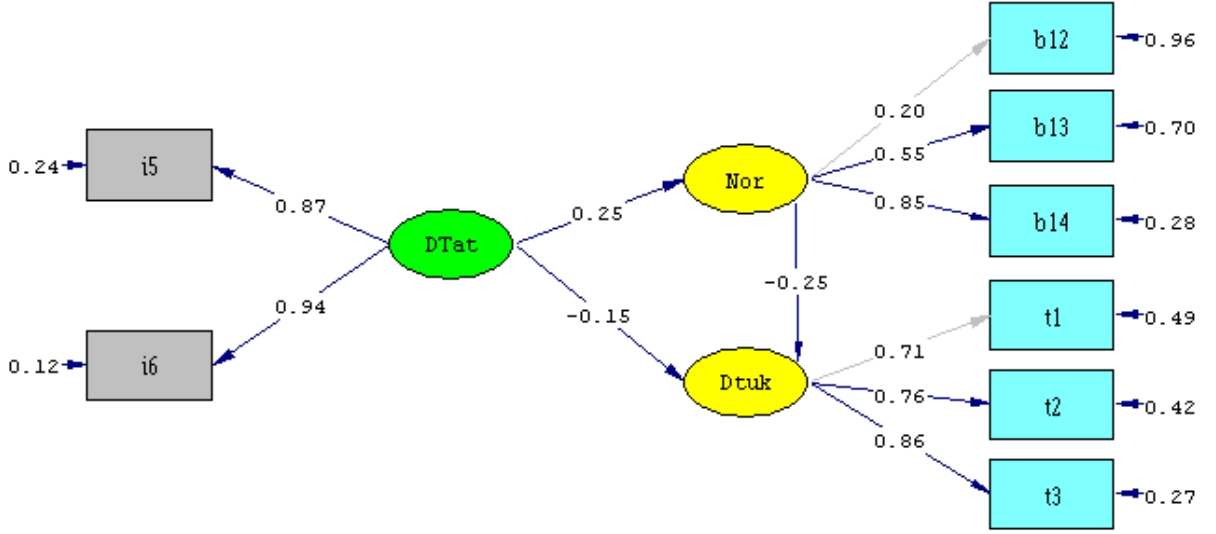
$$\text{Bag} = 0.53 \times \text{Tat}$$

R^2

0.78

0.28

Ek 7. İkinci Araştırma Modeli İle İlgili Bulgular



Uyum İndeksleri	Kriterler	Hesaplanan Değer
χ^2/sd	<5/1	1.71
GFI	>0,90	0.98
AGFI	>0,90	0.96
RMSEA	<0,05	0.04
CFI	>0,90	0.98
NNFI	>0,90	0.97

Yapısal Eşitlikler

$$Dtuk = -0.25 \times Nor - 0.15 \times DTat$$

$$Nor = 0.25 \times DTat$$

R²

0.10

0.06

Kaynakça

- Akbolat, M.; Işık, O. ve Karadağ, M. (2010). Tıbbi sekreterlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık tutumlarına ilişkin bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 2 (4), 41-64.
- Akçaoğlu, Z. F. (1989). *İ.E.T.T. şoförlerinde iş tatmini ve depresyon*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Aksayan, S. (1990). *Koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin iş doyum etmenlerinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Aktuğ, İ. Y.; Susur, A.; Keskin, S.; Balcı, Y. ve Seber, G. (2006). Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesinde çalışan hekimlerde tükenmişlik düzeyi. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 28 (2), 91-101.
- Allen, N. J. and Meyer, P. J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Ataoğlu, A.; İçmeli, C. ve Özçetin, A. (2000). Hekimlerde mesleki iş doyumunu. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Düzce Tıp Fakültesi Dergisi*, 2, 17-34.
- Babaoğlu, E. (2006). *İlköğretim okulu yöneticilerinde tükenmişlik (Düzce ili örneği)*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi.
- Bakker, A. B.; Demerouti, E. and Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach burnout inventory – general survey: an internet study. *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal*, 15 (3), 245-260.

- Balaban, J. (2000). Temel eğitimde öğretmenlerin stres kaynakları ve başa çıkma teknikleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7, 1-8.
- Balay, R. (2000). *Yönetici ve öğretmenlerde örgütsel bağlılık*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Barut, Y. ve Kalkan, M. (2002). Ondokuz Mayıs Üniversitesi öğretim elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Dergisi*, 14, 65-76.
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008). Günümüzün önemli sorunlarından biri olarak tükenmişlik sendromu ve Denizli’de yapılan bir araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8 (2), 541-561.
- Barutçugil, İ. S. (2004). *Stratejik insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Baycan, F. A. (1985). *Farklı gruplarda çalışan kişilerde iş doyumunun bazı yönlerinin analizi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi
- Baysal, A. (1995). *Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Baysal, A. C. (1981). *Sosyal ve örgütsel psikolojide tutumlar*. İstanbul: Yalkın Ofset Matbaası.
- Baysal, A. C. ve Paksoy, M. (1999). Mesleğe ve örgüte bağlılığın çok yönlü incelenmesinde Meyer-Allen modeli. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 28 (1), 7-15.
- Bilge, F. (2006). Examining the burnout of academics in relation to job satisfaction and other factors. *Social Behaviour and Personality*, 34 (9), 1151-1160.

- Bilgin, Y. Ş. (2007). *Huzurevinde çalışan personelin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin araştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi.
- Bingöl, D. (1990). *Personel yönetimi ve beşeri ilişkiler*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Yayınları.
- Boylu, Y.; Pelit, E. ve Güçer, E. (2007). Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 44 (511), 55-70.
- Brewer, E. W. and Clippard, L. F. (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13 (2), 169-186.
- Bruning, N. S. and Snyder, R. A. (1983). Sex and position as predictors of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 26 (3), 485-491.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 95-108.
- Buitendach, J. H. and Rothmann, S. (2009). The validation of the Minnesota job satisfaction questionnaire in selected organisations in South Africa. *Journal of Human Resource Management*, 7 (1), 1-8.
- Burke, R. J. (1989). Career stages, satisfaction and well being, among police officers. *Psychological Reports*, 65 (1), 3-12.
- Byrne, M. B. (1991). The Maslach burnout inventory: validating factorial structure and invariance across intercediate, secondary, and university educators. *Multivariate Behavioral Research*, 26 (4), 583-605.

- Byrne, M. B. (2001). *Structural equation modeling with amos basic concepts, applications, and programming*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Celep, C. (1996). Eğitim örgütlerinde öğretmenlerin örgütsel adanmışlığı. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 22 (108), 56-62.
- Cherniss, C. (1992). Long-term consequences of burnout: an exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13 (1), 1-11.
- Cordes, C. L. and Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job. *Academy of Management Review*, 18 (4), 621-656.
- Cribbin, J. J. (1972). *Effective managerial leadership*. New York: American Management Association.
- Çağlıyan, Y. (2007). *Tükenmişlik sendromu ve iş doyumuna etkisi (devlet ve vakıf üniversitelerindeki akademisyenlere yönelik alan araştırması)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi.
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirliğinin araştırılması. VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*, 155-160.
- Çetin, F.; Basım, H. N. ve Aydoğan, O. (2011). Örgütsel bağlılığın tükenmişlik ile ilişkisi: öğretmenler üzerine bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25, 61-70.
- Cho, K. H. (1993). Modeling antecedents of organizational commitment in Korean public organizations: a comparison of public and private employees and a linear structural analysis of commitment among public employees, (D.P.A.), *Dissertation Abstracts International*, 54 (4), 1535-A.

Davis, K. (1985). *Human behaviour at work: organizational behaviour* (6. Ed). USA: McGraw-Hill Inc.

Diamantopoulos, A. and Siguaw, A. J. (2000). *Introducing LISREL*. London: Sage Publications, Inc.

Dilsiz, B. (2006). *Konya ilindeki ortaöğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin bölgelere göre değerlendirilmesinin çok değişkenli istatistiksel analizi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi

Dolan, S. N. (1987). The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 12 (1), 3-12.

Dünya Sağlık Raporu (1998). (Çev. Ed. Metin B., Akın A., Güngör İ.) Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü, Ankara, 45-70.

Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.

Erdoğmuş, H. (2006). *Resmi-özel ilköğretim okullarında çalışan yöneticilerin kişisel özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.

Eren, E. (2007). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi* (10. Baskı). İstanbul: Beta Basım A.Ş.

Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*, 143-154.

- Erol, V. (1998). *İş tatmini ve örgütsel bağlılık*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- Faragher, E. B.; Cass, M. and Cooper, C. L. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*. 62 (2), 105-112.
- Falcone, S. (1991). Self assessments and job satisfaction in public and private organizations. *Public Productivity and Management Review*, 14 (4), 385-396.
- Fournet, G. P.; Distefano, M. K. Jr. and Pryer, M. W. (1966). Job satisfaction: issues and problems. *Personnel Psychology*, 19 (2), 165-183.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out . *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Garboua, L. L. and Montmarquette, C. (2004). Reported job satisfaction: what does it mean?. *Journal of Socio-Economics*, 33, 135-151.
- Gefen, D., Straub, W. D. and Boudreau, C. M. (2000). Structural equation modeling and regression: guidelines for research practice. *Communications of AIS*, 4(7).
- George, J. M. and Jones, G. R. (1996). *Understanding and managing organizational behavior*. USA: Addison-Wesley Pub. Co.
- Girgin, G. (1995). *İlkokul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenlerin analizi ve bir model önerisi: İzmir ili kırsal ve kentsel yöre karşılaştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Glazer, S.; Daniel, S. C. and Short, K. M. (2004). A study of the relationship between organizational commitment and human values in four countries. *Personnel Human Relations*, 57 (3), 323-345.

- Gözüm, S. (1996). *Koruyucu sağlık hizmetlerinde görev yapan hemşire ve ebelerde iş doyumunu, tükenmişlik ve işe devamsızlığı etkileyen faktörlerin araştırılması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi.
- Greenberg, J. and Baron, R. (2000). *Behavior in organizations* (7. Ed). USA: Prentice Hall International, Inc.
- Güçlü, H. (2006). *Turizm sektöründe durumsal faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Gül, H. ve Oktay, E. (2003). Çalışanların duygusal bağlılıklarının sağlanmasında Conger ve Kanungo'nun karizmatik lider özelliklerinin etkileri üzerine Karaman ve Aksaray emniyet müdürlüklerinde yapılan bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,10, 403-427.
- Gümüş, H. (2006). *Farklı mesleklerde çalışanların iş ve yaşam doyumlarının tükenmişlik düzeyleri açısından karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi.
- Hair, F. J., Anderson, E. R., Tatham, L. R. and Black, C. W. (1998). *Multivariate data analysis*. (5.ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hershberger, L. S., Marcoulides, A. G. and Parramore, M. M. (2003). *Structural equation modeling: an introduction, structural equation modeling: applications in ecological and evolutionary biology*. New York: Cambridge University Press. 3-41 p.
- Ho, R. (2006). *Handbook of univariate and multivariate data analysis and interpretation with SPSS*. Boca Raton, FL: Taylor & Francis Group.
- Izgar, H. (2001). *Okul yöneticilerinde tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- İnce, M. ve Gül, H. (2005). *Yönetimde yeni bir paradigma: örgütsel bağlılık*. Konya: Çizgi Kitabevi.
- Jöreskog, K. G. and Sörbom, D. (1996). *LISREL 8: user's reference guide*. Chicago: Scientific Software International, Inc.
- Kacmar, K. M.; Carlson, D. S. and Brymer, R. A. (1999). Antecedents and consequences of organizational commitment: a comparison of two scales. *Educational and Psychological Measurement*, 59 (6), 976-994.
- Kaplan, D. (2000). *Structural equation modeling foundations and extensions*. California: Sage Publications, Inc
- Karlıdağ, R.; Ünal, S. ve Yoloğlu, S. (2000). Hekimlerde iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 11 (1), 49-57.
- Katz, D. and Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations* (2. Ed). USA: John Wiley&Sons, Inc.
- Kelloway, E. K. (1998). *Using lisrel for structural equation modeling*. USA: Sage Publications, Inc.
- Kline, B. R. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling*. (2.ed.). London: The Guilford Press.
- Koustelios, A. and Tsigilis, N. (2005). The relationship between burnout and job satisfaction among physical education teachers: a multivariate approach. *European Physical Education Review*, 11 (2), 189-203.
- Kunçer, M. A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi hekimlerinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2 (3), 10-15.

- Küçükaslan, A. (1994). *İstanbul telefon başmüdürlüğü'nde çalışan telefon operatörlerinin stres-iş doyumu ilişkisinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- Lee, R. T. and Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior*, 14 (1), 3-20.
- Leiter, M. P. and Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Lincoln, J. R. and Kalleberg, A. L. (1991). *Culture, control and commitment, a study of work organization and work attitudes in the United States and Japan*. England: Cambridge University Press.
- Loehlin, C. J. (2004). *Latent variable models an introduction to factor, path, and structural equation analysis*. (4.ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Luthans, F. (2002). *Organizational behaviour* (9. Ed). Boston: McGraw-Hill Inc.
- Luthans, F.; Baack, D. and Taylor, L. (1987). Organizational commitment: analysis of antecedents. *Human Relations*. 40 (4), 219-236.
- Mahmutoğlu, A. (2007). *Milli Eğitim Bakanlığı merkez örgütünde iş doyumu ve örgütsel bağlılık*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi.
- Maruyama, M. G. (1998). *Basics of structural equation modeling*. California: Sage Publications, Inc.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behaviour*, 5, 197-220.

- Maslach, C. and Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: new perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C.; Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C.; Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. (2008). Job burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14 (3), 204-220.
- Maxwell, G. and Steele, G. (2003). Organisational commitment: a study of manager in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15 (7), 362-369.
- Meyer, P. J. and Allen, N. J. (1984). Testing the side bet theory of organizational commitment: some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69 (3), 372-378.
- Meyer, P. J. and Allen, N. J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management*, 1 (1), 61-89.
- Meyer, P. J. and Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace*. California: Sage Publications, Inc.
- Miner, J. B. (1992). *Industrial-organizational psychology*. New York: McGraw-Hill Inc.

- Mirowsky, J. (1987). The psycho-economics of feeling underpaid: distributive justice and the earning of husbands and wives. *American Journal of Sociology*, 92 (6), 1404-1416.
- Mowday, R. T.; Porter, L. W. and Steers, R. M. (1982). *Organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Muhammad, A. H. and Hamdy, H.I. (2005). Burnout, supervisory support, and work outcomes: a study from an arabic cultural perspective. *International Journal of Commerce and Management*, 15 (3-4), 230-242.
- Oshagbemi, T. (2000). Gender differences in the job satisfaction of university teachers. *Women in Management Review*, 15 (7), 331-343.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik duygusu ve yöneticiler üzerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- Özdayı, N. (1990). *Resmi ve özel liselerde çalışan öğretmenlerin iş tatmini, iş streslerinin karşılaştırmalı analizi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Özden, Y. (1997). Öğretmenlerde okula adanmışlık: yönetici davranışları ile ilişkili mi?. *Milli Eğitim*, 135, 35-41.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18 (2), 113-130.
- Özel, U. (1993). *Örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyi: İstanbul ili vakıf üniversitelerinde görev yapan akademisyenlere yönelik bir alan araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi.

- Özen, G. ve Mirzeoğlu, N. (2006). Bir spor örgütünde çalışan spor uzmanlarının tükenmişlik ve örgütsel bağlılıklarının incelenmesi. *Spor Yönetimi ve Bilgi Teknolojileri Dergisi, Elektronik Dergi, 1* (1).
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2001). *Örgütsel davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Pektaş, C. (2002). *Toplam kalite uygulamaları ve demografik değişkenlerin iş tatmini boyutları ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi farklılaştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- Penn, M.; Romano, J. L. and Foat, D. (1988). The relationship between job satisfaction and burnout: a study of human service professionals. *Administration in Mental Health, 15* (3), 157-165.
- Perlman, B. and Hartman, E. A. (1982). Burnout: summary and future research. *Human Relations, 35*, 283-305.
- Pines, A. M. (1993). *Burnout. handbook of stress: theoretical and clinical aspects*. (Ed: L. Goldberger and S. Breznitz). New York: The Free Press, 386-402.
- Pines, A. M. and Keinan, G. (2005). Stress and burnout: the significant difference. *Personality and Individual Differences, 39*, 625-635.
- Pool, S. and Pool, B. (2007). A management development model measuring organizational commitment and its impact on job satisfaction among executives in a learning organization. *Journal of Management Development, 26* (4), 353-369.
- Randall, M. R. (1987). Commitment and the organization: the organization man revisited. *Academy of Management Review, 12* (3), 460-471.

- Raykov, T. and Marcoulides, A. G. (2006). *A first course in structural equation modeling*. (2.ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Reichers, A. E. (1985). A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of Management Review*, 10 (3), 465-476.
- Robbins, S. P. and Judge, T. A. (2007). *Organizational behavior* (12. Ed). USA: Prentice Hall International, Inc.
- Sarros, J. C. and Sarros A. M. (1987). Predictors of teachers burnout. *The Journal of Educational Administration*, 24 (2), 272-280.
- Scheldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16 (2), 143-150.
- Schumacker, E. R. and Lomax, G. R. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling*. (2.ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Serekan, U. (1989). Paths to the job satisfaction of bank employees. *Journal of Organizational Behaviour*, 10 (4), 347-359.
- Sergiovanni, T. J. (1967). Factors which affect satisfaction and dissatisfaction of teachers. *Journal Of Educational Administration*, 5 (1), 66-82.
- Serinkan, C. ve Bardakcı, A. (2009). Pamukkale Üniversitesi'ndeki akademik personelin iş tatminleri ve tükenmişlik düzeylerine ilişkin bir araştırma. *Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (21), 115-132.

- Sertçe, S. (2002). *Kamu kuruluşlarında yöneticilerin iş doyumunu üzerine bir araştırma (İzmir emniyet teşkilatı örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Sevimli, F. ve İşcan Ö. F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5 (1-2), 59-64.
- Silva, P. (2006). Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18 (4), 317-328.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences*. California: Sage Publications, Inc.
- Sümer, N. (2000). Yapısal eşitlik modelleri: temel kavramlar ve örnek uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları*, 3(6), 49-7.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu tükenmişlikle mücadele teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şahin, N. (2007). *Personel güçlendirmen iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine etkisi: dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Şanlı, S. (2006). *Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi.
- Şimşek, F. Ö. (2007). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş temel ilkeler ve LISREL uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Yayınevi.

- Tanrıverdi, L. (2008). *İlköğretim müfettişlerinin iş tatmini ile tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi (İstanbul ili örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Yeditepe Üniversitesi.
- Tatlıdil, H. (2002). *Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel analiz*. Ankara: Ziraat Matbaacılık A.Ş.
- Timm, H. N. (2002). *Applied multivariate analysis*. New York: Springer Inc.
- Tomer, A. (2003). *A short history of structural equations models, structural equation modeling: applications in ecological and evolutionary biology*. New York: Cambridge University Press. 85-124 p
- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, aile yapısı ve sosyal destek ilişkileri üzerine bir inceleme*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- Tsigilis, N.; S Koustelios, A. and Togia, A. (2001). Multivariate relationship and discriminant validity between job satisfaction and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 19 (7), 666-675.
- Tümkaya, S. (1996). *Öğretmenlerdeki tükenmişlik görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışları*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi.
- Türk, S. (2007). *Örgüt kültürü ve iş tatmini*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Um, M. Y. and Harrison D. F. (1998). Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: a stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research*, 22 (2), 100-115.
- Üresin, T. (2009). *Tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.

Varoğlu, D. (1993). *Kamu sekt6r6 çalışanlarının işlerine ve kuruluşlarına karşı tutumları, bağlılıkları ve değerleri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi.

Wahn, J. C. (1998). Sex differences in the continuance component or organization commitment. *Group & Organizational Management*, 23 (3), 256-266.

Yelboğa, A. (2007). Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumunu ile ilişkisinin finans sekt6r6nde incelenmesi. *ağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (2), 1-18.

Yılmaz, V. ve elik, E. H. (2009). *Yapısal eşitlik modellenmesi - I*. Ankara: Pegem Yayınevi.

Yılmaz, H. ve Karahan, A. (2009). Bireylerin kişisel 6zellikleri y6n6nden iş doyum d6zeylerine g6re t6kenmişlikleri: Afyonkarahisar ilinde bir araştırma. *S6leyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fak6ltesi Dergisi*, 14 (3), 197-214.

http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/MSQ%201977%20Short%20form.pdf (Erişim Tarihi: 19.04.2009)