

BANKA ÇALIŞANLARININ ÖZ YETERLİK, İŞ VE YAŞAM DOYUMU İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

Saffet KARAYAMAN*

Öz

Bu araştırma banka çalışanlarının iş ve yaşam doyumları, tükenmişlik düzeyleri ve öz yeterlikleri arasındaki etkileşimi ortaya çıkarmayı hedeflemektedir. Çalışma kapsamında öz yeterlik, yaşam doyumunu, iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri, farklı demografik değişkenlere göre değişim düzeyine odaklanılmıştır. Araştırmanın örneklemini 2023 yılı Ocak-Mart döneminde İstanbul Avrupa yakasında yer alan 25 ilçesindeki görev yapan 589 banka çalışanından oluşmaktadır. Katılımcıların 332'si (%56) Kadın, 257'si (%44) erkektir. Araştırma verilerini elde etmek için Öz Yeterlik Ölçeği, İş Doyumu Ölçeği, Yaşam Doyumu Ölçeği, Tükenmişlik Ölçeği ve Demografik Özellikler Bilgi Formundan yararlanılmıştır. Çalışma için toplanan verileri analiz etmek için Pearson Korelasyon Katsayısı Tekniği, Tek Yönlü Varyans Analizi ile t-Testi yöntemlerine başvurulmuştur. Araştırma sonunda banka çalışanlarının öz yeterlik düzeylerinin; yaşam doyumları ve iş doyumları ile pozitif ilişki olduğu bulunmuştur. Yine banka çalışanlarının öz yeterlikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Ayrıca katılımcıların öz yeterlikleri, yaşam doyumları, iş doyumları ve tükenmişlik düzeylerinde bazı kişisel değişkenlere göre birtakım değişimler görülmüştür. Çalışmanı sonunda bu konularda çalışma yapacak araştırmacılara öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Banka Çalışanları, Öz Yeterlik, Yaşam Doyumu, İş Doyumu, Tükenmişlik.

INVESTIGATION OF SELF-EFFICACY, JOB AND LIFE SATISFACTION AND BURNOUT LEVELS OF BANK EMPLOYEES

Abstract

This research aims to explore the interactions between bank employees' job and life satisfaction, burnout scales, and self-efficacy. The article focuses on changes in self-efficacy, job satisfaction, life satisfaction, and burnout levels across different demographic variables. The study surveyed 589 bank employees working across 25 districts of Istanbul during the January-March 2023 period. Of the participants, 332 (56%) were female, and 257 (44%) were male. Data were collected using the Self-Efficacy Scale, Job Satisfaction Scale, Life Satisfaction Scale, Burnout Scale, and a Demographic Characteristics Information Form. The Pearson Product-Moment Correlation Coefficient Technique, One-Way Analysis of Variance (ANOVA), and t-

* Doktor Öğretim Üyesi, Artvin Çoruh Üniversitesi, saffetkarayaman@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-5624-4678>

Test methods were employed to analyze the collected data. The findings revealed that bank employees' self-efficacy levels have a positive correlation with both job and life satisfaction, and a negative correlation with burnout levels. Additionally, variations in self-efficacy, job satisfaction, life satisfaction, and burnout levels were observed among participants based on certain personal variables. The article concludes with recommendations for future researchers investigating these topics.

Keywords: Bank Employees, Self-efficacy, Job Satisfaction, Life Satisfaction, Burnout.

Giriş

Bankacılık sektörü, finansal sektör içinde önemli bir alt sektör olarak yer almaktadır ve ekonomik faaliyetlerin kalbi durumundadır. Bankalar, ekonomik büyümenin finansmanında önemli bir rol oynar. Tasarruf sahiplerinin, hanehalkının, girişimcinin, yatırımcının, üreticinin, özel ve kamu sektörünün çok önemli bir paydaşıdır (Sümer, 2016). Bankacılık sektörü; tasarruf hesapları, kredi kartları, krediler, yatırım hesapları, sigorta, emeklilik fonları ve diğer finansal hizmetler gibi birçok farklı hizmet sunmaktadır (Kaleli, 2022). Bankacılık sektörü, dünya genelinde hızla büyümektedir. Türkiye’de de bankacılık sektörü, son yıllarda hızlı bir büyüme göstermiştir (Vardar, 2021). Bankacılık sektörü, ekonomik kalkınmanın anahtar sektörlerinden biridir.

Günümüzde banka sektörü gerek istihdam potansiyeli gerekse yeni işgücü yaratma dinamikleriyle önde gelen çalışma alanlarından biridir. Kısmen yeni bir sektör olmasına rağmen, teknolojik gelişmeler ve sanal değerlendirme süreçlerinin çeşitlenerek artması nedeniyle daha da popülerleşmektedir (Sümer, 20169). Doğası gereği dikkat, hız, proaktiflik, öngörü ve zihinsel dayanıklılık gibi kişilik özellikleri isteyen banka sektörü barındırdığı hareket, hız ve taşıdığı riskler nedeniyle oldukça yıpratıcı ve yorucu bir meslektir. İş alanları kas ve beyin gücü olarak iki ayrı kategoride gruplanırsa, belki de zihinsel yeteneklere en çok ihtiyaç duyulan sektör banka sektörü olabilir.

Öz yeterlik, çalışanlar için oldukça önemli bir dinamiktir. Öz yeterlik düzeyi yüksek iş görenlerin bulunduğu bankaların diğerlerine göre daha başarılı olması ve muhtemel sorunların çözümünde de başarılı olacakları kabul edilmektedir (Kambur, 2020).

İş doyumunu, bir kişinin işine duymuş olduğu ilgi ve alaka karşısında mutlu oluşunu ifade eder. Aynı zamanda bireyin işi hakkında duyguların toplamı olarak da anlatılabilir (Dursun vd., 2016). İş doyumunu, birçok faktöre bağlıdır. Örneğin, işin kendisi, yönetimi, ücreti ve çalışma arkadaşları ile terfi imkânları gibi faktörler iş doyumunu etkileyebilir. İş doyumunu, bireyin işine karşı geliştirdiği tutumlarının olumlu olması durumunda yüksek olur (Köklü, 2023). İş doyumunu, bir çalışanın işindeki performansını ve motivasyonunu

etkileyebilir. Bu nedenle, iş doyumunun artırılması, çalışanların iş performansını ve motivasyonunu artırabilir (Aslan ve Doğan, 2020).

Yaşam doyumunu, bireyin kendi belirlediği kriterlere uygun bir biçimde tüm yaşamını pozitif değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır (Ateş ve Sağlar, 2011). Yaşam doyumunu, bireylerin belirli bir duruma, belirli bir sürece ilişkin doyumlarını değil, genel anlamda tüm yaşantılarının doyumunu anlamına gelmektedir. Yaşam doyumunu, bireyin hayatındaki olumlu ve olumsuz olayların toplamıdır. Bu nedenle, yaşam doyumunun artırılması, bireyin hayatındaki olumlu olayların artmasına ve olumsuz olayların azalmasına yardımcı olabilir (Demir ve Türk, 2020).

Tükenmişlik sendromu; başarısızlık hissi, enerji düşüklüğü, yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının yanı sıra, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir durumdur (Ardıç ve Polatçı, 2009). Tükenmişlik sendromu, çalışanın işini kaybetmesi ve sosyal çevrelerinden uzaklaşması gibi sonuçlara yol açabilir (Dolgun, 2010).

Bu sebeple, banka çalışanlarının öz yeterlik, iş ve yaşam doyumunu ile onların tükenmişlik düzeylerinin araştırılması faydalı bulunmuştur.

1. TEORİK ARKA PLAN

Öz yeterlik algısı, bireylerin hedefledikleri performansa ulaşmak için çabalamaları ve organize olabilme yeteneklerine ilişkin yargıları olarak ifade edilmektedir (Bandura, 1986, s. 396). Bir kişinin belirli bir alanda başarılı olacağına olan inancı olarak özetlenebilecek bu kavram, ilk olarak Albert Bandura tarafından 1977 yılında tanımlanmıştır (Sakız, 2013). Öz yeterlik, birçok farklı alanda incelenmiştir. Örneğin, öğrenme, iş performansı, spor performansı, sağlık davranışları ve psikolojik iyilik hali gibi alanlarda öz yeterlik kavramı üzerine araştırmalar yapılmıştır (Kartopu, 2016). Öz yeterlik, bir kişinin kendine güven duyması ile ilgilidir. Kendine güvenen bir kişi, belirli bir alanda başarılı olacağına inandığı için o alanda daha yüksek bir performans sergiler (Kuru ve Can, 2020). Öz yeterlik, kişinin başarısını etkileyen önemli bir faktördür. Öz yeterliği yüksek olan kişiler, zorlu durumlarda daha iyi başa çıkabilirler (Doğan vd., 2020).

Sosyal-bilişsel teoriye dayalı yeterlilik kavramı, iş amaçlarına ulaşmak için gerekli faaliyetlerde bulunma, planlama ve organizasyon yetenekleri hakkında sahip oldukları kendi inançlardır (Skaalvik ve Skaalvik, 2009). Öz yeterliği yüksek çalışanların iş stresi ile daha kolay baş edebildikleri görülmektedir. Bunun nedeni, öz yeterliği yüksek bir bireyin, yaşam doyumunu da yüksek olması ile izah edilebilir. Bu tür çalışanlar, “Ben bu işi başarabilirim” inancına sahip bireylerdir (Azar vd., 2006).

Bireylerin sahip oldukları amaçları uğruna gösterdikleri çabalar ve yönelimler onların öz yeterlikleri ile ilgilidir. Öz yeterliği düşük çalışanın almış olduğu eğitimin yüksekliği de çok önem taşımaz. Çünkü insanı harekete geçiren en temel güç noktası motivasyondur (Yüksel, 2020). Öz yeterliği

düşük bireylerin motivasyonları ve buna bağlı olarak iş ve yaşam doyumlarının düşük olması mümkündür. Bu durumdaki çalışanlarda aynı zamanda tükenmişlik duyguları da gelişebilir. Öz yeterliği düşük bireyde kaygı ve stres seviyesi oldukça yüksektir (Kambur, 2020). Yeterlik duygusu düşük banka çalışanının motivasyonu da düşük olacaktır. Güçlü öz yeterliğe sahip banka çalışanının bu itici enerji ile daha da başarılı olacağı, riskleri ve fırsatları daha iyi bir şekilde değerlendireceği söylenebilir.

Çalışanın eylemleri ile ilgili yargıların iş tatmini üzerinde etkili olduğu belirtilmektedir (Hodges, 2005). Çalışanın yaptığı iş ile ilgili duyduğu memnuniyet ya da hoşnutsuzluk düzeyine iş doymu denilmektedir (Kılıç ve Saygılı, 2021). İş doymunu etkileyen pek çok unsur vardır. Bunların başında iş yoğunluğu gelse de, bu durum çalışılan sektöre göre değişmektedir (Tozkoparan, 2021). Örneğin Öngel (2020) akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmada iş yükünün yaşam doymu ve iş doymuna anlamlı bir etkisinin olmadığını bulmuştur.

Günümüz örgütlerinde, iş doymu kavramının bağımsız değişken olarak ele alınıp onu etkileyen diğer değişkenlerin ortaya çıkarılmaya çalışıldığı görülmektedir (Keser, 2005). İş doymu, bir kişinin işine duymuş olduğu ilgi ve alaka karşısındaki mutluluğunu ifade eder. Aynı zamanda bireyin işi hakkında duyguların toplamı olarak da anlatılabilir (Kaplan ve Ergül, 2023). İş doymunun artırılması, çalışanların iş performansını ve motivasyonunu artırabilir (Aslan ve Doğan, 2020). Bu nedenle, iş doymunun artırılması, işletmeler için önemli bir konudur.

Bireylerin kendi yaşam süreçleri ve yaşam şartlarına ilişki genel duruma yaşam doymu denilmektedir (Uludağ, 2019). Kişinin ekonomik durumu, statüsü, çalıştığı çevre koşulları ve beklentileri onun yaşam doymunu etkileyen faktörlerdir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005). Yaşam doymunu, kişinin ortaya koyduğu hedeflerine ulaşma düzeyi olarak da ifade etmek de mümkündür (Aysan ve Bozkurt, 2004). Yaşam doymu, bireyin kendi belirlediği kriterlere uygun bir biçimde tüm yaşamını pozitif değerlendirmesi (Şahin, 2018) olarak tanımlanmak mümkündür. Yaşam doymu, birçok faktöre bağlıdır. Örneğin, kişisel özellikler, sosyal ilişkiler, sağlık durumu, iş ve aile hayatı gibi faktörler yaşam doymunu etkileyebilir (Akbiyık, 2020).

İş doymu kavramının temelinde işinden tatmin olma durumu vardır. Somut olarak görülemeyen iş tatmini kavramının temelinde motivasyon kuramları bulunmaktadır (Ladikli ve Arslan, 2023). Bu kuramların temeli memnuniyet duygusuna bağlı olarak, çalışanın işi ile ilgili değer ve takdir görme çabasına dayanmaktadır. Süreç kuramlarına göre; İş tatmini yalnızca o işin doğasına bağlı bir kavram olmayıp, bireylerin işleriyle ilgili ihtiyaçları, değerleri ve beklentilerinin gerçekleşmesine de bağlıdır. Çalışanlar, beklentilerine ulaşmak için uygun davranışı seçerler ve o beklentiye ulaştıklarında tatmin olurlar. Ödül, örgütsel adalet bu beklentilerden birkaçıdır (Özpehlivan, 2019).

Yoğun çalışma süreçlerinin olduğu ve zihinsel meşguliyetin yoğun olduğu sektörlerde çalışanların fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluk yaşamaları neticesinde meydana gelen rahatsızlığa tükenmişlik denilmektedir (Altay, 2009:2). Tükenmişlik sendromu, başarısızlık hissi, enerji düşüklüğü, yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının yanı sıra, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendromdur (Budak ve Sürgevil, 2016). Tükenmişlik sendromu, birçok faktöre bağlıdır. Örneğin, iş yoğunluğu, işin kendisi, yönetimi, ücreti ve çalışma arkadaşları gibi faktörler tükenmişlik sendromunu etkileyebilir (Cesur vd., 2023). Tükenmişlik sendromu, aşırı stres ya da doyumsuzluğa tepki olarak psikolojik geri çekilme durumu olarak da tanımlanabilir (Tarsuslu, 2023). Tükenmişlik sendromu, hastalığın ilerlemesi durumunda kişiler için dayanılmaz ve başa çıkılmaz bir hale gelebilir, bazı kişilerin istemeden işini kaybetmesi ve sosyal çevrelerinden uzaklaşması gibi sonuçlara yol açabilir (Budak ve Sürgevil, 2016).

Tükenmişlik Kuramını ilk kez Freudenberger (1974) kendi klinik çalışmaları ile literatüre kazandırmıştır. Tükenmişliğin daha çok yüz yüze iletişim gerektiren hizmet sektöründe gözlemlendiği belirtilmiştir (Çam ve Öğülmüş, 2019). Maslach ve Jackson (1986) tükenmişliği üç değişik şekilde incelemiştir. Bunlar; duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık boyutlarından oluşmaktadır. Maslach ve Jackson, bu üç boyuttan oluşan “Maslach Tükenmişlik Envanteri/Maslach Burnout Inventory” ölçeğini geliştirmiştir (Hobfoll ve Shirom 2001): Kişisel başarıda düşüş, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme süreçlerinin birlikte gerçekleşmesiyle tükenmişlik ortaya çıkar. Duygusal tükenme, tükenmişliğin kilit basamağıdır (Maslach ve Jackson, 1981).

Çalışan tükenmişliğinin kişisel faktörlerden çok mesleğin özellikleri ve iş ortamı ile ilgili şartlardan ortaya çıktığı görüşü kabul görmeye başlamıştır (Ardıç ve Polatçı, 2009). Banka çalışanlarının meslekleri gereği yaşadıkları stres, iş yoğunluğu, işin doğasından kaynaklı riskler çalışanlarda kaygı üretmekte ve onları tükenmişliğe itmektir. Mevzuatta (Resmî Gazete 19.12.2012, sayı 28502) işkolu olarak “09” sırada yer alan “Bankacılık, Banka ve Sigorta” işkolu çalışanlarının yürüttüğü faaliyetler oldukça çeşitli olup tamamına yakını matematiksel işlemler gerektiren, bu bakımdan risk taşıyan ve aşırı dikkat gerektiren faaliyetlerdir. Bu faaliyetleri yürüten iş görenlerin sürekli olarak risk almak zorunda kaldıkları söylenebilir. Özetle; Banka ve Sigortacılık İşkolunun faaliyetleri son derece riskli ve hata kabul etmeyen faaliyetleri içermektedir.

Öz yeterlik, iş doyumunu ve tükenmişlik sendromu konuları, akademik araştırmaların sıkça ele aldığı konulardan biridir (Işıkhani, 2016; Telef, 2011; Yasa Ozelturkay ve Boymul, 2017; Kaya, 2021). Bu çalışmada, banka sektörü çalışanlarının öz yeterlikleri, yaşam doyumları, iş doyumları ve tükenmişlik düzeyleri arasında ilişkilerin var olup olmadığı ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Ayrıca bu çalışma ile banka sektörü çalışanlarının öz

yeterliklerinin, iş doyumlarının, yaşam doyumlarının ve tükenmişlik düzeylerinin bazı demografik bilgiler bakımından kayda değer düzeyde değişip değişmediği de incelenmiştir. Bu hususlardan hareketle aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1: Bankacılık sektörü çalışanlarının öz yeterlikleri, yaşam ve iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişki vardır.

H2: Bankacılık sektörü çalışanlarının öz yeterlikleri, yaşam ve iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri cinsiyet açısından farklılık göstermektedir.

H3: Bankacılık sektörü çalışanlarının öz yeterlikleri, yaşam ve iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri çalışma yılına göre değişiklik göstermektedir.

H4: Bankacılık sektörü çalışanlarının öz yeterlikleri, yaşam ve iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri eğitim aldıkları alanda çalışıp-çalışmamasına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H5: Bankacılık sektörü çalışanlarının öz yeterlikleri, yaşam ve iş doyumları ile tükenmişlik seviyeleri, çalıştıkları kurumun özel ya da kamu kurumu olmasına göre anlamlı değişiklik göstermektedir.

2. YÖNTEM

Bu çalışmada, nicel araştırma yöntemlerinden nedensel karşılaştırma yöntemi uygulanmıştır. Nedensel karşılaştırma yöntemindeki çalışmalarda, gruplar halinde kategorize edilmiş çalışanların aralarındaki farklılıkların sebep ve sonuçlarının mevcut şartlar ve katılımcılar üzerinde bir müdahalede bulunmaksızın ortaya konulması hedeflenir (Büyüköztürk, Kılıç, Akgün, Karadeniz, Demirel, 2009).

2.1. Çalışmanın Evreni ve Seçilen Örneklem

Araştırmanın hedef kitlesi /evreni, İstanbul Avrupa yakasındaki kamu ve özel banka kurumlarında çalışan 8255 kişiden oluşmaktadır. Türkiye Bankalar Birliğinin yıllık yayınladığı rapora göre, 2023 Mart ayında Türkiye de mevduat bankaları ile kalkınma ve yatırım bankalarında toplamda 191.209 kişinin çalıştığı belirtilmektedir (Türkiye Bankalar Birliği, 2023). Araştırmanın örnekleme, evreni oluşturan banka çalışanları arasından tesadüfî yöntemle seçilen 589 banka sektörü çalışanından oluşmaktadır. Belirlenen örneklem sayısının evreni temsil edecek seviyede olduğu görülmektedir (Baltacı, 2018).

2.2. Verilerin Toplanması

Araştırmanın uygulanması için Artvin Çoruh Üniversitesinden 14.06.2023 tarih ve E: 94608 sayılı etik onay alınmıştır. Araştırma için belirlenen ölçekler “Google form” haline getirilmiş ve katılımcılara “Watsup

grupları” üzerinden elektronik ortamda kişisel cep telefonlarına iletilmiştir. Elektronik ortamda doldurulan formlar “Microsoft Excel” yardımıyla toplanmış ve “SPSS” paket programına aktarılmıştır. Uygulama aşamasında özellikle katılımcıların kimliklerini ortaya çıkarıcı herhangi bir soruya yer verilmemiştir.

Veri toplamak için faydalanılan ölçek ve formlara ilişkin bilgiler aşağıda açıklanmıştır.

2.3. Yöneticilik Öz yeterlik Algısı Ölçeği

Çalışmada kullanılan öz yeterlik ölçeği Baltacı (2020) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek; Sosyal boyut, psikolojik boyut, etik boyut, ekonomik boyut ve yönetsel boyut olmak üzere 4 alt boyuttan oluşmaktadır. Ancak bu çalışmada tek boyutlu olarak ele alınmıştır. Ölçek 20 maddeden mütevellit olup, “oldukça yetersiz seviye” ile “oldukça yeterli seviye” arasında sıralanan 5 ‘li Likert tipindedir. Bu çalışma kapsamında ölçeğin Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayısı 0.82 iken dört faktör toplam varyansın %67’sini açıklamaktadır. Bu değerlerin güvenilirliği karşıladığı görülmektedir (Field, 2005; Pallant, 2001; Tabachnick ve Fidell, 1996). Ayrıca ölçeğe ait maddelerin faktör yük değerleri 0,47 ile 0,79 arasında değişmektedir.

2.4. İş Doyumu Ölçeği

Çalışmada yararlanılan İş doyumu Ölçeğini Tezer (1991) geliştirmiştir. Ölçek, 10 maddeden mütevellit olup, 1 ile 4 puan arasında puanlanan dördümlü Likert tipinde tasarlanmıştır. Bu ölçekten alınabilecek en düşük puan 10 iken en yüksek 40 puandır. Ölçeğin Cronbach’s Alfa iç tutarlık değerleri 0,91 olarak bulunmuş ve uygun seviyede olduğu kabul edilmiştir (Sayıl vd., 1997). Bu çalışma kapsamında ölçeğin Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayısı 0,93 olarak hesaplanmış olup tek faktörlü ölçek toplam varyansın %79’unu açıklamaktadır. Bu değerlerin güvenilirlik referans değerlerini karşıladığı görülmektedir (Field, 2005; Pallant, 2001; Tabachnick ve Fidell, 1996). Ayrıca ölçeğe ait maddelerin faktör yük değerleri 0,57 ile 0,85 arasında değişmektedir.

2.5. Yaşam Doyumu Ölçeği

Çalışmada kullanılan Yaşam Doyumu Ölçeği, Diener, Emmons, Larsen ve Griffin (1985) tarafından geliştirilmiş ve Köker (1991) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Ölçek Likert tipinde 5 maddeden ve “hiç uygun değil” seviyesi ile “tamamıyla uygun” seviyesi arasındaki 5 değerlerden oluşmaktadır. Ölçek, kişinin kendi kendini değerlendirme ölçeği olup, Cronbach’s Alfa iç tutarlık katsayısı 0.76 olan ölçeğin test tekrar test tutarlılık katsayı değeri $r = 0,85$, madde-test korelasyon değeri ise $r = 0,71$ ile $r = 0,80$ düzeyinde bulunduğu bildirilmektedir (Köker, 1991). Bu çalışma kapsamında ölçeğin Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayısı 0,79 iken tek boyutlu ölçek

toplam varyansın %69'unu açıklamaktadır. Bu değerlerin güvenilirliği karşıladığı görülmektedir (Field, 2005; Pallant, 2001; Tabachnick ve Fidell, 1996). Ayrıca ölçeğe ait maddelerin faktör yük değerleri 0,47 ile 0,69 arasında değişmektedir. Dağlı ve Baysal (2016) çalışmalarında söz konusu ölçeğin geçerliğini ölçmüşler ve uygun değerlerde olduğunu belirtmişleridir.

2.6. Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jackson (1981) çalışmasıyla geliştirilen Tükenmişlik Ölçeği Ergin (1992) çalışmasıyla Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçeğin orijinali, her soru için 7 seviye cevap seçeneğinden oluşmakta iken, Türkçe uyarlaması, "hiçbir zaman" ve "her zaman" aralığında olmak üzere 5 seçenekten meydana gelmiştir. Duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt kategorilerinden oluşan ölçeğin Cronbach's Alfa iç tutarlık katsayısını duygusal tükenme 0,89, duyarsızlaşma 0,71, kişisel başarı 0,72 seviyesinde ölçülmüştür. Ölçeğin alt kısımları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma bölüm puanının yüksek olması ile kişisel başarı bölümündeki puanın düşük olması katılımcının tükenmişlik yaşadığını göstermektedir. Bu çalışma kapsamında ölçeğin Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,91 olarak tespit edilmiş olup üç faktörlü yapı toplam varyansın %78'ini açıklamaktadır. Bu değerlerin güvenilirliği karşıladığı görülmektedir (Field, 2005; Pallant, 2001; Tabachnick ve Fidell, 1996). Ayrıca ölçeğe ait maddelerin faktör yük değerleri 0,51 ile 0,75 arasında değişmektedir.

2.7. Kişisel Bilgi Formu

Banka çalışanlarının bazı kişisel bilgileri toplamak için oluşturulan form, cinsiyet, kıdem, mezun oldukları alanda çalışıp çalışmamaları ve çalışılan kurumun özel ya da kamu kurumu olup olmaması değişkenlerinden oluşmaktadır. Kamu kurumundan kastedilen, Ziraat Bankası, Vakıf Bank ve Yapı Kredi Bankası'dır. Diğer bankalar (Akbank, İş Bankası, Denizbank gibi) ise özel kurum olarak kategorize edilmiştir. Çalışmamızın odağının ve kapsamının dağılmaması için; katılımcıların bankadaki görev pozisyonları ve gelir düzeyleri değişkenlerine bakılmamıştır.

2.8. Verilerin Analizi

Çalışma kapsamında elde edilen veriler Jamovi istatistik analiz programı kullanılarak yapılmıştır. Çarpıklık ve basıklık katsayısı, sırayla, çarpıklığın ve basıklığın standart hatasına bölündüğünde çıkan değerler -1,96 ile +1,96 arasında kalıyorsa dağılım normal olarak kabul edildiğinden, çarpıklık değeri -0,45 ve basıklık değeri -1,62 olan verilerin normal dağıldığını belirlemektedir. Aynı zamanda Kolmogorov-Smirnov ($p=,253$) ve Shapiro-Wilk ($,069$) testinin p değerinin 0,05'ten büyük olması normalliğin sağlandığı anlamına gelmektedir. Örneklem büyüklüğünün faktör analizine uygun olup olmadığı ve çok değişkenli normalliğin sağlanıp sağlanmadığının

belirlenmesi için de Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Bartlett Küresellik testleri yapılmıştır. Çalışmada KMO değerinin .933 olduğu görülmektedir. Bu da 0.90 üzerinde olduğu için “mükemmel” olarak yorumlanabilir (Leech, Barrett ve Morgan, 2005). Bartlett değeri incelendiğinde (8031.822, $p < .05$) ise anlamlı bulunmuştur. Varsayımlar sağlandığı için veri setinin parametrik testlere uygun olduğu görülmektedir. Parametrik olduğu anlaşılan değişkenler arasındaki matematiksel etkileşimler, t-testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova) ve Pearson Momentler Korelasyon Katsayısı istatistik hesaplamaları kullanılarak işlenmiştir. Katılımcıların öz yeterlikleri, yaşam doyumları, iş doyumları ve genel olarak tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete, kıdeme, mezun oldukları alanda çalışıp çalışmamalarına ve çalıştıkları kurumun özel ya da kamu kurumu olup olmasına göre farklılaşıp-farklılaşmadığı bağımsız örneklem t testi ile incelenmiştir. Buna karşın, çalışma yılına göre anlamlı fark olup olmadığını belirlemek için ise tek yönlü varyans analizi işe koşulmuştur. Gruplar arasında saptanan farklılığın anlamlı olup olmadığı Scheffe ve LSD testi ile yapılmıştır. Ayrıca katılımcıların öz yeterlikleri, iş ve yaşam doyumunu ile tükenmişlik seviyeleri arasında olası ilişkiyi de Pearson Momentler Katsayısı yöntemi ile çözümlenmiştir.

2.9. Araştırmanın Etik İzinleri

Bu çalışma için; Artvin Çoruh Üniversitesinden 14.06.2023 tarih ve 94608 sayılı “Etik Uygunluk Onayı” alınmıştır. Çalışmada; “Yükseköğretim Kurumları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi” kapsamında uyulması gerekli bütün kurallara uyulmuştur. Yönergenin ikinci bölümü olan “Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiğine Aykırı Eylemler” başlığının altındaki eylemlerden uzak durulmuştur.

3. BULGULAR

Katılımcıların öz yeterlikleri, yaşam ve iş doyumları ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkilere ve yine bunların bazı demografik değişkenlere göre herhangi bir farklılık olup olmadığına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu kapsamda banka çalışanlarına ait demografik bulgular Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Banka Çalışanlarına Ait Demografik Bulgular

Değişkenler	Kategoriler	N	%
Cinsiyet	Kadın	332	56,37
	Erkek	257	43,63
Çalışma Yılı	5 yıl ve daha az	203	34,47
	6-10 yıl	199	33,79
	11 yıl ve daha fazla	187	31,75
Kurum Türü	Özel	386	65,53

Kamu	203	34,47
Toplam	589	100

Tablo 1 incelendiğinde araştırmaya katılan 589 çalışanın %56,37'si kadın, %43,63'ü erkektir. Çalışanların %34,47'sinin mesleki kıdeminin 5 yıl ve altında olduğu, %33,79'unun 6-10 yıl arası ve %31,75'inin 11 yıldan daha uzun süre bankacılık mesleğini icra ettiği belirlenmiştir. Çalışma örneklemini oluşturan 589 bankacının %65,53'ü özel, %34,47'si kamu sektöründe çalışmaktadır.

3.1. Banka Çalışanlarının Öz Yeterlikleri ile İş ve Yaşam Doymuları ile Tükenmişlik Düzeylerine Yönelik Bulgular

Tablo 2. Öz yeterlik ile Yaşam Doymu, İş Doymu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki

	Y. Doymu	İ. Doymu	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	Tükenmişlik
Öz yeterlik	,59**	,63**	-,32**	-,17**	,82**	-,30**

*p<0, 05, **p<0, 01

Tablo 2 de de görüldüğü üzere, öz yeterlik ile yaşam doymu ($r= .59$), iş doymu ($r= .63$) ve tükenmişliğin alt boyutu kişisel başarı ($r= .82$) arasında pozitif; duygusal tükenme ($r= -.32$), duyarsızlaşma ($r= -.17$) ve genel tükenmişlik ($r= -.30$) arasında olumsuz yönde ilişkinin bulunduğu görülmektedir. Yaşam doymu ve iş doymu öz yeterliği orta düzeyde etkilerken, kişisel başarı öz yeterliği yüksek düzeyde etkilemektedir.

3.2. Banka Çalışanlarının Cinsiyetlerine Göre Öz yeterlikleri, İş ve Yaşam Doymuları ile Tükenmişlik Düzeylerine Yönelik Bulgular

Tablo 3. Öz Yeterlik, İş Doymu, Yaşam Doymu ve Tükenmişliğin Katılımcıların Cinsiyetine Göre Anlamli Farkına İlişkin t-Testi Verileri

	Cinsiyeti	N	\bar{x}	Ss	sd	t	p
Öz yeterlik	Kadın	332	52,02	7,89	587	,518	,674
	Erkek	257	51,55	8,42			
İş Doymu	Kadın	332	20,02	4,59	587	,562	,745
	Erkek	257	20,25	4,43			
Yaşam Doymu	Kadın	332	20,26	7,21	587	1,428	,187
	Erkek	257	19,20	6,88			

Duygusal Tükenme	Kadın	332	13,26	6,29	587	1,635	,211
	Erkek	257	12,22	5,51			
Kişisel Başarı	Kadın	332	20,01	4,12	587	,827	,452
	Erkek	257	21,65	4,61			
Duyarsızlaşma	Kadın	332	3,93	3,18	587	1,721	,075
	Erkek	257	4,59	3,42			
Tükenmişlik Düzeyi	Kadın	332	27,87	10,31	587	,109	,982
	Erkek	257	27,19	10,81			

N= Katılımcı Sayısı, (\bar{x}) = Aritmetik ortalama, Ss=Standart Sapma, sd= Serbeslik Değeri, t= Karşılaştırma Değeri p=Anlamlılık Düzeyi (p< ,05 ise anlamlılık olduğunu ifade eder).

Tablo 3 incelendiğinde araştırmanın bağımlı değişkenleri ile bağımsız değişken olan cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Buna karşın kadın çalışanlar erkeklere göre daha fazla öz yeterliğe sahip olduğu; benzer şekilde kadın çalışanların erkek çalışanlara göre yüksek düzeyde duygusal tükenme ve tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Erkek çalışanların ise kadın çalışanlara göre daha yüksek düzeyde iş ve yaşam doyumu ile kişisel başarı algısına sahipken, kadın çalışanlara göre daha ‘‘duyarsızlaşma’’ boyutunun düşük olduğu belirlenmiştir.

3.3. Banka sektörü çalışanlarının Çalışma Yılı Bakımından Öz yeterlikleri, İş ve Yaşam Doymuları ile Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Veriler

Tablo 4. Öz Yeterlik, Yaşam Doymu, İş Doymu ve Tükenmişliğin Mesleki Kıdemle İlişkisi

Alt Bölümler (Boyutlar)	Kıdem Yılı	N	-	Ss	F	p	FARK
Öz yeterlik	1) 5 ve daha az	203	20.47	5.77	25.157	.001	1<2
	2) 6-10	199	21.90	5.76			1<3
	3) 11 ve fazlası	187	24.15	4.60			2<3
İş Doymu	1) 5 ve daha az	203	22.88	5.67	10.791	.002	1<2
	2) 6-10	199	23.50	5.28			1<3
	3) 11 ve fazlası	187	24.92	5.17			2<3
Yaşam Doymu	1) 5 ve daha az	203	20.92	5.03	22.113	.004	1<2
	2) 6-10	199	22.99	5.45			1<3
	3) 11 ve fazlası	187	23.73	4.40			2<3
Duygusal Tükenme	1) 5 ve daha az	203	22.17	4.35	18.101	.011	1<2
	2) 6-10	199	23.01	4.91			1<3
	3) 11 ve fazlası	187	23.81	4.36			2<3
Kişisel Başarı	1) 5 ve daha az	203	23.68	2.35	24.702	.003	1<2
	2) 6-10	199	24.35	2.37			1<3
	3) 11 ve fazlası	187	25.01	2.05			2<3
Duyarsızlaşma	1) 5 ve daha az	203	20.67	2.35	25.702	.006	1<2
	2) 6-10	199	21.45	2.37			1<3
	3) 11 ve fazlası	187	21.95	2.05			2<3
Tükenmişlik Düzeyi	1) 5 ve daha az	203	20.68	2.35	23.980	.005	1<2
	2) 6-10	199	21.35	2.37			1<3
	3) 11 ve fazlası	187	22.59	2.05			2<3

* $p < ,05$ ($p < ,05$ ise anlamlılık olduğunu ifade eder). N= Katılımcı Sayısı, Ss=Standart Sapma, t= Karşılaştırma Değeri F= Tek Değişkenli Karşılaştırma (ANOVA)Testi Sonucu, p=Anlamlılık Düzeyi.

Tablo 4'e göre 11yıl ve daha fazla mesleki kıdemi olan çalışanların öz yeterlik algıları, iş ve yaşam doymu ile tükenmişlik düzeylerinin diğer kıdem gruplarına göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Benzer bir durum 6-10yıl kıdeme sahip olanlar için de söz konusudur. Buna göre mesleki kıdem arttıkça çalışanların öz yeterlikleri artmakta, iş doymuları artmakta, yaşam doymuları artmakta ve tükenmişlik düzeyleri de artmaktadır.

3.4. Banka Sektörü Çalışanlarının Eğitim Aldıkları Sektörde Çalışma Durumu Bakımından Öz Yeterlikleri, İş ve Yaşam Doyumları ile Tükenmişliklerine İlişkin Veriler

Tablo 5. Öz Yeterlik, İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyinin Mezun Olunan Alanda Çalışıp Çalışmama Bakımından İncelenmesi

	Eğitim gördüğü sektörde;	N	\bar{x}	ss	sd	t	p
Öz yeterlik	Çalışıyor	281	52,13	8,41	587	,905	,366
	Çalışmıyor	308	51,30	7,30			
İş Doyumu	Çalışıyor	281	19,81	4,59	587	1,293	,197
	Çalışmıyor	308	20,55	4,41			
Yaşam Doyumu	Çalışıyor	281	19,84	7,29	587	,254	,800
	Çalışmıyor	308	20,05	6,72			
Duygusal Tükenme	Çalışıyor	281	13,07	6,20	587	,687	,492
	Çalışmıyor	308	12,60	5,69			
Kişisel Başarı	Çalışıyor	281	21,67	4,37	587	1,413	,158
	Çalışmıyor	308	22,35	4,07			
Duyarsızlaşma	Çalışıyor	281	4,28	3,13	587	1,048	,295
	Çalışmıyor	308	3,89	3,57			
Tükenmişlik Düzeyi	Çalışıyor	281	27,98	10,43	587	1,291	,198
	Çalışmıyor	308	26,14	10,49			

$p < ,05$ ($p < ,05$ ise anlamlılık olduğunu ifade eder). N= Katılımcı Sayısı, Ss=Standart Sapma, t= Karşılaştırma Değeri F= Tek Değişkenli Karşılaştırma (ANOVA) Testi Sonucu, p=Anlamlılık Düzeyi.

Tablo 5 incelendiğinde banka sektörü çalışanlarının mezun oldukları alanda çalışıp çalışmama durumunun araştırma değişkenleri arasında anlamlı derecede bir fark tespit edilmemiştir. Buna göre 308 çalışan, mezun olduğu alanda çalışmazken yalnızca 281 kişinin mezuniyet alanında istihdam edildiği bulgusu önemlidir.

3.5. Banka Sektörü Çalışanlarının Çalıştıkları Kurumun Türüne Açısından Öz Yeterlikleri, İş ve Yaşam Doyumları ile Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Veriler

Tablo 6. Öz yeterlik, İş ve Yaşam Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyinin Kurumun Kamu Ya da Özel Sektör Olması Bakımından İncelenmesi

	Kurum türü	N	\bar{x}	s	sd	t	p
Öz yeterlik	Özel	386	52,23	7,96	587	1,669	,007*

İş Doyumu	Kamu	203	50,57	8,49	587	2,031	,003*
	Özel	386	20,18	4,55			
Yaşam Doyumu	Kamu	203	21,67	4,66	587	2,645	,009*
	Özel	386	19,42	6,96			
Duygusal Tükenme	Kamu	203	21,72	7,47	587	1,835	,005*
	Özel	386	17,84	6,24			
Kişisel Başarı	Kamu	203	13,35	5,57	587	,689	,001*
	Özel	386	2,93	4,18			
Duyarsızlaşma	Kamu	203	21,57	5,77	587	,829	,408
	Özel	386	4,20	3,46			
Tükenmişlik Düzeyi	Kamu	203	3,87	2,83	587	1,504	,014*
	Özel	386	26,98	10,76			
	Kamu	203	25,64	9,70			

$p < ,05$ ($p < ,05$ ise anlamlılık olduğunu ifade eder). N= Katılımcı Sayısı, Ss=Standart Sapma, t= Karşılaştırma Değeri F= Tek Değişkenli Karşılaştırma (ANOVA) Testi Sonucu, p=Anlamlılık Düzeyi.

Tablo 6 incelendiğinde özel kurumlarda çalışanların kamu kurumlarında çalışanlara göre öz yeterlik algıları ile iş doyumlarının ve yaşam doyumlarının yüksek olduğu; benzer şekilde özel sektör çalışanlarının daha yüksek düzeyde duygusal tükenme, kişisel başarı ve tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Buna karşın duyarsızlaşma ile çalışılan kurumun kamu ya da özel olması bakımından anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Sonuç

Finans sektörünün lokomotifini oluşturan bankacılığı odağına alan bu çalışma, banka çalışanlarının temel örgütsel davranış özelliklerini incelemeyi hedeflemiştir. Araştırmanın sonunda, banka sektörü çalışanlarının genel öz yeterlikleri ile iş doyumları arasında olumlu bir ilişki belirlenmiştir. Literatür incelendiğinde öz yeterlik ile iş doyumları arasında pozitif yönde ilişki olduğuna dair çok sayıda çalışmaya rastlanmaktadır (Caprara, vd., 2006; Staples, vd. 1999; Judge, vd., 2002; Telef, 2011; Duffy ve Lent, 2009). Banka çalışanlarının öz yeterlikleri arttıkça iş doyumlarını da artırmaktadır. Sahran (2007) çalışmasında öz yeterliğin yaşam doyumları üzerinde dolaylı şekilde bir etkisi olduğunu belirtmektedir. Aynı şekilde, banka çalışanlarının öz yeterlikleri yükseldikçe yaşam doyumları da olumlu olarak yükselmektedir.

Banka çalışanlarının genel öz yeterlik düzeyleriyle tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarı düzeyi bakımından olumlu ilişki saptanmıştır. Ancak, banka çalışanlarının öz yeterlik düzeyleri ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve genel tükenmişlik değişkenleri arasındaysa olumsuz bir ilişki saptanmıştır. Bu bulgulara göre, öz yeterlikleri arttıkça tükenmişlik azalmaktadır. Kendisini bireysel olarak yeterli algılayan çalışanların daha az

duyarsızlaşmaları, duygusal tükenmeye karşı dirençli oldukları ve daha sık sık bireysel başarıya ulaşmaları beklenen bir sonuçtur.

Banka çalışanlarının öz yeterlikleri, iş doyumları, yaşam doyumları ve tükenmişlik seviyelerinin cinsiyet değişkeni açısından incelenmesi sonucunda; anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Literatürde de benzer şekilde, söz konusu değişkenler arasında bir ilişki bulunmadığını belirten araştırmalar mevcuttur (Karahana, 2008; Gençtürk, 2008; Yılmaz ve Bökeoğlu, 2008; Cennet, vd., 2003; Telef, 2011; Köseoğlu ve Kocabaş, 2006; Gencay, 2007; Türkoğlu, 2008; Ayan, vd., 2009).

Buna karşın kadın çalışanlar erkek iş görenlere göre iyi seviyede öz yeterliğe sahip olduğu; benzer şekilde kadın çalışanların erkeklere göre yüksek düzeyde duygusal tükenme ve tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir. Literatürde benzer bulgular da vardır (Karahana, 2008; Çimen, 2007; Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007). Erkek çalışanlar ise kadınlara göre daha yüksek düzeyde iş ve yaşam doyumuna ile kişisel başarı algısına sahipken, kadınlara göre daha duyarsız oldukları belirlenmiştir. Ancak literatürde bu bulgunun tersine; Tunacın (2005), Yiğit'in (2007) ve Peri ve Baker (1997) çalışmalarında kadın iş görenlerin erkek iş görenlere göre daha fazla iş doyumunu hissettikleri sonucuna ulaşılmıştır.

11 yıl ve üzeri mesleki kıdeme sahip çalışanların öz yeterlik algıları, iş doyumunu ve yaşam doyumunu ile tükenmişlik düzeylerinin diğer kıdem gruplarına göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Benzer bir durum 6-10 yıl kıdeme sahip olanlar için de söz konusudur. Buna göre mesleki kıdem arttıkça çalışanların öz yeterlikleri, iş ve yaşam doyumları ile tükenmişlik düzeyleri de artmaktadır. Benzer şekilde; Gençtürk (2008) 11 yıl ve daha fazla tecrübeye sahip çalışanların, 1-5 ve 6-11 yıl çalışanlara göre daha fazla öz-yeterliğe ulaşmış oldukları belirtilmektedir. Maslach ve Jackson (1981), tükenmişlik düzeyinin çalışanın iş hayatının ilk senelerinde fazla yoğun görüldüğünü belirtmişlerdir. Deneyimi az olan çalışanların daha fazla duygusal tükenme, az seviyede duyarsızlaşma yaşadığı ve kişisel başarı seviyelerinde düşüş olduğunu ifade eden çalışmalar (Mede, 2009) mevcuttur. Çalışma hayatının ilk yıllarında işle ilgili yüksek beklentilerini karşılanmaması tükenmişlik duygusuna neden olabilir.

Öte yandan, kıdem ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılıkların olmadığını söyleyen çalışmalar da vardır (Peker, 2002; Kırılmaz vd., 2003). Benzer şekilde, iş doyumları ve yaşam doyumlarının (Aysan ve Bozkurt, 2004; Köseoğlu ve Kocabaş, 2006; Avşaroğlu vd., 2005) çalışma sürelerine göre değişmediğini söyleyen araştırmalar da vardır.

Banka çalışanlarının mezun oldukları eğitim alanında çalışıp çalışmamalarının, öz yeterlikleri, yaşam doyumunu, iş doyumunu ve tükenmişliğin alt kategorilerinden duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutları arasındaki farkın anlamlı olmadığı görülmüştür. Benzer şekilde eğitim alınan alan ile çalışılan alan arasında bir fark olmasının, çalışan öz yeterliğini etkilemediği bulunmuştur (Üstüner, vd., 2009; Telef, 2011; Özgün,

2007). Bazı meslek gruplarında kişisel ilgi ve yeteneklerin alınan eğitimden daha öncelikli işe yaradığı söylenilebilir. Bankacılık sektörü de, özel ilgi ve yetenek gerektiren bir çalışma alanıdır. Bu nedenle bankacılık ve finans alanında eğitim veren bir okuldan mezun olup olmama durumunun öz yeterlik, iş doyumu ve tükenmişlik düzeyini etkilemediği söylenebilir. Ayrıca Türkiye geliştirmekte olan bir ülkedir ve insanların genç yaşta doğru meslek seçip ona uygun okullarda okuma kültürüne ekonomik ve sosyal olarak henüz erişemediği söylenebilir. Türkiye’de meslek seçimi genellikle; alınan eğitim düzeyine göre değil de, iş bulabilme şansına göre oluşmaktadır.

Özel bankalarda çalışan banka iş görenlerinin kamu bankalarında çalışanlara göre öz yeterlik algıları ile iş ve yaşam doyumlarının yüksek olduğu bulunmuştur. Öncelikle, özel sektör banka çalışanları ile kamu banka çalışanları arasında maaş, çalışma şartları, performansına göre ücretin artması gibi farklılıkların sonuçlara tesir edebileceği olasıdır. Özel sektörde amaca uygun çalışanın işe alınmasına özen gösterilmektedir (Metin ve Altunok, 2002, s. 98). Özel bankaların personel alımında daha seçici olması, daha yetenekli personeli istihdam ettikleri için, özel banka çalışanlarının öz yeterliğinin daha yüksek çıktığı söylenebilir. Yine performansa göre ücretlerin artması da çalışanların iş ve yaşam doyumlarını arttıran bir neden olabilir. Benzer şekilde özel sektör çalışanlarının daha yüksek düzeyde duygusal tükenme, düşük kişisel başarı ve tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Bunun nedeni, kamu bankalarında mesai kavramının çok daha net olduğu ve kar amacını birinci öncelik olarak görmedikleri için kamu bankası çalışanlarının daha az baskı, stres ve kaygı hissettikleri söylenebilir. Bu durumda kamu bankası çalışanlarının özel banka çalışanlarına göre daha az tükenmişlik hissettikleri düşünülebilir. Özel bankaların daha çok amaç baskısı hissetmeleri onların tükenmişlik düzeylerini arttırmış olabilir. Buna karşın duyarsızlaşma ile bankanın kamu ya da özel olması durumunun anlamlı bir farklılığa neden olmadığı bulunmuştur.

Buraya kadar detaylı tartışılan sonuçları hipotez cümleleri üzerinden şu şekilde özetlemek mümkündür;

H1: Bankacılık sektörü çalışanlarının öz yeterlikleri, yaşam ve iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişki vardır. Hipotez doğrulanmıştır.

H2: Bankacılık sektörü çalışanlarının öz yeterlikleri, yaşam ve iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri cinsiyet açısından farklılık göstermektedir. Hipotez doğrulanmamıştır.

H3: Bankacılık sektörü çalışanlarının öz yeterlikleri, yaşam ve iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri çalışma yılına göre değişiklik göstermektedir. Hipotez doğrulanmıştır.

H4: Bankacılık sektörü çalışanlarının öz yeterlikleri, yaşam ve iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri eğitim aldıkları alanda çalışıp-çalışmamasına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Hipotez doğrulanmamıştır.

H5: Bankacılık sektörü çalışanlarının öz yeterlikleri, yaşam ve iş doyumları ile tükenmişlik seviyeleri, çalıştıkları kurumun özel ya da kamu kurumu olmasına göre anlamlı değişiklik göstermektedir. Hipotez doğrulanmıştır.

Bu çalışmada; banka çalışanlarının görev tanımlarına ilişkin farklılaşmaya gidilmemiş, banka çalışanları bir bütün olarak ele alınmıştır. Gelecek araştırmalarda, banka çalışanları görev tanımlarına göre kategorize edilip bu kategoriler arasındaki farklılıkları inceleyen çalışmalar yapılabilir. İleriki araştırmalarda, banka çalışanlarının öz yeterliklerini yükselten kaynaklarının neler olduğu konusu araştırılabilir. Banka çalışanlarının öz yeterliğini artırmak için yaşanmış deneyimlerin aktarıldığı hizmet içi eğitim etkinlik faaliyetleri planlanabilir. Stres, yoğun iş yükü karşısında öncelik belirleme, zaman yönetimi ve iş planlama yönergeleri üzerine çalışmalar ve eğitimler düzenlenebilir. Banka çalışanı adaylarına, işe girmeden önce meslekle ilgili problemler hakkında öncül bilgiler verilmelidir. Bu değişkenler üzerinde farklı iş kollarında da çalışmalar yürütülebilir. Ayrıca bu konularda nitel çalışmalar yapılarak mevcut değişkenlere dair derinlemesine bilgiler alınıp yeni bulgulara ulaşılabilir.

Gelişen teknolojinin beraberinde dönüşüm zorunluluğu getirdiği bankacılık işlemlerinin de elektronik ortamlarda ve dijital gereçlerle yapılması giderek artmaktadır. Bu durum bankalarda müşteri ile birebir işlem yapan çalışan sayısında azalmalara neden olabilir. Bu bilgiler ve gelişmeler ışığında bankacılık sektörü dönüşmekte, gereksinim duyulan insan kaynağı nitelik ve ölçütleri de değiştirmektedir. Bu gelişme ve dönüşümleri irdeleyen çalışmalara da ağırlık verilmelidir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış Bağımsız

Yazar Katkısı: Saffet Karayaman: %100

Destek ve Teşekkür Beyanı: Çalışma için destek alınmamıştır.

Etik Onay: Bu çalışma etik onay gerektiren herhangi bir insan veya hayvan araştırması içermemektedir. / Bu çalışmanın gerçekleştirilmesi amacıyla, Artvin Çoruh Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Değerlendirme Etik Kurulu'ndan izin alınmıştır (14.06.2023 tarih ve 94608 sayılı).

Çıkar Çatışması Beyanı: Çalışma ile ilgili herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Peer Review: Independent double-blind

Author Contributions: Saffet Karayaman 100%

Funding and Acknowledgement: No support was received for the study.

Ethics Approval: Ethics committee approval (14.06.2023 date and 94608 number) was obtained from Artvin Çoruh University, Scientific Research and Publication Ethics Committee for the purpose of carrying out this study approval.

Conflict of Interest: There is no conflict of interest with any institution or person related to the study.

Önerilen Atıf: Karayaman, S. (2024). Banka çalışanlarının öz yeterlik, iş ve yaşam doyumu ile tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Akademik Hassasiyetler Dergisi*, 11(24), 752-777. <https://doi.org/10.58884/akademik-hassasiyetler.1333700>

Kaynakça

- Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun otel çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(12), 1-17.
- Ardıç, K. & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32), 21-46.
- Aslan, M., & Doğan, S. (2020). Dışsal motivasyon, içsel motivasyon ve performans etkileşimine kuramsal bir bakış. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 11(26), 291-301.
- Ateş B. Sagar M. E. (2022). The predictive role of psychological flexibility, self-efficacy and communication skills on life satisfaction in teacher candidates. *Cumhuriyet International Journal of Education*, 11(1), 219-227
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. & Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu, iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 115-129.
- Ayan, S., Kocacık, F. & Karakuş, H. (2009). Lise öğretmenlerinin iş doyumu düzeyi ile bunu etkileyen bireysel ve kurumsal etkenler: Sivas merkez ilçe örneği. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 10, 18-25.
- Aysan, F. & Bozkurt, N. (2004, Temmuz). Okul psikolojik danışmanlarının yaşam doyumu, stresle başa çıkma stratejileri ile olumsuz otomatik düşünceleri: İzmir ili örnekleme. *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Azar, I. A. S., Vasudeva, P. & Abdollahi, A. (2006). Relationship between quality of life, hardiness, self-efficacy and self-esteem amongst employed and unemployed married women in Zabol. *Iran J Psychiatry*, 1, 104-111.
- Baltacı, A. (2018). Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme. *BEÜ SBE Derg.*, 7(1), 231-274.
- Baltacı, A. (2020). Yönetici öz yeterlik algısı ölçeği: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Uluslararası Karamanoğlu Mehmetbey Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 8-16.

- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: a social cognitive theory*. Englewood cliffs. N. J: Prentice-Hall.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Başaran, İ. E. (1991). *Örgütsel davranış: İnsanın üretim gücü*. Ankara: Gül Yayınevi.
- Budak, G. & Sürgevil, O. (2016). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç E., Akgün Ö. E., Karadeniz, Ş. & Demirel, E. (2009). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Canbay, S. (2007). *İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin iş doyumunu ve denetim odağı ilişkisi* [yüksek lisans tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Steca, P. & Malone, P. S. (2006). Teachers' self-efficacy beliefs as determinants of job satisfaction and students' academic achievement: A study at the school level. *Journal of School Psychology*, 44, 473–490.
- Cesur, O., Ünal, T., Büker, H., Çağlayan, D. & Okyay, İ. (2023). Tükenmişlik sendromu belirtileri, nedenleri ve çözüm önerileri. *Socrates Journal of Interdisciplinary Social Studies*, 9(30), 1-16.
- Çam, Z. & Öğülmüş, S. (2019). Çalışma yaşamından okula: okul tükenmişliğine yönelik kuramsal yaklaşımlar. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 11(1).
- Çimen, S. (2007). *İlköğretim öğretmenlerinin tükenmişlik yaşantıları ve yeterlik algıları* [yüksek lisans tezi]. Kocaeli Üniversitesi.
- Dağlı, A. & Baysal, N. (2016). Yaşam doyumunu ölçeğinin türkçe'ye uyarlanması: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(59). <https://doi.org/10.17755/esosder.263229>
- Demir, R. & Türk, F. (2020). Pozitif psikoloji: tarihçe, temel kavramlar, terapötik süreç, eleştiriler ve katkılar. *Humanistic Perspective*, 2(2), 108-125.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71–75.
- Doğaner, S., Görmüş, M. & Kılıç, M. Ö. (2020). Sporcu kimliği ile öz yeterlik arasındaki ilişkinin farklı değişkenler açısından İncelenmesi. *Journal of International Social Research*, 13(69).
- Dolgun, U. (2010). Tükenmişlik sendromu. D. Özler (Ed.), *Örgütsel davranışta güncel konular* içinde (s. 287-310). Bursa: Ekin Kitabevi.
- Duffy, R. D. & Lent, R. W. (2009). Test of a social cognitive model of work satisfaction in teachers. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 212–223.

- Dursun, S., Kaya, U. & İştar, E. (2016). Kişilik-iř uyumunun duygusal tükenmişlik ile iş ve yaşam doymumu üzerindeki etkisi: Muhasebe meslek mensupları üzerinde bir uygulama. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(9), 55-69.
- Eren, E. (2000). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması, VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı*, 143-154.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS for windows*. London: Sage Publications.
- Freudenberger HJ. (1974). Staff burn-out. *J Soc Issues*, 30, 159-165.
- Gencay, Ö. A. (2007). Beden eğitimi öğretmenlerinin iş doymumu ve mesleki tükenmişliklerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2), 765-780.
- Gençtürk, A. (2008). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin öz-yeterlik algıları ve iş doyumlarının çeşitli değişkenler açısından incelenmesi* [yüksek lisans tezi]. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi.
- Günbayı, İ. (2000). *Örgütlerde iş doymumu ve güdüleme*. Ankara: Özen Yayıncılık.
- Gür, G. (2008). *A study on the predictors of teachers' sense of efficacy beliefs* [yüksek lisans tezi]. Ortadoğru Teknik Üniversitesi.
- Hobfoll SE & Shirom A (2001). Conservation of resources: applications to stress and management in the workplace. R. Golembiewski (Ed.), *Organizational behavior* içinde. (s. 57-80). New York: Marcel Dekker.
- Hodges, C. B. (2005). *Self-efficacy, motivational email, and achievement in an asynchronous mathematics course*. [doktora tezi]. Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Iřkhan, V. (2016). Çalışanlarda tükenmişlik sendromu, M. Gülhan & Ü. Yılmaz (Ed.), *Akciğeri kanserinde destek tedavisi* içinde (s. 366-391). Ankara: TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi.
- Jennett, H. K., Harris, S. L. & Mesibov, G. B. (2003). Commitment to philosophy, teacher efficacy, and burnout among teachers of children with autism. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 6(33), 583-593.
- Judge, T. A., Erez, A., Bono, J. E. & Thoresen, C. J. (2002). Are measures of self-esteem, neuroticism, locus of control, and generalized self-efficacy indicators of a common core construct? *Journal of Personality and Social Psychology*, 83, 693-710.

- Kaleli, S. & Yeneşkin, R. S. (2022). Hizmet sektörü içinde bankalar ve bankacıların pazarlama motivasyonları üzerine bir araştırma. *Ekonomi Bilimleri Dergisi*, 14(2), 102-131. <https://doi.org/10.55827/ebd.1088195>
- Kaplan, A. & Ergül, H. F. (2023). Bağımsız anaokulu müdürlerinin kültürel liderlik davranışları ile okul öncesi öğretmenlerinin iş doyumunu arasındaki ilişki. *Ekev Akademi Dergisi*, (93), 12-30.
- Kambur, E. (2020). Banka çalışanlarının öz yetkinlik algıları ile örgütsel sessizlikleri arasındaki ilişki: bandırma ilçesinde bir alan araştırması. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 102-114.
- Karahan, Ş. (2008). Özel eğitim okullarında çalışan eğitimcilerin öz-yeterlik algılarının ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi [yüksek lisans tezi]. Marmara Üniversitesi.
- Kartopu, S. (2016). Üniversite öğrencilerinin öz yeterlilik ve kimlik duygusu kazanım düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi: Gümüşhane Üniversitesi örneği. *Journal Of International Social Research*, 9(45).
- Kaya, K. (2021). Banka çalışanlarında işe yabancılaşma, iş doyumunu ve tükenmişlik arasındaki ilişki. *OPUS International Journal of Society Researches*, 17(37), 4510-4534.
- Keser, A. (2005). İş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisi: Otomotiv sektöründe bir uygulama. *Çalışma ve Toplum*, 4, 77-96.
- Kılıç, T., & Saygılı, İ. (2021). İş tatmini ile alt boyutları arasındaki ilişkiler ve demografik faktörlerin bu değişkenler üzerindeki etkisi: Görgül bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 1-17.
- Kırılmaz, Y., Çelen, Ü. & Sarp, N. (2003). İlköğretim öğretmenlerinde tükenmişliğin araştırılması. *İlköğretim Online*, 2(1), 2-9.
- Köker, S. (1991). *Normal ve sorunlu ergenlerin yaşam doyumunu düzeylerinin karşılaştırılması* [yüksek lisans tezi]. Ankara Üniversitesi.
- Kuru, G.C. & Can, S. (2020). Sınıf öğretmeni adaylarının akademik öz-yeterliliklerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Akdeniz Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 14(31), 445-461. <https://doi.org/10.29329/mjer.2020.234.21>
- Ladikli, M. F. & Arslan, H. (2023). Kavramsal ve kuramsal olarak iş doyumunu. *İbn Haldun Çalışmaları Dergisi*, 8(2), 139-174. <https://doi.org/10.36657/ihcd.2023.112>
- Leech, N. L., Barrett, K. C. & Morgan, G. A. (2005). *SPSS for intermediate statistics: Use and interpretation*. London: Erlbaum.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

- Mede, E. (2009). An analysis of relations among personal variables, perceived self-efficacy and social support on burnout among turkish efl teachers. *Inonu University Journal of The Faculty of Education*, 10(2), 39–52.
- Metin, H. & Altunok, M. (2002). Karşılaştırmalı bir yaklaşımla kamu yönetimi ve özel sektörde halkla ilişkiler. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (3),79-99.
- Öngel, V. (2020). Akademisyenlerin yaşam doyumları ve iş doyumlarını etkileyen iş kaynaklı faktörlerin incelenmesi. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 10 (3) , 461-473.
- Özgün, M. S. (2007). *Okul psikolojik danışmanlarının kişilik özellikleri ile mesleki yetkinlik beklentileri arasındaki ilişkinin incelenmesi* [yüksek lisans tezi]. Çukurova Üniversitesi.
- Özpehlivan, M. (2019). İş Tatmini: kavramsal gelişimi, bireysel ve örgütsel etkileri, yararları ve sonuçları. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 43-70.
- Paksoy, M. (2002). *Çalışma ortamında insan ve toplam kalite yönetimi*. İstanbul: Santay yayınevi.
- Pallant, J. (2001). *SPSS survival manuel*. Maidenhead: Open university Press
- Peker, R. (2002). Anaokulu, ilköğretim ve lise öğretmenlerinde mesleki tükenmişliğin bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1), 319–331.
- Perie, M. & Baker, D. (1997). Job satisfaction among america’s teachers: effects of workplace conditions, background characteristics, and teacher compensation. *Statistical Analysis Report, National Center for Education Statistics*, U.S. Dept. of Education, NCES 97–471.
- Sahraç, Ü. (2007). *Stres kontrolü, genel öz-yeterlik, durumluluk kaygı ve yaşam doyumu ile ilişkili bir akış modeli* [doktora tezi]. Gazi Üniversitesi.
- Sakız, G. (2013). Başarıda anahtar kelime: Öz-yeterlik. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 26(1), 185-210.
- Sayıllı, I., Haran, S., Ölmez, S. & Özgüven, H. D. (1997). Ankara Üniversitesi hastanelerinde çalışan doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri. *Kriz Dergisi*, 5(2), 71–77.
- Skaalvik, E. M. & Skaalvik, S. (2009). Teacher self-efficacy and teacher burnout: A study of relations. *Teaching and Teacher Education*, 1–11.
- Staples, D. S., Hulland, J. S. & Higgins, C. A. (1999). A self-efficacy theory explanation for the management of remote workers in virtual organizations. *Organization Science*, 10(6), 758 -776.
- Sümer, G. (2016). Türk bankacılık sektörünün tarihsel gelişimi ve AB bankacılık sektörü ile karşılaştırılması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 485-508.

- Şahin, Z. (2018). Ölüm algısının “yaşam doyumu” üzerindeki etkisi: üniversite örneği. *Akademik İzdüşüm Dergisi*, 3(3), 1-18.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (1996). *Using multivariate statistics*. New York: Harper Collins College.
- Tarsuslu, S. (2023). Sağlık çalışanlarının Covid-19 sürecinde karşılaştıkları VUCA ortamının iş stresi ve tükenmişlikleri üzerindeki etkisi. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(3), 399-419.
- Telef, B. B. (2011). Öğretmenlerin öz-yeterlikleri, iş doyumları, yaşam doyumları ve tükenmişliklerinin incelenmesi. *İlköğretim Online*, 10 (1) , 91-108.
- Tezer, E. (2001). İş doyumu ölçeğinin güvenilirlik ve geçerliği. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 2(16), 33-39. <https://doi.org/10.17066/pdrd.81167>
- Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir’deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- Topaloğlu, M., Koç, H. & Yavuz, E. (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişliklerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Kamu-İş; C: 9, S: 3*.
- Tozkoparan, G. (2021). Örgütsel stresin çalışanların yaşam doyumu ve bireysel performans algısına etkileri üzerine bir araştırma. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 10(2), 1881-1910.
- Tunacan, S. (2005). *Beykoz ilçesindeki lise öğretmenlerinin iş doyumunu etkileyen faktörler* [yüksek lisans tezi]. Yeditepe Üniversitesi.
- Türkiye Bankalar Birliği. (2023, 15 Ağustos). *Bankacılık sisteminde banka, çalışan ve şube sayıları. rapor kodu: DT13*. Mayıs 2023. 15 Ağustos 2023 tarihinde, https://www.tbb.org.tr/Content/Upload/istatistikraporlar/ekler/4040/Banka_Calisan_ve_Subey_Sayilari-Mart_2023.pdf adresinden edinilmiştir.
- Türkoğlu, M. (2008). *Genel Liselerde Örgütsel Kültürün İş Doyumuna Etkisi* [yüksek lisans tezi]. Fırat Üniversitesi.
- Uludağ, G. (2019). Yaşam doyumu ile işgören performansı ilişkisini incelemeye yönelik bir alan araştırması. *Anemon Muş Alparlan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(6), 291-300.
- Üstüner, M., Demirtas, H., Cömert, M. & Özer, N. (2009). Ortaöğretim öğretmenlerinin öz-yeterlik algıları. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(17), 1–16.
- Vardar, K. (2021, Haziran). *KPMG perspektifinden bankacılık sektörüne bakış raporu, 20 Eylül 2023 tarihinde*

<https://kpmg.com/tr/tr/home/gorusler/2021/06/2021-kpmg-perspektifinden-bankacilik-sektorune-bakis.html>
adresinden edinilmiştir.

- Yasa Ozelturkay, E. & Boymul, E. (2017). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisi: Bir sanayii kuruluşunda uygulama. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 12(46), 93-102.
- Yılmaz, K. & Bökeoğlu, Ç. B. (2008). İlköğretim okulu öğretmenlerinin yeterlik inançları. *Ankara University, Journal of Faculty of Educational Sciences*, 41(2), 143–167.
- Yiğit, A. (2007). *Özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin iş doymumu tükenmişlik ve ruh sağlığı düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi* [yüksek lisans tezi]. Niğde Üniversitesi.
- Yüksel, H. (2020). *Okul öncesi öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik düzeyleri, öz yeterlik inançları ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. [doktora tezi]. Necmettin Erbakan Üniversitesi.
- Resmî Gazete (2023, 12 Kasım). *İşkolları Yönetmeliği*. 19.12.2012 tarih ve 28502 sayılı Resmi Gazete. 12 Kasım 2023 tarihinde, <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=16855&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5> adresinden edinilmiştir.

Extended Abstract

Although the banking sector is relatively new, it is undergoing rapid transformation due to technological advancements and artificial intelligence. Inherently demanding attributes such as attention, speed, proactivity, foresight, and mental endurance, the banking profession can be exceedingly strenuous and exhausting due to its inherent dynamism, pace, and associated risks. If occupational fields were to be categorized on a spectrum from physical to intellectual exertion, the banking sector might well represent the pinnacle of professions requiring mental acuity.

Self-efficacy perception refers to an individual's belief in their capacity to exert effort and organize resources to achieve desired performance levels. Rooted in social-cognitive theory, this concept of competence encompasses one's confidence in their ability to plan and execute actions necessary for achieving professional objectives. Employees with high self-efficacy are observed to manage work-related stress more effectively. Conversely, individuals with low self-efficacy may experience diminished motivation, leading to decreased job and life satisfaction. Such employees are also prone to developing symptoms of burnout, characterized by heightened levels of anxiety and stress.

It is acknowledged that an employee's perceptions of their actions significantly influence job satisfaction. Job satisfaction itself is the degree of contentment or discontentment an employee feels towards their job. Numerous factors contribute to job satisfaction, with work intensity being a

primary consideration, although its impact varies by sector. For instance, a study on academics revealed that workload did not significantly affect life satisfaction or job satisfaction.

The general state of individuals concerning their life processes and living conditions is termed life satisfaction. Life satisfaction can also be described as the extent to which a person's goals are achieved. The foundation of job satisfaction, a concept that is not tangibly observable, rests on motivation theories. These theories are grounded in the idea that employees derive satisfaction from feeling valued and appreciated for their work.

Burnout represents the distress resulting from physical, emotional, and mental exhaustion in employees working in sectors characterized by intense work processes and significant mental engagement. It has been noted that burnout is predominantly seen in the service sector, which demands direct interpersonal interactions. The perspective that employee burnout stems more from job-specific traits and work environment conditions than from personal factors is gaining acceptance. The stress bank employees face due to their profession, including workload and the inherent risks of their work, induces anxiety and propels them toward burnout. Banking employees are exposed to risks inherent to their job's nature. The operations within a bank's business line are fraught with significant risks and demand precision. This research aims to explore the interplay between bank employees' job and life satisfaction, their levels of burnout, and self-efficacy.

Within the scope of the study, the focus was placed on the levels of self-efficacy, life satisfaction, job satisfaction, and burnout, and how these levels change according to different demographic variables. The research sample comprised 589 bank employees working across 25 districts on the European side of Istanbul during the January-March 2023 period. Of the participants, 332 (56%) were female, and 257 (44%) were male. The Self-Efficacy Scale, Job Satisfaction Scale, Life Satisfaction Scale, Burnout Scale, and Demographic Characteristics Information Form were utilized to gather data for the research. The Pearson Correlation Coefficient Technique, One-Way Analysis of Variance, and t-Test methods were employed to analyze the collected data.

The study concluded that there is a positive relationship between the self-efficacy levels of bank employees and both their life and job satisfaction. Furthermore, a significant negative relationship was observed between the self-efficacy of bank employees and their levels of burnout. Additionally, variations were noted in the self-efficacy, life satisfaction, job satisfaction, and burnout levels of the participants, attributed to certain personal variables. A positive relationship was identified between the general self-efficacy of bank sector employees and their job satisfaction. Similarly, a positive correlation was found between the general self-efficacy levels of bank employees and the level of personal achievement, a sub-dimension of burnout. Female employees exhibited higher levels of self-efficacy compared to male employees; likewise,

it was noted that female employees experience higher levels of emotional exhaustion and burnout compared to their male counterparts. It was observed that the differences in the sub-dimensions of emotional exhaustion, personal achievement, and depersonalization, which fall under the categories of self-efficacy, life satisfaction, job satisfaction, and burnout, were not significant regardless of whether the bank employees worked in the field related to their education. It was determined that the self-efficacy perceptions and job and life satisfaction levels of bank employees working in private banks are higher than those of employees in public banks.

In future research, the focus could be on identifying resources that bolster the self-efficacy of bank employees. In-service training programs aimed at enhancing employees' self-efficacy could be devised. Moreover, initiatives on stress management, establishing priorities amid heavy workloads, as well as guidelines for time management and work planning could be developed. Prospective bank employees should receive preliminary insights into the profession's challenges before their engagement. Explorations of these variables might also be extended to different sectors. Furthermore, conducting qualitative studies on these matters could yield in-depth insights into the variables at play and unveil novel findings.