

**TÜKENMİŞLİĞİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİNDE
ÖRGÜTE BAĞLILIĞIN ARACI ROLÜ: TÜRKİYE'DEKİ
GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI PERSONELİ ÜZERİNDE
BİR ARAŞTIRMA¹**

THE MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT
IN THE EFFECT OF BURNOUT ON INTEND TO LEAVE: A
RESEARCH ON MINISTRY OF CUSTOM AND TRADE STAFF IN
TURKEY

Sebahattin YILDIZ²

Süleyman YALAVAÇ³

Cem Harun MEYDAN⁴

ÖZET

Araştırmanın temel amacı, Türkiye'deki sınır kapılarında görev yapan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Mensubu personelinin tükenmişlik düzeyini ölçmek ve tükenmişlik, örgüte bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkilerini analiz etmektir. Araştırmanın diğer amacı doğu ve batı illerindeki sınır kapıları çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, işten ayrılma niyetleri ve örgüte bağlılık düzeyleri arasındaki farklılıkları ortaya çıkarmaktır. Araştırma açıklayıcı nitelikte tasarlanmıştır ve veri toplama yöntemi ankettir. Kolayda örnekleme yoluyla 190 örneğe ulaşılmıştır.

Araştırmanın bulgularından birincisi, tükenmişlik işten ayrılma niyetini pozitif, örgüte bağlılığı negatif yönde etkilemiştir. İkincisi, tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgüte bağlılığın düzenleyici etkisi yoktur. Üçüncüsü, tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisinde örgüte bağlılığın kısmi aracı rolü vardır. Sonucusu, doğu sınır kapılarında çalışan gümrük personelinin tükenmişlik düzeyinin batı sınır kapısında görev yapanlara göre daha fazla iken, örgüte bağlılık ve işten ayrılma niyeti bölgeye göre farklılık göstermemiştir.

Anahtar Kelimeler: *Tükenmişlik, İşten ayrılma niyeti, Örgüte bağlılık, Gümrük çalışanları*

¹ Bu çalışma 8-10 Kasım tarihleri arasında İstanbul'da düzenlenen 10. Uluslar arası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Konferansında bildiri olarak sunulmuştur.

² Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Yrd. Doç. Dr.

³ İzmir Çeşme Gümrük Müdürlüğü, Gümrük Memuru, İşletme Bilim Uzmanı

⁴ Kara Harp Okulu, Sistem Yönetim Bilimleri Bölümü, Doç. Dr.

ABSTRACT

The main aim of this research is to identify the level of burnout of Ministry of Turkish Customs and Trade staff who work in the border gates and to analyze its the relation to organizational commitment and intent to leave This research aims also to find out the difference between the workers who work in the eastern and western border gates regarding burnout level, commitment to organization and intent to leave. The data was gathered with a questionnaire and analysis was conducted on the data gathered from a sample of 190 employees.

The firstly finding of the research show that the burnout positively affects intend to leave, negatively affects organizational commitment. Secondly, there is not a moderating effect on the relationship between burnout and intend to leave. Thirdly, organizational commitment has partial mediating effect on the effect of burnout on intend to leave. Finally, the customs employees in east feel more burnout than the custom in west, and there are no difference in organizational commitment and intent to leave between employees in west and east.

Keywords: *Burn out, Intend to leave, Organizational commitment, Custom officers*

GİRİŞ

Günümüzde iş ortamındaki geleneksel paradigma, sırasıyla stres faktörlerinin tükenmişliğe yol açması ve tükenmişliğin de işten ayrılma niyetini arttırmasıdır (Smith ve Clark, 2011: 1950). Çalışanların işten ayrılma niyeti örgüte bağlılık ve kişisel faktörler tarafından da etkilenebilmektedir (Jourdain ve Chenevert, 2010: 709). Yapılan çalışmalarda çalışanların örgüte bağlılığının işten ayrılma niyeti üzerinde açık bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır (Garcia-Cabrera ve Garcia-Soto, 2012: 3151).

Bu çerçevede, bu araştırmanın sorunsalı, Türkiye'deki sınır kapılarında görev yapan Gümrük çalışanlarının yani muayene, muhafaza, gümrük memuru ve yönetici personelinin tükenmişlik düzeyini ölçmek ve tükenmişlik, örgüte bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkilerini analiz etmektir. Ayrıca doğu ve batı illerindeki sınır kapıları çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, işten ayrılma niyetleri ve örgüte bağlılık düzeylerinin karşılaştırılması araştırmanın diğer amacıdır.

1. KURAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Tükenmişlik

Tükenmişlik her türlü iş alanında çalışan insanlarda görülen ancak insanlarla sürekli ilişki halinde olan meslek çalışanlarında (polislik, doktorluk, öğretmenlik, hâkimlik gibi) daha sık rastlanılan ve son zamanlarda üzerinde

birçok araştırma yapılmış ve insanlar tarafından çok fazla bilinmeyen ancak çok önemli bir sorundur. Tükenmişlik “iş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi” şeklinde tanımlanmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982: 3). Tükenmişlik iş kalitesinde azalmaya yol açabilir ve işten ayrılma niyeti, işe devamsızlık, düşük moral, uykusuzluk, ilaç ve alkol kullanımındaki artış ve aile içinde problem yaşama ile ilişkilidir (Jung ve Kim, 2012: 3637).

Tükenmişlik ile ilgili çalışmalarda tükenmişliğin boyutları farklılık gösterebilmektedir. Halbesleben ve Demereuti (2005)'nin geliştirdiği “Oldenburg tükenmişlik ölçeği”nde bitkinlik ve duyarsızlaşma gibi iki boyut kullanılmışken, Kristensen vd (2005)'in geliştirdiği ve Bakoğlu ve diğerleri (2009)'un Türkçeye uyarladığı “Kopenhag tükenmişlik ölçeği”nde kişisel tükenmişlik, işle ilgili tükenmişlik ve müşteriye ilgili tükenmişlik gibi üç boyut kullanılmıştır. Bununla birlikte yazında Maslach ve Jackson (1981)'un tükenmişlik kavramını duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıya (personel accomplishment) ilişkin üç ayrı boyutu içermektedir.

Duygusal tükenme, bir bireyin diğerlerine yardım ederken, duygusal ve psikolojik taleplerin aşırılığı nedeniyle beliren bitkinlik durumunu, *duyarsızlaşma*, insanlara nesnelmiş gibi davranmayı (Bakoğlu ve diğerleri, 2008: 466) *düşük kişisel başarı hissi* ise çabaların olumlu sonuç üretmede sürekli başarısız kaldığı durumları ifade etmektedir (Moneta, 2011: 274).

Tükenmişlik sendromu bir hastalık gibi ele alındığında, her hastalıkta olduğu gibi kendi kendine ortaya çıkan bir durum olmadığı görülmektedir. Başka bir deyişle tükenmişliği etkileyen ve tetikleyen, oluşumuna zemin hazırlayan çevresel (müşteri ilişkisi, aile ve arkadaş çevresi ile olan ilişkiler gibi), örgütsel (iş yükü, bürokrasi, dönüt ve iş baskısı gibi) ve kişisel (beklentiler, motivasyon, hırs, stres, işkolik olma, medeni durum, empati ve yaş gibi) faktörler söz konusudur (Maslach ve Jackson, 1984: 190).

1.2. Örgüte Bağlılık

Örgüte bağlılık, çalışanların örgüte katılım ve kendini adama derecesidir (Jung ve Kim, 2012: 3641) Örgütsel amaç ve hedeflerin kabulü ve bunlara güçlü bir inanış, örgüt adına önemli çaba sarf etme gönüllüğü ve örgüt üyeliğini sürdürme isteği de örgüte bağlılık olarak tanımlanabilir (Ciceci, 2012: 1078). Örgüte bağlılık birey ve örgüt arasındaki sosyal uyumluluğun göstergesidir. Bir başka deyişle bağlılık, en yalın hali ile belli bir varlığa karşı geliştirilen duygusal bir yönelme ya da sosyal bir birimle (işletme, işletmenin alt sistemleri, çevre, aile, meslek, sendika gibi) özdeşleşme olarak tanımlanabilmektedir (Meyer ve Allen, 1984: 373; Mowday, 1979; Porter ve diğerleri, 1974). Bağlılık içten gelen bir görev duygusudur ve kişisel inançlar,

yargılar ve içsel kararların bileşiminden oluşan bir şebekeye dayalıdır (Demirel, 2008).

Bağlılık türleri farklılık gösterebilmektedir. Örneğin, kariyer bağlılığı, bireyin mesleki kariyerine karşı olan tutumu ve hedefleridir (Güney, 2004: 136). Mesleki bağlılık, kişinin mesleğine yönelik bireysel sadakatidir. İşe bağlılık; kişinin işiyle psikolojik olarak özdeşleşmesi, personelin çalışmakta olduğu işine yönelik olarak edindiği duygusal bir bağ ve inançtır. Başka bir deyişle, kişinin gözünde işin değeri ve önemi hakkındaki değerlerin içselleştirilmesi ve bireyin kimliğini işe bağlı kılan, işe yönelik tutum ve eğilimlerdir (İnce ve Gül, 2005: 18). İş ahlakına bağlılık, bireyin işin kendisine verdiği değer ölçüsünü yansıtmaktır (Arbak ve Kesken; 2005: 57). Bireyin bir örgüte karşı etkin yönelimini, örgütten ayrılmasıyla ilgili maliyetlere yaklaşımını ve örgütte kalma konusunda hissettiği ahlaki zorunluluğu yansıttığı görülmektedir. Bağlılık türlerini bu şekilde çeşitlendirebilmekle birlikte genel kabul görmüş bir ayırım Allen ve Meyer (1990) tarafından yapılmıştır. Allen ve Meyer (1990)'e göre örgüte bağlılık, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olarak üçe ayrılmaktadır.

Duygusal bağlılık; çalışanın örgüt değerlerini içselleştirme derecesini ifade etmektedir (Curtis vd, 2009: 254). Bireyin bir gruba duygusal bağlılığıdır. Bireyin kişisel kimliğini örgüte bağlayan, örgüte yönelik tutum veya yönelimdir. Örgütün ve bireyin amaçlarının giderek bütünleşmesi ve uyumlaşması sürecidir. Bireyin belirli bir örgüt içinde kendini tanımlama ve bu örgüte katılım gücüdür (Meyer ve Allen, 1997: 46). *Devam bağlılığı*; örgütten ayrılma veya üyeliğini sürdürmenin maliyetlerini karşılaştırma ile ilgilidir (Curtis vd, 2009: 254). Örgütte sürekli devam etmeye ilişkin avantaj ve örgütten ayrılmaya ilişkin dezavantajların bileşimidir. Bireyin harici çıkarları belirli bir faaliyete bağlayarak bağlılık sağlamasıdır. Birey-örgüt etkileşiminin zaman içerisindeki yatırımlarının bir sonucu olarak ortaya çıkan yapısal bir olgudur. *Normatif bağlılık*; örgüte bağlılık konusuna uygun biçimsel ve zorunlu beklentileri aşan, kabul görmüş sosyal davranışlardır. Örgütsel amaçlar ve çıkarlarla buluşmak üzere kabul edilen baskıların bütünüdür. Çalışanlar, örgüt zaman içerisinde ne tip bir statü veya tatmin sağlarsa sağlasın, ahlaki olarak örgütte kalmanın doğru olduğunu düşünür (Meyer ve Allen, 1997: 46-47).

1.3. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma oranı bir yıl içinde gönüllü olarak işten ayrılan çalışanların sayısını ifade etmektedir (Smith ve Clark, 2011: 1951) ve bu oranın yüksek olması işyerinde negatif sonuçlara neden olmaktadır (Boyas vd, 2012: 51). İşten ayrılma niyeti (IAN) ise bir niyeti ifade etmekte olup, en fazla kabul görmüş tanımları şunlardır: İşten ayrılma niyeti, diğer fırsatları

değerlendirmek için potansiyel olarak mevcut işinden ayrılabilmedir (Jardali, 2009: 2). İşten ayrılma niyeti bir kişinin örgütü bırakma eğilimidir (Ökten, 2008: 35). İşten ayrılma niyeti işten ayrılma davranışının en önemli habercisidir (Tett ve Meyer, 1993:259). İşten ayrılma niyeti çalışanların istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri yıkıcı ve aktif bir eylemdir (Rusbelt ve diğerleri, 1988:599).

Çalışanların işlerinden ayrılmalarının en büyük etkenleri iş tatmini ve örgüte olan bağlılığın yitirilmesidir (Çekmecelioglu, 2006). Kişiler şayet örgüt değerlerine bağlı ise ve bu değerlerin gerçekleştirilmesine katkıda bulunmak istiyorlar ise örgütten ayrılmayı düşünmezler yüksek duygusal bağlılığa sahip olanlar, yüksek zorunlu bağlılığa sahip olanlar ve yüksek normatif bağlılığa sahip olanlar örgütte kalırlar (Gaertner, 1999:479). İşten ayrılmaya karar vermiş bir çalışanın bu isteğini davranışlarına yansıtması neticesinde çalıştığı arkadaşları ve çevresinde bu durumdan zarar görecektir ve çalıştığı örgüt iş kaybına uğrayacaktır (Lu vd, 2002: 215). İşten ayrılma niyeti başlıca üç grupta incelenmektedir. Bunlar genel ekonomik etkenler, işletme içi etkenler ve kişisel yaşam şartlarına bağlı etkenlerdir (Kaynak, 1990:37).

1.4. Tükenmişlik, Örgüte Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Tükenmişlik, işe devam etmeme, işi bırakma niyeti ve işten ayrılma gibi işten uzaklaşmanın değişik türleri ile bağlantılı ve bunlar üzerinde etkili bir faktör olarak görülmekte, işine devam eden kişilerde ise tükenmişlik, işte verimlilik ve etkililiğin azalmasına neden olabilmektedir (Çalgan vd, 2009: 67).

Tükenmişlik işten ayrılma niyeti ile ilişkili bir faktör olarak bilinmektedir (Kim ve Stoner, 2008; Huang, Chuang ve Lin, 2003). Tükenmişlik, bir bilişsel ve duygusal stres modelidir ki çalışanların zihinsel olarak işlerinden uzaklaşmalarına, işten ayrılma niyeti geliştirmelerine ve nihayetinde işten ayrılmalarına neden olmaktadır (Moneta, 2011: 274).

Boyas vd, (2012) tarafından sosyal yardım bürosu çalışanları üzerinde yapılan çalışmada örgüte bağlılığın tükenmişlik (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma) ve işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisi olduğu; duygusal tükenmişliğin de işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif etkisi olduğu gözlenmiştir.

Jung ve Kim (2012)'nin gazete şirketi çalışanları üzerinde yaptığı çalışmasında duygusal tükenmişliğin örgüte bağlılığa etkisi gözlenmemişken, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği gözlenmiştir. Duyarsızlaşmanın ve kişisel başarıda azalmanın örgüte bağlılığı negatif, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır.

Garcia-Cabrera ve Garcia-Soto (2012)'nin şirket yöneticileri üzerindeki çalışmasında duygusal bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki ortaya çıkmıştır.

Onay ve Kılıcı (2011)'in turizm çalışanları üzerindeki araştırmasında da duygusal tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif etkilediği bulunmuştur.

Smith ve Clark (2011)'in bakımevi çalışanları üzerinde yapılan çalışmada işten ayrılma ile duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında pozitif yönde, işten ayrılma ile kişisel başarı arasında negatif yönde ilişki gözlenmiştir.

Salehi ve Gholtash (2011)'in bir üniversitedeki bir fakültenin tüm çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında negatif ilişki ortaya çıkmıştır.

Jourdain ve Chenevert (2010)'un hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişliğin mesleğe bağlılığı negatif yönde etkilediği ve mesleğe bağlılığın da meslekten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği gözlenmiştir.

Sağlam ve arkadaşları (2010)'nın yatırım uzmanları üzerindeki çalışmasında işe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde tam aracı olduğu gözlenmiştir.

Güneş ve diğerleri (2009)'nin bir devlet üniversitesinde yaptığı çalışmada tükenmişlik düzeyi ile örgüte bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişki bulunmuştur.

Sabuncuoğlu (2007)'nin 500 büyük işletmesinin çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada işten ayrılma niyeti ile duygusal ve normatif bağlılığın negatif ilişkisi; işten ayrılma niyeti ile devam bağlılığın pozitif ilişkisi ortaya çıkmıştır.

Karsh vd (2005)'nin huzurevi çalışanlarında yaptığı çalışmada örgüte bağlılık ve iş tatmininin işten ayrılma niyetiyle negatif ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır.

Kalliath vd (1998)'in sağlık çalışanları üzerindeki çalışmasında duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın örgüte bağlılığı negatif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır.

Singh ve diğerleri (1994) tarafından müşteri temsilcileri üzerinde yapılan çalışmada tükenmişliğin örgüte bağlılığı negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Weisberg (1994) tarafından öğretmenler üzerinde yapılan bir çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Mowday vd (1982)'ne göre, örgütsel bağlılığın en önemli sonucu işten ayrılma niyetinin azalmasıdır.

2. ARAŞTIRMA

2.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Araştırmanın amacı, Türkiye'deki sınır kapılarında görev yapan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Mensubu personelinin tükenmişlik, örgüte bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri analiz etmek ve doğu ile batı illerindeki sınır kapıları çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri, işten ayrılma niyetleri ve örgüte bağlılık düzeyleri arasındaki farklılıkları ortaya çıkarmaktır. Araştırmanın evreni temsil edecek düzeyde İzmir, İstanbul, Ağrı, Ardahan ve Hopa Gümrük kapılarında çalışan personel araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır.

2.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma neden sonuç ilişkisine dayalı ve ampirik şekilde tasarlanmıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi anketlerdir. Araştırmanın ana kütlesini 840 gümrük çalışanı oluşturmaktadır. Kolayda örnekleme yoluyla 217 gözleme ulaşılmıştır, ancak anketlerdeki bazı eksiklerden dolayı 190 gözlem üzerinden analizler yapılmıştır. Bu gözlem sayısı evreni temsil edecek yeterliliktedir (Saruhan ve Özdemirci, 2011). Araştırmada hiyerarşik regresyon analizi ile aracı / düzenleyici etki test edilmiştir. Aracı (Mediator) model için Baron ve Kenny (1986) tarafından, Biçimleyici (Moderator) model için ise Aiken ve West (1991) tarafından önerilen yöntemler kullanılmıştır ve veriler SPSS 16.0. programı ile analiz edilmiştir.

Araştırmada kullanılan analizler t testi, korelasyon ve hiyerarşik regresyon analizidir. Tükenmişlik olgusu için Maslach ve Jackson (1981)'in 22 sorudan oluşan ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma boyutları kullanılmıştır. Örgüte bağlılık için, Meyer, Allen ve Smith (1993)'in 16 sorudan oluşan ve duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutları kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan diğer değişken olan işten ayrılma niyeti için, Blau ve Boal (1989)'nın 4 sorudan oluşan tek boyutu kullanılmıştır. Boyutlarda yer alan ifadeler 5'li Likert ölçeğiyle ölçülmüştür.

3. BULGULAR

Ankete katılan 217 kişiden elde edilen veriler incelenmiş, bazı anketlerin eksik doldurulduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bazı anketler de örgütsel değişkenlerin ortalamaları alındıktan sonra yapılan uç değer analizi

dolayısıyla çıkarılmış ve 190 gözlem üzerinden analizler yapılmıştır. Araştırmaya katılanların; %51'i Batı sınır kapılarında %48,9'u Doğu sınır kapılarında çalışmakta, %18,4'ü muayene memuru, %31,1'i muhafaza memuru, %41'i gümrük memuru ve %9,5'i amir statüsünde, %48,9'u 5 yıl ve altı kıdemde, %17,4'ü 6-10 yıl kıdemde ve %33,7'si 11 yıl ve üzeri kıdemdedir.

Ayrıca tükenmişlik puanları hesaplanırken kişisel başarı hissi soruları ters kodlanarak, düşük kişisel başarı şeklinde isimlendirilmiştir. Örgüte bağlılık değişkeni de tek boyut olarak analizlere sokulmuştur. Araştırmanın geçerliliği için öncelikle Yüz geçerliliği (face validity) yapılmış, uzman görüşü alınmıştır. Ayrıca 50 kişilik bir pilot çalışma neticesinde bazı sorular çıkartılmış, bazı sorular değiştirilmiştir. Daha sonra Yapı geçerliliği (construct validity) için her bir değişken için faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi neticesinde ortaya çıkan boyutlar için güvenilirlik analizleri (Cronbach's Alphas) yapılmıştır.

Faktör analizi sonuçları tükenmişlik için Tablo 1.1'de, örgüte bağlılık için Tablo1.2.'de ve işten ayrılma niyeti için Tablo 1.3.'de gösterilmiştir. Tükenmişlik için KMO testi 0,88 ve Bartlett testi anlamlıdır (Chi-Square=2059,13; sig = ,000). Tükenmişlik 3 faktöre yüklenmiştir. Açıklanan toplam varyans oranı 54,464'tür.

Tablo 1.1. Tükenmişlik İçin Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler	Tükenmişlik		
	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarıda Azalma
T13	,825	,158	-,096
T12	,781	,230	-,152
T11	,768	,218	-,118
T15	,758	,226	-,228
T16	,756	,035	-,123
T14	,649	,477	-,117
T19	,636	,269	-,085
T17	,572	,244	-,135
T18	,521	,487	-,044
T22	,351	,748	-,007
T23	,380	,708	-,107
T21	,261	,697	-,082
T25	,008	,686	-,066
T24	,274	,515	-,019
T36	-,037	-,213	,806

Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgüte Bağlılığın Aracı Rölü:Türkiye'deki Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personeli Üzerinde Araştırma

T37	-,121	-,159	,756
T35	-,120	-,010	,716
T32	-,297	,144	,600
T38	,120	-,236	,585
T33	-,262	,037	,554
T31	-,257	,419	,502
Açıklanan Varyans	24,032	15,593	14,839

Örgüte bağlılık için KMO testi 0,84 ve Bartlett testi anlamlıdır (Chi-Square=1410,45; sig = ,000). Örgüte bağlılık 3 faktöre yüklenmiştir. Açıklanan toplan varyans oranı 59, 894'tür.

Tablo 1.2. Örgüte Bağlılık İçin Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler	Örgüte Bağlılık		
	Duygusal Bağlılık	Normatif Bağlılık	Devam Bağlılığı
B15	,895	,188	-,045
B14	,887	,173	-,060
B13	,854	,173	-,051
B12	,728	-,156	-,290
B11	,659	,376	-,186
B35	,064	,807	-,021
B33	,030	,722	,026
B31	,123	,672	,120
B32	,497	,596	-,138
B34	,283	,575	-,170
B24	-,047	,172	,726
B23	,004	-,353	,720
B26	-,123	-,105	,704
B21	-,052	,230	,627
B25	-,380	-,128	,602
B22	-,369	-,386	,519
Açıklanan Varyans	24,559	18,474	16,861

İşten ayrılma niyeti için KMO testi 0,68 ve Bartlett testi anlamlıdır (Chi-Square= 256,44; sig = ,000). İAN ise tek faktörde toplanmıştır. Açıklanan toplam varyans oranı 58,901'dir. Güvenilirlik (iç tutarlılık) katsayıları ise tükenmişlik için 0,78, örgüte bağlılık için 0,64 ve İAN için

0,75'dir. Dolayısıyla araştırmada kullanılan ölçeklerin bu örneklem için geçerli ve güvenilir olduğu söylenebilir.

Tablo 1.3. İAN İçin Faktör Analizi Sonuçları

SORULAR	İşten Ayrılma Niyeti
İAN2	,891
İAN3	,883
İAN1	,667
İAN4	,581
Açıklanan Varyans:	58,901

3.1. Korelasyon Analizleri

Korelasyon analizi için Tablo 2 incelendiğinde tükenmişlik ile örgüte bağlılık arasında negatif yönlü orta düzeyde bir ilişki ($r = -0,458$, $p < 0,01$) varken tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki ($r = 0,573$, $p < 0,01$) vardır. Ayrıca örgüte bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde düşük düzeyde bir ilişki ($r = -0,397$, $p < 0,01$) vardır. Güvenilirlik analizi sonuçları da Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2: Değişkenler Arası Korelasyonlar

Değişkenler	Ort.	Tükenmişlik	Örgüte Bağlılık	İşten Ayrılma Niyeti
Tükenmişlik	3,12	(0,78) ^a		
Örgüte Bağlılık	2,95	- 0,458**	(0,64) ^a	
İAN	3,66	0,573**	-0,397**	(0,75) ^a

** $p < 0,01$; a. Cronbach's Alpha

Alt boyutlar arasındaki korelasyonlar için Tablo 3 incelendiğinde, düşük kişisel başarı (DKB) ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde orta düzeyde ($r=0,374$, $p < 0,01$), duyarsızlaşma arasında pozitif yönde düşük düzeyde ($r=0,153$, $p < 0,05$), devam bağlılığı arasında pozitif yönde düşük düzeyde ($r=0,263$, $p < 0,01$) ve İAN ile pozitif yönde düşük düzeyde ($r=0,291$, $p < 0,01$) ilişki vardır. Ayrıca düşük kişisel başarı ile normatif bağlılık arasında negatif yönde düşük düzeyde ($r=-0,277$, $p < 0,01$), duygusal bağlılık arasında negatif yönde orta düzeyde ($r=-0,494$, $p < 0,01$) ilişki olduğu

gözlenmiştir. Tükenmişlik alt boyutları, normatif ve duygusal bağlılık ile negatif yönde ilişkili iken, devam bağlılığı ve İAN ile pozitif yönde ilişkilidir. Bağlılık alt boyutlarından devam bağlılığı İAN ile pozitif yönde ilişkili iken normatif ve duygusal bağlılık İAN ile negatif yönde ilişkilidir.

Tablo 3: Alt Boyutlar Arasındaki Korelasyonlar

ALT BOYUTLAR	TUK-DKB	TUK-DT	TUK-D	BG-DE	BG-NO	BG-DU	IAN-T
TUK_DKB	1	,374**	,153*	,263**	-,277**	-,494**	,291**
TUK_DT	,374**	1	,575**	,432**	-,486**	-,633**	,598**
TUK_D	,153*	,575**	1	,250**	-,330**	-,377**	,352**
BG_DE	,263**	,432**	,250**	1	-,222**	-,398**	,385**
BG_NO	-,277**	-,486**	-,330**	-,222**	1	,430**	-,460**
BG_DU	-,494**	-,633**	-,377**	-,398**	,430**	1	-,566**
IAN	,291**	,598**	,352**	,385**	-,460**	-,566**	1

** . Korelasyon 0.01 anlamlılık düzeyindedir * . Korelasyon 0.05 anlamlılık düzeyindedir. TUK_DKB: Düşük kişisel başarı, TUK_DT: Duygusal tükenme, TUK_D: Duyarsızlaşma, BG_DE: Devam bağlılığı, BG_NO: Normatif bağlılık, BG_DU: Duygusal bağlılık.

3.2. Regresyon Analizleri

Değişkenler arasındaki neden sonuç ilişkilerini analiz etmek için regresyon analizlerine başvurulmuştur. Örgüte bağlılığın hem düzenleyici hem de aracılık etkisini analiz etmek için hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır.

Düzenleyici etki (Moderating) için Aiken ve West (1991)'in yöntemi izlenmiştir. Bu yöntem yordayıcı (tükenmişlik) ve düzenleyici (örgüte bağlılık) değişkenlere ait puanların merkezileşmesini (değişkenlere ait değerlerin o değişkenin ortalamasından çıkarılması) ve bunların çarpımı ile yeni bir değişkenin oluşturulmasını gerektirir. İlk aşamada merkezileşmiş yordayıcı ve şekillendirici değişkenler, ikinci aşamada ise oluşturulan çarpım değişkeni modele dahil edilmiştir. Modelin ve bu çarpım değişkenine ait değerlerin anlamlı olması şekillendirici etkiyi ifade etmektedir. Düzenleyici etki analizi sonuçları Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo 4: Biçimleyici / Düzenleyici Etki Analizi

Adım	B	Beta	T	P	Delta	Delta
					R kare	F
Sabit	15.654		43.285	.000	.066	13.433*
Çalışma Süresi	-.025	-.256	-3.665	.000		
1 Tükenmişlik	.369	.464	6.352	.000	.263	37.003*
Bağlılık	-.240	-.231	-3.574	.000		
2 BGxTUK^a	-.181	-.051	-.471	.638	.001	.222

* $p < 0,001$; a: Bağlılık X Tükenmişlik çarpım değişkeni, (Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti)

Tablo 4'deki 2. aşamada gözüktüğü gibi, BGxTUK etkileşiminin İAN üzerinde anlamlı etkisi olmadığı ($0,638 > 0,05$) gözlenmiştir. Başka bir ifadeyle tükenmişliğin İAN üzerindeki etkisinde bağlılığın düzenleyici (biçimleyici) etkisinin olmadığı söylenebilir.

Aracılık etkisi (mediating) için Baron ve Kenny (1986)'nin yöntemi izlenmiştir. Kontrol değişkenlerinin İAN ve örgüte bağlılık üzerindeki etkisi kontrol edildikten sonra birinci aşamada bağımsız değişken olan tükenmişliğin, bağımlı değişken İAN üzerindeki anlamlı etkisi, ikinci aşamada tükenmişliğin aracı değişken örgüte bağlılık üzerindeki anlamlı etkisi test edilmiştir. Bu iki aşama ile ilgili genel regresyon analizi sonuçları Tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 5: Basit Regresyon Analizi

Adım	İAN (bağımlı değişken)			Bağlılık (aracı değişken)		
	B	ΔR^2	ΔF	B	ΔR^2	ΔF
Çlş.Sür.	-0,265*	.066	13.433*	0,250*	0,06	12,125*
1-2 Tükenmişlik	0,481*	.218	57.658*	-0,370*	0,09	19,720*

* $p < 0,001$

Üçüncü koşul olan Aracılık etkisi aşağıdaki Tablo 6'da görülmektedir. Bağımsız değişken olan tükenmişlik ile aracı değişken olan

örgüte bağlılık regresyon eşitliğine dahil edilmiştir. Tükenmişliğin İAN üzerindeki ilk aşamadaki anlamlı etkisi 0,481 iken (Tablo 5) üçüncü aşamada modele aracı değişken olan bağlılık ilave edildiğinde, tükenmişliğin İAN üzerindeki anlamlı etkisi 0,454'e düşmüştür. Dolayısıyla bu ilişkide örgüte bağlılık kısmı aracı rolündedir. Bu durumda aracı değişken olan bağlılık bağımlı değişkeni anlamlı olarak etkilemektedir. Eğer tükenmişliğin İAN üzerindeki etkisi ortadan kalksaydı, örgüte bağlılığın tam aracılığın söz edilecekti.

Tablo 6: Aracı Etki Analizi

Adım	İAN (bağımlı değişken)			
	B	ΔR^2	ΔF	
	Çalış.Sür.	-.256*	,66	13,443*
3	Tükenmişlik	.454*	,263	37,003*
	Bağlılık (aracı)	-.145*		

* $p < 0,001$

Bunun yanı sıra aracılık etkisini test etmek için *Sobel Testi* de yapılmalıdır (Sobel, 1982). Test sonuçları anlamlı ($z = -3,41$, $p < 0,001$) olduğundan, tükenmişliğin İAN üzerindeki etkisi, örgüte bağlılık aracı değişken olduğunda azalmaktadır. Bu durum örgüte bağlılığın aracılık etkisinin anlamlı olduğunu göstermektedir.

Ayrıca tükenmişlik *alt boyutlarının* İAN üzerindeki etkisinde bağlılığın aracı rolü de incelenmiştir. Aşağıdaki Tablo 7'de yalnızca duygusal tükenmenin hem aracı değişken hem de bağımlı değişken üzerinde anlamlı etkisi olduğu görülmektedir. Birinci koşulda bağımsız değişken olan duygusal tükenmişlik, bağımlı değişken olan İAN'ni pozitif yönde anlamlı olarak (Beta: 0,561, $p < 0,001$) etkilemektedir. İkinci koşulda bağımsız değişken olan duygusal tükenmişlik, aracı değişken olan örgüte bağlılığı negatif yönde anlamlı şekilde (Beta: -0,313, $p < 0,001$) etkilemektedir. Duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarının anlamlı etkisi yoktur.

Tablo 7: Alt Boyutlar Çoklu Regresyon Analizi

Adım	İAN (bağımlı değişken)			Bağlılık (aracı değişken)		
	B	ΔR2	ΔF	B	ΔR2	ΔF
Çış.Sür.	-.265*	.066	13.433*	0,250*	0,06	12,125*
1-2 TUK_DT	,561*	,318	32,325*	-,313*	,172	16,523*
TUK_D	,001			-,059		
TUK_DKB	,011			-,128		

* p<0,001

Üçüncü koşul olan aracılık etkisi de alt boyutlar için incelenmiştir ve aşağıdaki Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8: Alt Boyutlar Aracı Etki Analizi

Adım	İAN		
	B	ΔR2	ΔF
Çış.Sür.	-.265*	.066	13.433*
TUK_DT	,517*	,334	25,997*
TUK_D	-,007		
TUK_DKB	-,007		
3	Bağlılık	-,134*	

* p<0,001

Görüleceği üzere duygusal tükenmenin İAN üzerindeki etkisinde örgüte bağlılık kısmi aracılık etkisine sahiptir. Zira, Tablo 7’de görüldüğü gibi duygusal tükenmişliğin İAN üzerindeki 0,561 olan etkisi, Tablo 8’de örgüte bağlılık değişkeni modele eklenince 0,517’ye düşmüştür.

Bunun yanı sıra aracılık etkisini test etmek için Sobel Testi yapılmıştır (Sobel, 1982). Test sonuçları anlamlı ($z=-3,01$, $p<,001$) olarak hesaplanmıştır. Buna göre duygusal tükenmişliğin İAN üzerindeki etkisi,

örgüte bağlılık aracı değişken olduğunda azalmaktadır. Bu durum örgüte bağlılığın kısmı aracılık etkisinin olduğunu göstermektedir.

3.3. t Testi ve Varyans Analizine İlişkin Bulgular

Demografik özelliklere göre farklılık testleri de yapılmıştır. *Medeni duruma ve cinsiyete* göre gümrük çalışanlarının tükenmişlik, İAN ve örgüte bağlılık düzeyleri farklılaşmamaktadır. Batı ve doğu sınır kapılarında çalışan gümrük personelinin tükenmişlik, örgüte bağlılık ve İAN arasında farklılık olup olmadığını analiz etmek üzere t testi yapılmıştır.

Tablo 9: Sınır Kapısına Göre Farklılık Testleri

	t	Sd	P	Ortalama farkı	Fark standart hatası
TUK_T	-2.137	191	.001	-.338	1.636
BG_T	-.183	191	.855	-.012	1.115
IAN_T	-1.902	191	.059	-.235	.496

* p<0,001

Tablo 9'de gösterildiği gibi yalnızca tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı farklılık bulunmaktadır (p<0,05). Batıda görev yapanların tükenmişlik puanları daha düşük olarak hesaplandığından dolayı ortalama farkı negatiftir. Dolayısıyla Doğu sınır kapılarında çalışan Gümrük personelinin tükenmişlik düzeyi Batı sınır kapısında görev yapanlara göre daha fazladır. Anlamlı farklılık olmasa da Doğu sınır kapısında çalışan personelin İAN de, Batı sınır kapısında çalışanlara göre daha yüksektir.

Yaşa göre değişkenlerdeki farklılık için Anova testi yapılmıştır. Tablo 10'da gösterildiği gibi yaşa göre gümrük çalışanlarının tükenmişlik ve örgüte bağlılık düzeyleri farklılık göstermekte iken İAN farklılık göstermemektedir. Levene testi sonucunda varyansların homojen olduğu gözlemlendiği için farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını tespit için Scheffe testi yapılmıştır. Buna göre 40 ve üzeri yaştaki gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri (50,80), 30-39 yaş aralığındakilere göre (58,74) daha az iken örgüte bağlılıkları daha fazladır.

Tablo 10: Yaşa Göre Farklılık Testleri

Bağımlı Değişkenler	Bağımsız Değişken (Yaş)	N	A.O	S.S	F Değeri	P değeri
TÜKENMİŞLİK	29 ve altı	70	54,34	15,23	4,587	,011
	30-39*	69	58,74	14,72		
	40 ve üzeri	51	50,80*	12,52		
İAN	29 ve altı	70	14,97	3,148	3,168	,054
	30-39	69	15,03	3,548		
	40 ve üzeri	51	13,59	3,629		
ÖRGÜTE BAĞLILIK	29 ve altı	70	47,26	6,809	6,205	,002
	30-39*	69	45,17	7,922		
	40 ve üzeri	51	50,10*	8,058		

* Ortalama farklılığı 0,05 anlamlılık düzeyindedir.

Kıdeme göre değişkenlerdeki farklılık için Anova testi yapılmıştır. Tablo 11’de gösterildiği gibi kıdeme göre gümrük çalışanlarının tükenmişlik, İAN ve örgüte bağlılık düzeyleri farklılık göstermektedir. Varyansların homojen olduğu gözlemlendiği için farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını tespit için Scheffe testi yapılmıştır. Buna göre 11 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan çalışanlar diğerlerine göre daha az tükenmiş olup, daha az İAN taşımakta ve daha fazla örgüte bağlılık göstermektedir.

Tablo 11: Kıdeme Göre Farklılık Testleri

Bağımlı Değişkenler	Bağımsız Değişken (Kıdem)	N	A.O	S.S	F Değeri	P değeri
TÜKENMİŞLİK	5 yıl ve altı	93	56,88*	15,57	5,187	,006
	6-10 yıl	33	58,61*	12,97		
	10 yıl üzeri*	64	50,38	13,01		
İAN	5 yıl ve altı	93	15,16*	3,304	7,159	,001

Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgüte Bağlılığın Aracı Rölü:Türkiye'deki Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personeli Üzerinde Araştırma

	6-10 yıl	33	15,58*	3,464		
	10 yıl üzeri*	64	13,34	3,386		
ÖRGÜTE BAĞLILIK	5 yıl ve altı	93	46,17*	7,138	12,099	,000
	6-10 yıl	33	43,64*	7,590		
	10 yıl üzeri*	64	50,72	7,543		

* Ortalama farklılığı 0,05 anlamlılık düzeyindedir

Unvana göre değişkenlerdeki farklılık için Anova testi yapılmıştır. Tablo 12'de gösterildiği gibi unvana göre gümrük çalışanlarının tükenmişlik, İAN ve örgüte bağlılık düzeyleri farklılık göstermektedir. Varyansların homojen olduğu gözlemlendiği için farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını tespit için Scheffe testi yapılmıştır. Buna göre amirler; muayene ve muhafaza memuruna göre daha az tükenmekte iken gümrük memurları muayene memurlarına göre daha az tükenmektedir. Ayrıca amirler diğer memurlara göre hem daha az İAN göstermekte hem de daha fazla örgüte bağlılık sergilemektedir.

Tablo 12: Unvana Göre Farklılık Testleri

Bağımlı Değişkenler	Bağımsız Değişken (Kıdem)	N	A.O	S.S	F Değeri	P değeri
TÜKENMİŞLİK	Muayene	35	61,00*	15,24	7,955	,000
	Muhafaza	59	58,53*	13,76		
	Gümrük*	78	51,99	13,46		
	Amir*	18	44,72	13,37		
İAN	Muayene	35	14,60*	3,751	8,158	,000
	Muhafaza	59	15,86*	2,974		
	Gümrük	78	14,40*	3,378		
	Amir*	18	11,56	2,854		
ÖRGÜTE	Muayene	35	47,71*	8,187	5,118	,002

BAĞLILIK				
Muhafaza	59	45,37*	7,282	
Gümrük	78	47,10*	7,832	
Amir*	18	53,28	5,289	

* Ortalama farklılığı 0,05 anlamlılık düzeyindedir.

4. TARTIŞMA

Araştırmada, Gümrük personelinin çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyen tükenmişlik probleminin nedenlerinin ve sonuçlarının incelenmesi amaçlanmış, yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular, alan yazındaki benzer bazı çalışmaların bulgularıyla karşılaştırılmıştır.

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik eğiliminin artması işten ayrılma niyetini arttırmıştır. Benzer şekilde Weisberg (1994:12) tarafından öğretmenler üzerinde yapılan bir çalışmada tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Yine Onay ve Kılıcı (2011)'in turizm çalışanları üzerindeki araştırmasında da duygusal tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif etkilediği bulunmuştur. Boyas vd, (2012) tarafından sosyal yardım bürosu çalışanları üzerinde yapılan çalışmada ise örgüte bağlılığın tükenmişlik (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma) ve işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisi olduğu; duygusal tükenmişliğin de işten ayrılma niyetini üzerinde pozitif etkisi olduğu gözlenmiştir. Smith ve Clark (2011)'in bakımevi çalışanları üzerinde yapılan çalışmada da işten ayrılma ile duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında pozitif yönde, işten ayrılma ile kişisel başarı arasında negatif yönde ilişki gözlenmiştir.

Gümrük çalışanlarının tükenmişlik eğiliminin artması örgüte bağlılığı azaltmıştır. Benzer şekilde Singh ve diğerleri (1994) tarafından müşteri temsilcileri üzerinde yapılan çalışmada tükenmişliğin örgüte bağlılığı negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yine Güneş ve diğerleri (2009)'nin bir devlet üniversitesinde yaptığı çalışmada tükenmişlik düzeyi ile örgüte bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişki bulunmuştur. Jourdain ve Chenevert (2010)'un hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada ise duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişliğin mesleğe bağlılığı negatif yönde etkilediği ve mesleğe bağlılığın da meslekten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği gözlenmiştir. Jung ve Kim (2012)'nin gazete şirketi çalışanları üzerinde yaptığı çalışmasında da duygusal tükenmişliğin örgüte bağlılığa etkisi gözlenmemişken, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği gözlenmiştir. Duyarsızlaşmanın ve kişisel başarıda azalmanın ise örgüte bağlılığı negatif, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Kalliath vd (1998)'in sağlık çalışanları üzerindeki çalışmasında duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın örgüte bağlılığı negatif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır.

Salehi ve Gholtash (2011)'in bir üniversitedeki bir fakültenin tüm çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında negatif ilişki ortaya çıkmıştır.

Gümrük personelinin örgüte bağlılık alt boyutlarından devam bağlılığının İAN ile pozitif yönde; normatif ve duygusal bağlılığın ise İAN ile negatif yönde ilişkisi ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde Mowday vd (1982)'ne göre, örgütsel bağlılığın en önemli sonucu işten ayrılma niyetinin azalmasıdır. Sabuncuoğlu (2007)'nin 500 büyük işletmesinin çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada da işten ayrılma niyeti ile duygusal ve normatif bağlılığın negatif ilişkisi; işten ayrılma niyeti ile devam bağlılığın pozitif ilişkisi ortaya çıkmıştır. Karsh vd (2005)'nin huzurevi çalışanlarında yaptığı çalışmada ise örgüte bağlılık ve iş tatmininin işten ayrılma niyetiyle negatif ilişkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Garcia-Cabrera ve Garcia-Soto (2012)'nin şirket yöneticileri üzerindeki çalışmasında duygusal bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki ortaya çıkmıştır.

Gümrük personelinin tükenmişlik eğiliminin işten ayrılma davranışına etkisinde örgüte bağlılık kısmı aracı olarak ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde Sağlam ve arkadaşları (2010)'nın yatırım uzmanları üzerindeki çalışmasında da işe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde tam aracı olduğu gözlenmiştir.

Yapılan analizler sonucunda *cinsiyete* göre gümrük çalışanlarının tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve örgüte bağlılık düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Ergin (1992) tarafından yapılan, doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlaması isimli çalışmada ise, kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla sahip oldukları tükenmişlik düzeyinin daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yine Güneş ve arkadaşlarının (2009) bir devlet üniversitesindeki kadın idari personelin tükenmişlik düzeyinin erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu çalışma bulgularının, sözü edilen bulgular ile farklılık göstermesinin nedeni farklı örneklem gruplarıyla çalışılmış olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Medeni duruma göre gümrük çalışanlarının tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve örgüte bağlılık düzeyleri istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Benzer şekilde Otacıoğlu (2008) tarafından müzik öğretmenlerine yapılan çalışmada medeni duruma göre tükenmişlik düzeyinin farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Fakat Ergin (1992) tarafından yapılan çalışmada ise medeni durum değişkenine göre tükenmişlik düzeyi farklılık göstermiş ve bekarların daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir.

Yaşa göre gümrük çalışanlarının tükenmişlik ve bağlılık düzeyleri farklılık göstermekte iken işten ayrılma niyetleri farklılık göstermemektedir. Yapılan araştırma sonucuna göre, 40 ve üzeri yaştaki gümrük çalışanlarının 30-39 yaş aralığındakilere göre tükenmişlik düzeyleri daha azdır ve örgüte bağlılıkları daha fazladır. Bu sonuçlar doğrultusunda, tükenmişliğin gençlerde yaşlılara oranla daha fazla görünmesinin sebebini, gençlerin işle ilgili sorunlarla başa çıkmak için bazı özellikleri henüz kazanmamış olmaları ya da mesleğe bağlanmanın henüz olgunlaşmaması ile açıklanabilir.

Kıdeme göre gümrük çalışanlarının tükenmişlik, işten ayrılma niyetleri ve örgüte bağlılık düzeyleri farklılık göstermektedir. Buna göre 10 yıl ve üzeri kıdeme sahip olan çalışanlar diğerlerine göre daha az tükenmiş olup daha az işten ayrılma niyetindedirler. Oysa bu çalışanlar daha fazla örgüte bağlılık göstermektedir. Gümrük çalışanlarının, yaş artışı ile birlikte kendilerini daha başarılı gördükleri ve yaş ile birlikte mesleki deneyim ve olgunluğun da artacağı düşünülebilir, bu nedenle durumun beklenen bir sonuç olarak karşılanabildiği söylenebilir.

Ummana göre gümrük çalışanlarının tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ve bağlılık düzeyleri farklılık göstermektedir. Amirler; muayene ve muhafaza memuruna göre daha az tükenmekte iken gümrük memurları; muayene memurlarına göre daha az tükenmektedir. Ayrıca amirler diğer memurlara göre hem daha az işten ayrılma niyeti göstermekte hem de daha fazla örgüte bağlılık sergilemektedir. Bu bulgu tartışıldığında, gümrük kapılarındaki hiyerarşik konumlanmada, ast-üst ilişkisine bakıldığında kıdemi yüksek olan gümrük çalışanlarının karşılaştıkları problemlere daha hızlı yanıt bulabildiği, kıdemi düşük olan memurların karşılaştıkları problemleri belirli prosedürleri izleyerek üstlerine ulaştırmaları gerekliliği gibi nedenlerden ötürü kıdemi düşük olan gümrük personeli daha yüksek tükenmişlik düzeyine, daha yüksek işten ayrılma niyetine ve daha düşük bağlılık düzeyine sahip olabilir.

Doğu sınır kapılarında çalışan personelin tükenmişlikleri Batı sınır kapılarında çalışanlara göre daha fazla bulunmuştur. Buna göre özellikle doğu gümrük kapılarında görevli personele yönelik iyileştirici hizmet içi eğitimler verilmesi, personelin tükenmişlik düzeyini düşürmek amacıyla kurum içi rehberlik hizmetlerine önem verilmesi, özellikle iletişim becerilerinin geliştirilmesine, meslek etiğinde dikkat edilmesi gereken konulara önem verilmesine yönelik seminerler düzenlenmesi ve kurum içi sosyal faaliyetlerin çeşitlendirilmesi yerinde olacaktır. Ayrıca, gümrük personelinin kişiye özgü işlem yapmaması, bireylere daha duyarlı davranması ve bireylerle daha sağlıklı iletişim kurmaları gerekmektedir. Bu şekilde personelin tükenmişlik düzeylerinde ve işten ayrılma niyetlerinde azalma görülmesinin yanı sıra örgüte bağlılık durumları artış gösterebilir. Özellikle Doğu sınır kapılarında görevli personelin hizmet içi eğitim başlığı altında

verilebilecek stresle başa çıkma yollarına dair bilgilendirme çalışmaları, doğu sınır kapılarında görevli personelin tükenmişlik düzeylerinde düşüş yaşanmasını sağlayabilir. Özellikle doğu sınır kapısında görevli personelin İAN'nin yüksek çıkmasının nedenleri şunlar olabilir. Doğu sınır kapısında çok fazla sayıda araç giriş çıkışı olması fakat buna rağmen görevli personel sayısının az olması, iş yükünün batı sınır kapılarında görevli personele oranla daha fazla olması ve işyeri güvenliğinin batı sınır kapılarına oranla daha düşük olmasıdır. Bu nedenle doğu sınır kapısında görevli personelin görev yaptıkları ortam ve çalışma koşulları iyileştirilmeli, ihtiyaç durumunda devlet tarafından gerekli destek sağlanmalıdır.

SONUÇ

Sonuç olarak, gümrük çalışanlarının tükenmişlik düzeyi işten ayrılma niyetini pozitif, örgüte bağlılığı negatif yönde etkilemiştir. Doğu sınır kapılarında çalışan gümrük personelinin tükenmişlik düzeyinin batı sınır kapısında görev yapanlara göre daha fazla olduğu gözlenmiştir. Doğu ve batı gümrük kapılarında görevli personelin İAN ve tükenmişlik düzeyinde azalma ve bağlılık düzeyinde artış sağlamak amacıyla, personele dönemsel teşvikler verilebilir. Özellikle doğu sınır kapılarında personel sayılarının arttırılması, iş yükünün azaltılması ve güvenlik tedbirlerinin arttırılması daha verimli çalışma ortamları na ulaşılmasını sağlayabilir.

Gümrük çalışanları, müşterileriyle (ithalatçılar, ihracatçılar, müşavirler, nakliye sürücüleri, yolcular, turistler vb) sürekli olarak yüz yüze iletişim halinde olmalarından dolayı tükenmişlik problemi yaşayabilmekte ve çalışma hayatları olumsuz yönde etkilenmektedir. Bu itibarla Gümrük personelinin çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyen bu değişkenin nedenlerinin ve sonuçlarının incelenmesi önem arz etmektedir. Gümrük personeli üzerinde daha önce bu şekilde bir çalışmanın yapılmamış olması bu araştırmanın temel katkısıdır.

Öneri olarak, ilerleyen çalışmalarda tükenmişlik, İAN ve örgüte bağlılık ilişkisi farklı örneklerde incelenebilir ve sonuçlar bu araştırma ile karşılaştırılabilir. Ayrıca tükenmişliğin iş tatmini, örgüt kültürü ve liderlik tarzı gibi değişkenlerle ilişkisi incelenebilir.

KAYNAKLAR

- AIKEN, L ve WEST, S. (1991), *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*, Thousand Oaks, CA.
- ALLEN, N.J. ve MEYER, J.P., (1990), "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, 63(1), 18-38.

- ARBAK, Y. ve KESKEN J. (2005), Örgütsel Bağlılık, Sağlık Hizmetlerinde Sürekli Gelişim İçin Davranışsal Bir Yaklaşım, Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, İzmir.
- BAKOĞLU, R. YILDIZ, S. TAŞTAN BOZ, İ. ve YİĞİT, İ.;(2008), Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeyi: Marmara Üniversitesi Örneği, *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi* Cilt XXV, 465-497.
- BAKOĞLU, R., YİĞİT, İ., YILDIZ, S. ve TAŞTAN, İ; (2008), “Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Türkçede Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması”. 16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 16-18 Mayıs, Antalya, 460-468.
- BARON, R. ve KENNY, D.;(1986), “The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- BLAU, G. J.; (1988), “The Measurement And Prediction Of Career Commitment”, *Journal of Occupational Psychology*, 277-288
- BLAU, G. ve BOAL, K; (1989), “Using Job Involvement Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover”, *Journal of Management*, 15(1), 115-127.
- BOYAS, J., WIND, L.H. ve KANG, S. (2012), “Exploring the Relationship Between Employment-Social Capital, Job Stress, Burnout, and Intend to Leave Among Child Protection Workers: An Age-Based Path Analysis Model”, *Children and Youth Services Review*, 34, 50-62.
- CICEI, C.C. (2012), Occupational Stress and Organizational Commitment in Romanian Public Organizations, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 33, 1077-1081. CURTIS, C.R., UPCHURCH, R.S. ve SEVERT, D.E. (2009): Employee Motivation and Organizational Commitment: A Comparison of Tipped and Nontipped Restaurant Employees, *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 10(3), 253-269.
- ÇALGAN, Z., YEĞENOĞLU, S. ve ASLAN, D. (2009), “Eczacılar da Mesleki Bir Sağlık Sorunu: Tükenmişlik”, *Hacettepe Üni. Eczacılık Fak. Dergisi*, 29 (1), 61-74.
- ÇEKMECELİOĞLU, H. (2006), İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma, *İş, Güç Dergisi*, 8(2), 153-168.
- DEMİREL, Ö. (2008), Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirme ve Psikolojik Sözleşmenin Etkisine İlişkin Bir Araştırma, Niğde Üniversitesi SBE Yüksek Lisans Tezi.

- ERGİN, C.; (1992), “Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması”, R. Bayraktar ve D.Dağ (Der), 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül 1992, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- GAERTNER, S.; (1999), “Structural Determinants of Job satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models”. *Human Resource Management Review*, 9(4), 479- 493.
- GARCIA-CABRERA, A. ve GARCIA-SOTO, M. (2012)“Organizational Commitment in MNC Subsidiary Top Manager: Antecedents and Consequences”, *The International Journal of Human Resource Management*, 23(15), 3151-3177.
- GÜNEŞ, İ., BAYRAKTAROĞLU, S., ve KUTANİS, R.; (2009), “Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği” *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 481-497
- GÜNEY, S.; (2004) Açıklamalı Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış Terimleri Sözlüğü, Ankara.
- HALBESLEBEN, J.R.B., ve DEMEROUTI, E., (2005), “The Construct Validity of an Alternative Measure of Burnout: Investigating the English Translation of the Oldenburg Burnout Inventor” *Work & Stress*, 19(3), 208-220.
- HUANG, I., CHUANG, C. J., ve LIN, H. (2003). “The Role of Burnout in the Relationship between Perceptions of Organizational Politics and Turnover Intentions”. *Public Personnel Management*, 32(4), 519–531.
- İNCE, M., ve GÜL, H.; (2005), Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, Ankara, Çizgi Kitabevi.
- JARDALI, F., DIMASSI, H., DUMIT, N., JAMAL, D. ve MOURO, G. (2009), “A National Cross-Sectional Study on Nurses' Intent to Leave and Job Satisfaction in Lebanon: Implications for Policy and Practice”, *BMC Nursing*, 8(3), 1-13.
- JOURDAIN, G. ve CHENEVERT, D. (2010), “Job Demands-Resources, Burnout and Intention to Leave The Nursing Profession: A Questionnaire Survey” *International Journal of Nursing Studies*, 47, 709-722.
- JUNG, J. ve KIM, Y. (2012), “Causes of Newspaper Firm Employee Burnout in Korea and Its Impact on Organizational Commitment and Turnover Intention”, *The International Journal of Human Resource Management*, 23:17, 3636-3651
- KALLIATH T.J., O'DRISCOLL, M. P. ve GILLESPIE, D.F. (1998): “The Relationship between Burnout and Organizational Commitment in two Samples of Health Professionals”, *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 12:2, 179-185.

- KARSH, B. BOOSKE, B.C. ve SAINTFORT, F. (2005): "Job and Organizational Determinants of Nursing Home Employee Commitment, Job Satisfaction and Intent to Turnover", *Ergonomics*, 48(10), 1260-1281
- KAYNAK, T.; (1990), *Organizasyonel Davranış ve Yönlendirilmesi*, 2. Baskı, Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul. KIM, H. ve STONER, M. (2008). "Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support". *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
- KRISTENSEN, T.S., BORRITZ, M., VILLADSEN, E., ve CHRISTENSEN, K.B., (2005), "The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout" *Work-Stress*, 19, 192-207.
- MASLACH, C. ve JACKSON, S.E.; (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- MASLACH, Christina ve ZIMBARDO, Philip; (1982), *Burnout – The Cost of Caring*, New Jersey.
- MASLACH, Christina ve JACKSON, S.E.; (1984), "Burnout in Organizational Setting". *Applied Social Psychology Annual*. Beverly Hills, CA: Sage, 5, 133-153.
- MEYER, John P ve ALLEN, Natalia; (1984), "Testing the "side-bet Theory" of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations", *Journal of Applied Psychology*, 373-384.
- MEYER, J. P., ALLEN, N. J. ve SMITH, C. A.; (1993), "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- MEYER, J.P., ve ALLEN, N.J.; (1997), *Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application*, Sage Publications, California.
- MONETA, G.B. (2011) "Need for Achievement, Burnout, and Intention to Leave: Testing an Occupational Model in Educational Settings", *Personality and Individual Differences* 50, 274-278. MOWDAY, R. T.; (1979), *The Measurement of Organizational Commitment, Burnout of Vocational Behavior*, Newyork.
- MOWDAY, R.T., PORTER, L.W., STEERS, R. M. (1982), *Employee-Organization Linkages, The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. Academic Press, Inc.: New York.
- ONAY, M. ve KILCI, S. (2011), "İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- ÖKTEN, S. S.; (2008), "Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kalite Kültürünün Ara Değişken Olarak

- İncelenmesi”, Gebze İleri teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Gebze.
- OTACIOĞLU, S. G.; (2008), “Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu Ve Etkileyen Faktörler”, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9 (15), 103 – 116.
- PORTER, L., STEERS, R. ve BOULIAN, P.; (1974), “Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians”, *Journal of Applied Psychology*, 603-609
- RUSBELT, C., FARREL, D. ve ROGERS G.; (1998), “Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction”, *Academy of Management Journal*, 599-627
- SAĞLAM, G., BAL, H. ve BAL, E. (2010). “İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerine Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15(3), 143-166.
- SABUNCUOĞLU, E.T. (2007), “Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, *Ege Akademik Bakış*, 7(2), 613-628.
- SALEHI, M. ve GHOLTASY, A. (2011), The Relationship Between Job Satisfaction, Job Burnout and Organizational Commitment with the Organizational Citizenship Behavior among Members of Faculty in the Islamic Azad University, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 15, 306–310.
- SARUHAN, Ş.C. ve ÖZDEMİRCİ, A. (2011), *Bilim, Felsefe ve Metodoloji*, Alkım Yayınları, İstanbul.
- SINGH, J., GOOLSBY, J. ve RHOADS, G. (1994), “Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Bornout for Customer Service Representatives”, *Journal of Marketing Research*, 31, 558-569.
- SMITH, R.J. ve CLARK, S.J. (2011), “Does Job Research Loss Reduce Burnout and Job Exit for Professionnally Trained Social Workers in Child Welfare?”, *Children and Services Review*, 33, 1950-1959.
- SOBEL, M. E. (1982). Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological Methodology*, 90-312, Washington DC: American Sociological Association.
- TETİ, R. ve MEYER J. P.; (1993), “Job Satisfaction Organizational Commitment Turnover Intention And Turnovers”, *Personel Psychlogocy*, 259-267
- WEISBERG, J, (1994), “Measuring Workers’Bornout and Intention to Leave”, *International Journal of Manpower*, 15 (1), 4-14.