



INTERNATIONAL JOURNAL OF ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE ACADEMIC RESEARCH

Available online, ISSN: 2757-959X | www.ijerdersi.com | Economic and Administrative Academic Research

An Investigation of the Relationship Between the Concepts of Burnout and Intention to Leave with the Structural Equation Model*

Murat YILDIRIM ^{*a}, Yalçın KARGÖZ^b

**Corresponding Author*

ARTICLE INFO

Research Article

Received : 04/07/2022
Accepted : 06/09/2022

Keywords:

Intention to Leave, Burnout,
Structural Equation Model.

ABSTRACT

The aim of the research is to determine the effect of burnout levels of bank employees in the central districts of Kayseri, Sivas and Tokat on their intention to leave.. They are frequently used in social sciences for studying consumption and workshops, and possessing superior characteristics from other multivariate statistical methods. Structural equation model was chosen. In the study, the priority bank employees were tried to determine the levels of burnout and job separation, and then whether these two important variables changed according to the demographic variables were examined. Examination and evaluation model, model, model, model, model. According to the findings of the study, burnout was statistically significant and strongly influenced in the positive direction in the intention to leave the workplace.

Uluslararası İktisadi ve İdari Akademik Araştırmalar Dergisi, 2(2), 2022, 90-112

Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi*

MAKALE BİLGİSİ

Araştırma Makalesi
Geliş : 04/07/2022
Kabul : 06/09/2022

Anahtar Kelimeler:

İşten Ayrılma Niyeti,
Tükenmişlik, Yapısal Eşitlik
Modeli.

Bu çalışma, "Yapısal Eşitlik Modeli Kullanarak Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Kavramları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

ÖZ

Bu çalışmanın amacı Kayseri, Sivas ve Tokat il merkezlerindeki banka çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemektir. Çalışmada tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemek adına sosyal bilimlerde sıkça kullanılan ve diğer çok değişkenli istatistiksel yöntemlerden üstün özelliklere sahip olan yapısal eşitlik modeli seçilmiştir. Çalışmada öncelikli olarak banka çalışanlarının tükenmişlik ve işten ayrılma düzeyleri belirlenmeye çalışılmış olup ardından tükenmişliğin demografik değişkenlere göre değişip değişmediği incelenmiştir. Çalışmada tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek adına yapısal eşitlik modelinin iki önemli yapısını teşkil eden ölçüm modeli ile yapısal model kurularak gizli değişkenlerle yol analizi gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın bulgularına göre tükenmişlik işten ayrılma niyetini istatistiksel olarak anlamlı ve yüksek düzeyde açıkladığı elde edilmiştir.

^a murat.myildirim@gop.edu.tr | <https://orcid.org/0000-0002-0204-6446> | ^b yalcinkaragoz@duzce.edu.tr | <https://orcid.org/0000-0001-5642-6498>

1. GİRİŞ

Günümüzde her alanda oldukça önemli bir şekilde kendini gösteren tükenmişlik, işi gereği insanlarla yoğun bir şekilde iletişim kurmak zorunda olunan meslek dallarında ilk olarak gözlemlenmiş olup ilerleyen dönemlerde farklı meslek gruplarında da görülmeye başlanmıştır (Çapri, 2006: 63).

Genel anlamda tükenmişlik, bireylerin yaşadıkları sıkıntıları reddetmediği ve bu durumları kabul ederek sıkıntılarını gidermek adına net bir söylemlerinin olmadığı durumlarda gözlemlenmektedir (Tümekaya, 1999: 26).

Alan çalışmalarına bakıldığında tükenmişliğin birçok kavramla iç içe olduğu hatta birçok kavramla karıştırıldığı gözlemlenmektedir. Genel olarak tükenmişliğin ilişkide olduğu kavramlar “sosyal destek, stres, iş doyumu ve kişilik tipi” dir (Baysal 1995: 8- 9; Dalkılıç 2014: 12- 20). Tükenmişlik, yoğun stresten kendini koruyamayan ve çevresinden yeterli sosyal desteği alamayan bireylerde gözlemlenen bir sonuçtur. Bu sebep ile tükenmişlik, stresin nedeni olmaktan daha çok stresle baş edilememesidir (Başol, Altay 2009: 194- 195).

Tükenmişlik aynı zamanda birçok kavramı içerisinde barındıran bir yapıya sahiptir. Tükenmişlik yaşayan bireylerde kronik yorgunluk, iş tatminsizliği, işten uzak kalma isteği gibi birçok olumsuz sonuç gözlenmektedir. Fakat tükenmişlik yaşayan bireyler ne bu durumu ifade edecek beklentileri nede bu durumun aslında normal olmayan bir durum olduğunun farkındalığı vardır (Tümekaya 1999: 26).

Tükenmişliğe sebep olan etmenler bireysel (demografik değişkenler, kişilik özellikleri ve beklenti düzeyleri) ve örgüt kaynaklı (aşırı iş yükü, kontrol, ödül, adalet) olmak üzere iki grupta toplanabilir (Dalkılıç 2014: 75- 88). Yaşanılan tükenmişliğin sonuçları da aynı şekilde kişisel bedel ve örgüt içi ödenen bedel olarak verilebilir. Tükenmişliğin örgütteki sonuçlarını “iş tatmininde, örgütsel bağlılıkta, iş performansı ve motivasyonda azalma ve sonuç olarak da işten ayrılma” olarak verilebilir (Akça 2008: 117; Keser 2012: 464).

Tükenmişliğin örgüt içerisindeki olumsuz sonuçları, diğer önemli bir kavram olan işten ayrılma niyeti ile ilişkide olabileceğine yönlendirmektedir. İşten ayrılma niyeti ile ilgili olarak literatürde birçok tanımlama mevcuttur. Price (1974) “bir kişinin sosyal sisteme üye olmanın gerektirdiği sınırlar içerisinde hareket etme derecesi” olarak belirtirken Lee (1997) ise “kişinin bir örgütteki resmi üyeliğinin sona ermesi” olarak ele almıştır. İşten ayrılma niyeti, genel olarak birkaç aydan daha fazla bir iş yerinde çalışan bir bireyin kendi arzusuyla işinden ayrılmasıdır (Johns 2009: 272). Başka bir tanımlı yapan Rusbult ve arkadaşları (1988) işten ayrılma niyetini “çalışanların iş koşullarından tatmin olamamaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemler” olarak ele almışlardır (Torun 2016: 220).

Cotton ve Tuttle işten ayrılma niyetine etki eden faktörleri iş ile ilgili faktörler, çevresel faktörler ve kişisel faktörler olmak üzere üç temel başlık altında toplamışlardır (Cotton, Tuttle 1986: 56- 57).

İşten ayrılma niyeti yukarıda da değinildiği gibi bireyin iş yerinde yaşadığı sıkıntılar, farklı iş seçenekleri, çevrenin baskısı, bireysel faktörler örneğin yaş, kabiliyet, bakmakla yükümlü kişi sayısı gibi birçok faktör nedeniyle gözlemlenmektedir. Bu niyete sahip bireyler ya işlerinden ayrılırlar ya da işleri ile ilgili olan psikolojik bağlarını keserler. Çalışanlar ile işleri arasında kurulan bu psikolojik bağın kesilmesi daha çok çalışanın zorunlu ya da yasal olarak yapması gerekenleri yapması fakat işi ile ilgili diğer hiçbir konuda harekete geçememesidir. İçsel işten ayrılma olarak adlandırılan bu durum daha çok yarı uyku hali ya da yarı emeklilik olarak tabir edilmektedir. Bu durumda olan birey işyeri için herhangi pozitif bir katkıya sağlamamakta ve genel, yasal sınırların dışına çıkmamaktadır (Seçer, 2012: 552- 556).

Tükenmişlik ve içsel işten ayrılma niyeti benzer bir duruma sahip olarak gözükse de bu iki kavram birbirlerinden farklıdır. Tükenmişlik gelişimi ve ilerleyişi itibariyle insan odaklı mesleklerde ya da insan ilişkilerinin fazlaca olduğu duygusal emek ve çabanın tüketildiği koşullarda gözlemlenmektedir (Torun, 1997: 47). İçsel işten ayrılmanın temelinde ise çalışan ile örgüt arasındaki psikolojik sözleşme vardır. Bu sözleşmenin fes edilmesi sonucunda çalışan işine karşı sırt çevirmekte ve olumlu, pozitif katkılardan uzaklaşarak performansını azaltmaktadır. Tükenmişlik kasıtlı olarak gerçekleştirilen bir durum olmayıp çalışanın yaşadığı olumsuz koşullar nedeniyle ortaya çıkmakta olup sonuçları itibariyle de içsel işten ayrılmadan ayrılmaktadır (Seçer, 2012: 559- 561).

Tükenmişliğin örgüt içinde yıkıcı, olumsuz sonuçları ve işten ayrılma niyetine etki eden faktörler incelendiğinde çalışmanın amacı bu iki kavram arasındaki ilişkiyi belirli bir örneklem altında ele alarak incelemektir. Çalışma bu iki kavramı yüksek seviyede yaşayabilecek hizmet sektörünün önemli bir kolunu oluşturan banka çalışanları üzerine kurgulanmış olup veriler anketler vasıtasıyla elde edilmiştir. Kayseri, Sivas ve Tokat il merkezlerindeki banka çalışanları, araştırmanın evrenini oluşturmuştur. Bahsi geçen kavramlar arasındaki ilişkiyi ortaya koymak adına yapısal eşitlik modeli tercih edilmiştir. Çalışmanın bölümleri ilk olarak yapısal eşitlik modeli hakkındaki bazı önemli bilgileri içeren bir bölüm ile başlamaktadır. Ardından gelen bölüm çalışmanın uygulama kısmını ve bulgularını içeren bölümdür. Son bölümde ise çalışma sonuçlarının ele alınarak değerlendirildiği bölümden oluşmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Yapısal Eşitlik Modeli

Yapısal eşitlik modeli (YEM) araştırmacılara sunmuş olduğu kolaylık ve ulaştırdığı sonuçlar itibariyle sosyal bilimler başta olmak üzere birçok bilim dalında sıkça kullanılmakta olup özellikleri itibariyle de diğer çok değişkenli istatistiksel yöntemlerden ayrılmaktadır. YEM en temelde birden fazla gözlenen değişken ile gizli değişkenler arasındaki nedensel ve ilişkisel yapının varlığını ve derecesini ortaya koymaktadır. YEM bu haliyle ilişkileri eş anlamlı olarak incelemektedir. Bu durum diğer çok değişkenli istatistiksel yöntemlere karşı bir üstünlük belirtisidir. Örneğin Çoklu Regresyon Analizi ve Diskriminant Analizi tek bağımlı değişkenle tek bir ilişkiyi incelerken Kanonik Korelasyon Analizi ve Çok Değişkenli Varyans Analizi ise birden çok bağımlı değişkenle yine tek bir ilişkiyi incelemektedir. Bu durum YEM' in birden çok alanda örneğin tıp, ekonomi, pazarlama, eğitim bilimleri, davranış bilimleri ve benzeri alanlarda sıkça kullanılmasının nedeni açıklamaktadır (Hair vd., 1998: 578; Kaplan, 2000: 6; Raykov ve Marcoulides, 2006: 1; Schumacker ve Lomax, 2010: 2).

YEM' in çalışma prensibi, bilimsel teoriler vasıtasıyla ortaya konan ilişkilerin belli bir model ya da birden fazla alternatif model ile incelenmesine olanak sağlaması şeklindedir. Bu açıdan araştırmacılar, YEM' i kullanırken literatür desteği ile elde ettikleri bilgiler ışığında değişkenler arasındaki ilişkileri incelemeye model ya da modeller kurmak zorundadırlar (Schumacker ve Lomax, 2010: 2).

YEM' de kullanılan gizli değişken kavramı birçok bilim dalının teorik alt yapılarını oluşturmaktadır (Raykov ve Marcoulides, 2006: 1). Sosyal bilimlerden örnek verecek olursak iş tatmini, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik birer gizli değişkendir. Gizli değişkenler gözlenen değişkenler yardımıyla hesaplanan ve doğrudan elde edilemeyen değişkenlerdir.

Değişkenler arasındaki ilişkiler ele alındığında, model içerisinde bir değişkenin hem bağımlı hem de bağımsız değişken olabilme imkânı vardır. Diğer istatistiksel yöntemlerde değişkenlerin konumu sabitken YEM' de bu durum farklılık gösterebilmektedir. Örneğin regresyon analizinde bağımlı değişkenin konumu sabit olup değişmemektedir. Bu durum ise

YEM' in bir avantajı olup birden fazla regresyon analizinin yapılmasını ortadan kaldırmaktadır (Schumacker ve Lomax, 2010: 3).

YEM' i diğer istatistiksel yöntemlerden ayıran önemli bir özelliği ise gözlenen değişkenler ait ölçüm hatalarına yer vermesidir. Bu durumda yapılan çalışma, ölçüm hatalarından arındırılmış olduğu için ortaya çıkan sonuçlar tutarlılık göstermektedir (Raykov ve Marcoulides, 2006: 7).

YEM çalışma prensibi olarak temelinde iki önemli istatistiksel yöntemi barındırmaktadır. Bunlar faktör analizi ve çoklu regresyon analizidir. Diğer çok değişkenli istatistiksel yöntemlerin kombinasyonu olarak ele alınan YEM bu özelliği nedeniyle farklı isimlerle de adlandırılmaktadır. Örneğin gizli değişken analizi, kovaryans yapı analizi ve hatta YEM için kullanılan paket programlarla da (örn. LISREL) isimlendirilmektedir (Hair, 2010: 609- 610; Kline, 2011: 7).

2.2 Yapısal Eşitlik Modeli' in Varsayımları

YEM çalışmaları, diğer istatistiksel yöntemlerde de olduğu gibi bazı temel varsayımlar üzerinden ele alınmaktadır. Bu temel varsayımlar ise şunlardır (Polat, 2009: 44):

1. Bağımsız gözlemler
2. Rastgele, tesadüfi örnekleme
3. İlişkilerin doğrusallığı

YEM çalışmaları yukarıda bahsedilen temel varsayımların yanında birçok varsayımı da içermektedir.

2.2.1 Çok Değişkenli Normallik Varsayımı

Çok değişkenli istatistiksel yöntemlerde de olduğu gibi YEM çalışmalarında da (asimptotik teori nedeniyle) normallik varsayımı vardır. Normallik varsayımının sağlanmadığı durumların oluşturmuş olduğu sıkıntılar Ki-kare istatistiğini artırarak sıfır hipotezinin reddedilmesine ve katsayıların anlamlılığını yitirmesine sebep olmaktadır. Genel olarak YEM çalışmalarında parametre tahminleyicisi olarak sıkça kullanılan en çok olabilirlik metodu da çok değişkenli normallik varsayımına ihtiyaç duymaktadır. YEM çalışmalarında ele alınan veriler kategorik ya da kesikli olabilir bu durum çok değişkenli normallik varsayımını ihlaline sebebiyet verebilir. Bu duruma örnek verecek olursak, Likert tipi bir ölçekte bazı maddelerin puanları yüksek oranda tepe yapmış olarak gözlemlenebilir. Bu durum ise normallığı ihlal eder. Genel olarak eğer bu tip veriler ile çalışılıyor ise araştırmacının yapması gereken, basıklık ve asimetric değerlerin düşük çıkıp çıkmadığını kontrol etmesidir. Eğer değerler düşük çıkıyorsa (+/-1 ya da +/-1,5 aralığında) normallik varsayımı kabul edilir aksi takdirde Pearson korelasyonu yerine Tetrachoric ya da Polychoric korelasyonları kullanılır. (Bayram, 2016: 49; Schumacker ve Lomax, 2010: 49).

2.2.2. Doğrusallık Varsayımı

Bazı istatistiksel tekniklerde olduğu gibi YEM' de de doğrusallık varsayımı vardır. Bu varsayım, modeldeki değişkenlerin arasında doğrusal bir ilişkinin var olduğunu kabul eder. YEM çalışmalarında doğrusallık varsayımı eğer sağlanamaz ise model uyum değerleri sağlanamaz ve hatalar yanlı olur. Bu durumda diğer analizlerde olduğu gibi çeşitli dönüşümler yapılabilir. Örneğin üstel ya da logaritmik dönüşümler gibi (Bayram, 2016: 50; Schumacker ve Lomax, 2010: 27).

2.2.3. Çoklu Doğrusal Bağlantı (Multicollinearity)

Bağımsız değişkenler arasındaki ilişki ya da doğrusal bağlantının var olması *çoklu doğrusal bağlantının (multicollinearity)* olduğunu belirtir. Eğer bu bağlantı yoksa değişkenlerin dik (ortogonal) olduğunu söyleyebiliriz. Çoklu doğrusal bağlantının varlığını ölçmede birçok yöntem vardır. Örneğin iki değişken arasındaki korelasyon 0,80' nin üzerinde ise bağlantı vardır denilebilir. YEM çalışmaları düşünüldüğünde birden çok gözlenen ve gizli değişkenin varlığı neredeyse kesindir. YEM çalışmalarında gözlenen değişkenler arasındaki korelasyon katsayısı 0,85' in üzerinde ise çoklu doğrusal bağlantı sorunun var olduğu söylenebilir.

Çoklu doğrusal bağlantı, YEM çalışmalarında kovaryans matrisinin determinantının küçük çıkmasına sebep olmaktadır. Bu durum analizlerin gerçekleştirildiği programlarda ciddi bir sorun teşkil ederek analizin gerçekleşmemesine sebebiyet vermektedir. Böyle bir durumda veriler kontrol edilerek duruma sebebiyet veren değişkenler için alternatif yöntemler düşünülmelidir. Değişkenlerden bazılarını çıkartmak ya da birleştirmek alternatif yöntemlerden sayılmaktadır (Kline, 2011: 51- 54; Polat, 2009: 52- 53).

2.2.4. Örneklem Hacmi

Örneklem hacmi yapılan bütün araştırmaların neredeyse ortak sorunudur. Yapılacak araştırmada ne kadar büyüklükte bir örneklem yeterlidir ve hangi kriterlere uyar ya da uymaz araştırmacıların ortak sorunlarından. Zamanla örneklem büyüklüğünü belirlemede birkaç temel kural geliştirilmiş olsa da geliştirilen bu kurallar tüm çalışmalar için geçerli değildir. Bir çalışmada örneklem büyüklüğü birden fazla faktöre bağlıdır. Bunlardan bazıları ise şunlardır:

1. Modelin büyüklüğü
2. Değişkenlerin dağılımı
3. Eksik veri miktarı
4. Değişkenlerin güvenilirliği
5. Değişkenler arasındaki ilişkinin gücü

Yukarıda belirtildiği gibi örneklem büyüklüğünü belirleme temel birkaç kural olsa da örneklem uygunluğu, yapılacak araştırmanın türüne göre değişiklik göstermektedir. Bir çalışma, yansız parametre tahminleri, yansız standart hatalar ve güven aralıkları için yeterli bir örneklem büyüklüğüne sahip olsa da modeldeki önemli ilişkileri belirlemede yeterli olmayabilir. Bu durumları açığa çıkarmak ve belirlemek adına literatürde önemli çalışmalar yapılmıştır. Yapılan çalışmalar genel olarak Monte Carlo çalışmaları üzerinden ele alınmıştır (Muthén ve Muthén, 2002: 599- 602).

Örneklem büyüklüğü, YEM literatüründe geniş bir bakış açısıyla ele alınmış olsa da YEM' i kullanan araştırmacılar arasında değeri tam anlamıyla bilinmediği söylenebilir. Örneklem büyüklüğü belirlemede temel ve basit birkaç kural önerilmiştir. Bunlar model küçükse 100 birimlik, orta ölçekte ise 100- 200 birimlik, büyük modeller içinde 200 birimden fazla örnekleme ihtiyaç olduğudur (In'nami ve Koizumi, 2013: 329- 331). Bu basit seçim dışında literatürde kullanılan farklı metotlar da vardır. Örneğin modelde değişken sayısının 5 ya da 10 katı kadar örneklem büyüklüğüne sahip olunması gibi. Literatürde örneklem büyüklüğünü belirlemede kullanılan bir başka yöntem ise YEM çalışmalarında sıkça geçen Ki-kare ölçüsüdür. Uygun örneklem büyüklüğü belirlemede çeşitli büyüklükteki örneklemeler kıyaslanarak elde edilir. Genel anlamda çalışmalar için kabul gören ve önerilen örneklem büyüklüğü 200 birimdir (Polat, 2009: 59- 60).

2.3. Yapısal Eşitlik Modelinin Adımları

YEM' in genel amacı, araştırmacıların teorik gerekçe ve nedenlerle ortaya koymuş olduğu karmaşık ilişkileri ele alarak değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemektir (Schumacker

ve Lomax, 2010: 2). Bu bağlamda YEM, araştırmacılar tarafından model ya da alternatif modeller kurmasını ya da belirlemesini ister. Model kurma işlemi, araştırmacıların çalışma için yapmaları gereken ilk aşama olup model içerisindeki ilişkilerin literatüre ve teoriye uygun bir şekilde kurulmasını hedef alır (Hoyle, 1995: 2- 3).

Çalışma için ikinci aşamayı modelin tanımlanması oluşturur. Model tanımlama konusu, ağırlıklı olarak parametre sayısını belirleme ve tanımlama üzerinde yoğunlaşır. YEM teknik yapısıyla bu bilinmeyen parametrelerin tahmini içeren bir yaklaşıma sahiptir. Bu açıdan modelde geçen parametrelerin ölçülmesinden önce tanımlanması önemlidir. Bir parametre için tek bir değer elde ediliyorsa bu parametre tanımlanmış olarak ele alınır. Eğer modelde geçen bütün parametreler için tanımlıdır yorumu yapılabiliyorsa modele tanımlıdır denilebilir (Kelloway, 2015: 13; Schumacker ve Lomax, 2010: 57- 58).

Üçüncü aşama ise modelin tahminidir. YEM’ de parametreler tanımlandıktan sonra yapılması gereken bu parametreleri tahmin edecek yöntemleri belirlemektir (Hair vd., 2010: 638). Genel olarak da YEM’ de kullanılan dört temel tahmin metodu vardır ve bu metotlar arasında sıkça kullanılan metot ise en çok olabilirlik metodudur (Raykov ve Marcoulides, 2006: 28). Araştırmacının diğer tahmin metotlarını bilmesi, YEM varsayımları açısından oldukça önemlidir. Örneğin ele alınan veride çok değişkenli normallikten sapma varsa alternatif metot seçimi, analizlerin ve doğrudan da sonuçların yorumlanması açısından önem arz etmektedir (Kline, 2011: 176).

Dördüncü aşama belirlenen modelin testidir. YEM’ de parametre tahminine, uygun metodun belirlenmesi ve varsayımların sonuçları değerlendirildikten sonra geçilmektedir. Model testi genel olarak bu temel üzerinden değerlendirilir ise analizde geçen hataların nerelerden kaynaklandığı görmek daha kolay olacaktır. Parametre değerleri hesaplanırken model ile veri arasında hata oluşur. YEM çalışmalarında genel olarak gözlemlenecek bu durum, verinin model ile birlikte hatadan oluşmasını ifade eder (Meydan ve Şeşen 2015: 12, 21).

YEM çalışmalarında analiz sonuçları, iki temel konu üzerinden değerlendirilir. Bunlardan ilki yapılan çalışmanın değerlendirilmesi amacıyla gerçekleştirilen bazı istatistiksel test sonuçlarıdır. Bu sonuçlar, literatürde model uyum değerleri olarak ele alınmakta olup çalışmanın geçerliliği hakkında bilgi verirler. İstatistiksel testler model ile örneklem kovaryans matrisleri arasındaki farkları temel alırlar ve YEM çalışmaları ise bu testlerden birden fazlasına ihtiyaç duyar (Şimşek 2007: 13; Tabachnick ve Fidell 2007: 715).

Son aşama model modifikasyonu olup analizler üzerinden bakılan diğer bir önemli konudur. Model modifikasyonu, modelin daha verimli sonuçlara ulaşması için analizde gerçekleştirilecek bir takım değişikliklerdir. YEM için kullanılan paket programlarda modifikasyon için analiz sonuçlarında bazı indeks değerleri verilmektedir. Bu indeks değerleri gerçekleştirilecek düzenleme ile birlikte kazanılacak ki- kare değerlerini gösterir. Çalışmalarda indeks değerlerine güvenerek yapılan değişikliklerde araştırmacılar dikkatli olmalıdırlar. Çünkü yapılan değişiklikler modelin teorisine ve YEM’ in yapısına uyması gerekir (Bayram, 2016: 57- 58).

3. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

3.1 Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Yapılan bu araştırmanın evrenini Tokat, Sivas ve Kayseri il merkezlerinde çalışan banka çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Çalışmada verileri elde etmek adına anketler kullanılmış olup uygulanan anketler şube müdürlerinden izin alarak gerçekleştirilmiştir. Anketler için il merkezlerindeki bütün bankalarla tek tek görüşülmüş olup eksik veya hatalı sonuçlar nedeniyle toplam 289 anket verisi elde edilmiştir.

3.2 Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Anketin Oluşturulması

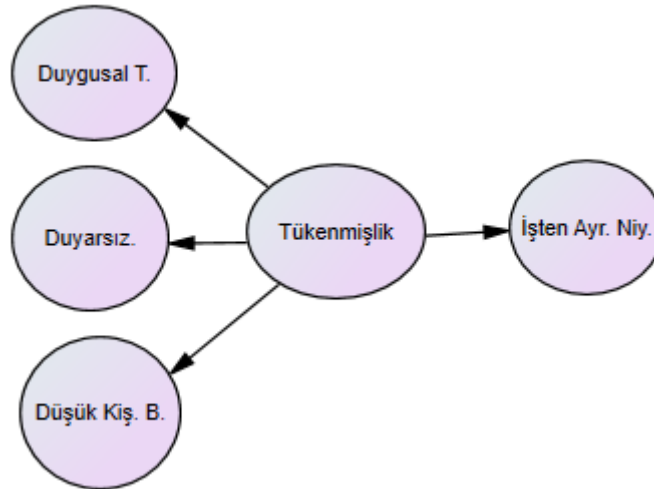
Çalışmada kullanılan anket 3 bölümden oluşmakta olup giriş kısmında verilerin hangi amaçla elde edilmek istendiği ve kimlerin kullanacağı belirtilmiştir. Anketin birinci bölümünde banka çalışanlarındaki tükenmişliği ölçmek adına Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanmış olup toplam 22 ifadeden oluşur. Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarını oluşturan duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5, düşük kişisel başarı hissi boyutu da toplam da 8 ifadeden oluşur. Katılımcıların tükenmişlik ölçeğinde geçen ifadeler vereceği yanıtlar “1= Hiçbir Zaman”, “2= Çok Nadir”, “3= Bazen”, “4= Çoğu Zaman” ve “5= Her Zaman” olarak değerlendirilir (Polatçı, 2007: 110- 111). İkinci bölümde ise demografik bilgileri elde etmek adına katılımcılara toplam 5 adet ifade yöneltilmiştir. Son bölümünde ise İşten Ayrılma Niyeti Cammann, Fichman, Jenkins, ve Klesh (1979), Camp (1994), Mathieu ve Zajac (1990) ve Seashore, Lawler, Mirvis, ve Cammann (1982) tarafından uyarlanmış toplam 5 adet ifade ile ölçümlenmiştir (Jung ve Yoon, 2013: 13). Ankette kullanılan işten ayrılma niyeti 5’ li likert tipi tutum ölçeği olarak ele alınmış olup katılımcıların ifadeler vereceği cevaplar “1= Kesinlikle Katılmıyorum”, “2= Katılmıyorum”, “3= Kararsızım”, “4= Katılıyorum” ve “5= Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde ele alınmıştır.

3.3 Verilerin Değerlendirilmesi

Çalışmada anketler yardımıyla elde edilen verilerin değerlendirilmesi için SPSS 20 paket programı ile yine bu programa entegre olan ve YEM çalışmalarının gerçekleştirilmesine yardımcı olan AMOS 23 paket programı kullanılmıştır. Çalışmada öncelikli olarak demografik bilgilerin sayısal yüzdeleri üzerinden bir değerlendirme yapılmıştır. Daha sonra ankette kullanılan tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ölçekleri için güvenilirlik analizi yapıldıktan sonra demografik özelliklere göre bir farklılık durumunun olup olmadığı incelenmiştir. Çalışmanın ilerleyen kısmında ise YEM çalışmalarının temel çalışma prensibini oluşturan ölçüm modeli ile yapısal model kurulmuş ve bu aşamadan sonra da gizli değişkenlerle yol analizi yapılarak çalışma için öne sürülen hipotezler değerlendirilmiştir.

3.4 Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın amacı literatür desteği (Jackson ve Maslach 1982, Lazaro vd. 1984, Jackson vd. 1986, Weisberg 1994) ile tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisini elde edilen örneklem ile ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda hipotezler ve model şu şekildedir:



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın hipotezleri:

H_1 :Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeyleri yüksek seviyededir.

H_2 :Tükenmişlik demografik değişkenlere göre farklılık göstermemektedir.

H_3 :Tükenmişlik işten ayrılma niyetini yüksek oranda açıklamaktadır.

4. BULGULAR

4.1 Katılımcıların Demografik Bilgileri ve Ölçeklerin Düzeyleri

Çalışma için kullanılan anketler üzerinden banka çalışanlarına ait demografik veriler Tablo 1 yardımıyla verilmiştir.

Tablo 1. Demografik Değişkenlerin Dağılımı

	N	%
Cinsiyet		
Kadın	121	41,9
Erkek	168	58,1
Eğitim Durumu		
Lise	24	8,3
Ön Lisans	38	13,1
Lisans	201	69,6
Yüksek Lisans	25	8,7
Doktora	1	0,3
Medeni Durum		
Evli	167	57,8
Bekar	113	39,1
Boşanmış	2	0,7
Nişanlı	7	2,4
Yaş		
21- 25	48	16,6
26- 30	109	37,7
31- 35	81	28
36- 40	29	10
41 ve üzere	22	7,6
Kıdem		
1 yıldan az	35	12,1
1-3 yıl	81	28
4-6 yıl	58	20,1
7- 9	68	23,5
10 yıldan fazla	47	16,3
Toplam	289	100

Elde edilen sonuçlara göre banka çalışanlarının demografik durumu şu şekildedir: Erkek çalışanlar kadın çalışanlardan fazla istihdam edildiği ve 26- 30 yaş aralığı ile 31- 35 yaş aralığı toplamda çalışanların %65,75' ini oluşturarak daha genç kişilerin çalıştığı gözlemlenmektedir. Evli kişilerin diğer medeni durumlara sahip kişilere göre fazla olduğu, en fazla 1- 3 yıllık kıdeme sahip kişilerin bulunduğu ve çoğunlukla lisans mezunlarının istihdam edildiği gözlemlenmektedir. Gerçekleştirilen anket çalışmasına göre ölçek düzeyleri hakkında elde edilen bilgiler aşağıdaki gibidir:

Tablo 2. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti ve Tükenmişlik Düzeyleri

	N	Ortalama	S. S.	Min.	Mak.
Duygusal Tükenme	289	2,8904	1,0250	1	5

Duyarsızlaşma	289	2,3176	0,85408	1	5
Düşük Kişisel Başarı Hissi	289	3,7124	0,65752	1,13	5
İşten Ayrılma Niyeti	289	2,7412	1,07884	1	5

Tablo 2 verilerine göre (5' li Likert tipi ölçeğine göre ortalamalar değerlendirildiğinde) katılımcıların işten ayrılma niyeti düzeylerinin “2,74- kararsız”, tükenmişlik düzeylerinin ise “2,97- bazen” olduğu söylenebilir. Bu sonuçlar çerçevesinde H_1 hipotezi reddedilmiştir.

4.2 Ölçeklerin Güvenirlik Analizi

Çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olup olmadığını değerlendirmek adına Cronbach Alfa katsayısına başvurulmuştur. Cronbach Alfa katsayısı ölçeklerin kendi içinde barındırdıkları toplam ifadelerin bir bütün oluşturarak ölçmek istedikleri yapıyı temsil etmedeki iç tutarlılığıdır. Bu yönüyle güvenilirlik ölçekte yer alan ifadelerin aykırı bir değerlendirme amacı gütmeyen benzer görüşler yardımıyla amaçlanan değerlendirmeyi yapmadaki başarısı olarak değerlendirilebilir. Çalışmada geçen ölçekler için elde edilen Cronbach Alfa katsayıları Tablo 3 ile verilmiştir (Özdamar 2013: 554- 555; Günel ve Bircan 2022: 722):

Tablo 3. Ölçeklere ait Cronbach Alfa Katsayıları ve Değerlendirme Aralıkları

Ölçekler	Cronbach Alfa Katsayıları
Tükenmişlik Ölçeği	0,788
İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	0,909
α Sınırları	Karar
$0,40 \leq \alpha < 0,50$	Ölçek çok düşük güvenilirliği sahiptir.
$0,50 \leq \alpha < 0,60$	Ölçek için düşük bir güvenilirlik aralığı olup düzeltmelerin yapılması uygundur.
$0,60 \leq \alpha < 0,70$	Ölçek yeterli güvenilirliğe sahiptir.
$0,70 \leq \alpha < 0,90$	Ölçek yüksek güvenilirliğe sahip olup bilimsel araştırmalarda kolaylıkla kullanılabilir.
$\alpha > 0,90$	Ölçek çok yüksek güvenilirlik göstermektedir.

4.3 Tükenmişliğin Demografik Değişkenlere Göre Değerlendirilmesi

Tükenmişliğin demografik değişkenlere göre değişkenlik gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla hipotez testlerine başvurulmuştur. Öncelikle parametrik ya da nonparametrik testler arasından hangi testlerin kullanılacağını belirlemek gerekmektedir. Bunun için de verilerin normal dağılımdan gelip gelmediği kontrol edilmelidir. Burada normallik için Kolmogorov- Smirnov testi yapılmıştır. Teste ait hipotezler, sıfır hipotezinde verilerin normal dağılıma uyduğu alternatif hipotezde ise verilerin normal dağılıma uymadığı şeklindedir (Özer, 2007: 22). Bu teste ait sonuçlar Tablo 4 ile verilmiştir.

Tablo 4. Tükenmişlik Ölçeğine ait Kolmogorov- Smirnov Test Sonuçları

		Tükenmişlik
N		289
Normal Parametreler	Ortalama	3,0591
	Standart Sapma	,52623
	Mutlak	,062
Aşırı Farklılık	Pozitif	,062
	Negatif	-,035
	Kolmogorov- Smirnov Z	1,056
P (Sig.)		,214

Tablo 4 incelendiğinde tükenmişlik ölçeğinin normal dağılıma uyduğunu, Sig. değerinin anlamlılık düzeyinden büyük olması ($p \text{ sig. } ,214 > ,05$) durumuyla H_0 hipotezinin kabulü sonucuna varılmıştır. Bu aşamadan sonra parametrik testlerden olan bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizlerinden yararlanılmıştır.

Cinsiyet ikiden daha fazla gruba sahip olmadığı için ve aynı zamanda bu gruplar birbirinden bağımsız olduğu için bu aşamada bağımsız örneklem t testi gerçekleştirilmiştir. Bu teste ait sonuçlar aşağıdaki gibidir:

Tablo 5. Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Bağımsız Örneklem t Testi

	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Sapma Hata Ortalaması	t	P
Tükenmişlik	Kadın	121	3,0826	0,51483	,04680	0,644	0,52
	Erkek	168	3,0422	0,53519	,04129		

Varyans eşitliliğinin sağlanması sonucunda analiz sonuçları üzerinden ulaşılan bilgiler Tablo 5 ile elde edilmiştir. Elde edilen bulgular üzerinden gruplar arasında herhangi bir farklılık bulunmamıştır ($p > 0,05$). Bu durum bizlere kadın ya da erkek katılımcılar arasında tükenmişlik yaşama konusunda herhangi bir farklılığın olmadığını gösterir.

T testi ile iki grup arasındaki farklılığı inceleme yapılabilirken ikiden fazla bağımsız grup arasındaki farklılığı incelemede tek yönlü varyans analizi kullanılacaktır. Bu durum t testi yapılabilir de birden fazla t testinin gerçekleşmesine ve aynı zamanda birinci tip hatanın yani gerçekte doğru olan sıfır hipotezinin reddedilme olasılığının artmasına sebebiyet verecektir (Karagöz, 2014: 223). Bu açıdan tek yönlü varyans analizi ile medeni durumun, kıdemin, yaş aralığının ve eğitim durumunun tükenmişliğe göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya konulabilir. Tek yönlü varyans analizine ait bulgular aşağıdaki gibidir:

Tablo 6. Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

	Grup	N	Ortalama	S.s	F	P
Tükenmişlik	Evli	167	3,0621	0,49986	1,83	0,142
	Bekar	113	3,0865	0,55438		
	Boşanmış	2	2,6591	0,22499		
	Nişanlı	7	2,6623	0,61873		

Yukarıdaki tablo incelendiğinde p olasılık değeri %5 önem seviyesinden büyük olduğu için gruplar arasında farklılık gözlenmemektedir. Bu durumda katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmişlik yaşaması arasında bir farklılık yoktur sonucu çıkarılabilir.

Tablo 7. Tükenmişliğin Yaş Değişkenine Ait Tek Yönlü Varyans Analizi

	Grup	N	Ortalama	S.s.	F	P
Tükenmişlik	21- 25 yaş aralığı	48	2,9981	0,58706	0,973	0,422
	26- 30 yaş aralığı	109	3,0867	0,53987		
	31- 35 yaş aralığı	81	2,9978	0,49365		
	36- 40 yaş aralığı	29	3,1301	0,44647		
	41 ve üstü yaş	22	3,1880	0,53107		

Yukardaki tablo verilerine göre ($0,422 > 0,05$) yaş değişkenine ait gruplar arasında tükenmişliği yaşama konusunda bir farklılık yoktur.

Tablo 8. Tükenmişliğin Kıdeme Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

	Grup	N	Ortalama	S.s.	F	P
Tükenmişlik	1 yıldan az	35	2,8688	0,57946	1,321	0,262
	1-3 yıl	81	3,0887	0,52538		
	4-6 yıl	58	3,0815	0,49849		
	7-9 yıl	68	3,0936	0,50688		
	10 yıl ve üstü	47	3,0725	0,54013		

Tablo 8 verileri çalışanların kıdeme göre tükenmişlik yaşamaları konusunda bir farklılık olmadığını belirtir ($0,262 > 0,050$).

Tablo 9. Tükenmişliğin Eğitim Durumuna Göre Tek Yönlü Varyans Analizi

	Grup	N	Ortalama	S.s.	F	P
Tükenmişlik	Lise	24	3,0284	0,55344	0,283	0,889
	Ön Lisans	38	3,0335	0,49474		
	Lisans	201	3,0583	0,53330		
	Yüksek Lisans	25	3,1455	0,51859		
	Doktora	1	2,7727	-		

Tablo 9

verileri ($0,889 > 0,050$) eğitim durumları farklı olan katılımcıların tükenmişlik yaşamalarında bir farklılık olmadığını göstermektedir.

4.4 Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Ait Açıklayıcı Faktör Analizi

Açıklayıcı faktör analizi veri setine indirgeme işlemi yaparak bir veri seti hakkında daha önceden bilinmeyen gizli yapıları (gizli değişkenler- faktörler) ve çok sayıdaki verinin daha anlaşılabilir bir yapıya dönüşmesini hedefler. Analiz indirgeme ile bir ya da birden çok faktöre veriyi ayırır. Bu durumda faktörler altındaki değişkenler arasında yüksek ilişki var iken faktörler arasında minimum seviyede ilişki vardır (Karagöz, 2014: 650).

Açıklayıcı faktör analizinde faktörler altında toplanan değişkenlerin basit korelasyon katsayıları oldukça yüksek olması istenirken aynı zamanda da kısmi korelasyonun belli bir düzeyi aşmaması yani yüksek bir değer almaması istenir. Literatürde sıkça kullanılan ve KMO testi olarak adlandırılan bu test, örneklem büyüklüğünü incelerken ilişki durumlarını ele almaktadır. KMO test sonuçları belirli aralıklara göre değerlendirme yapılır ve genel olarak 0,5' in altındaki değerler için analiz gerçekleştirilmez. KMO test sonuçlarının genel kabulü 0,70 ve üzeri değerler içindir. 0,60- 0,70 aralığındaki değerler ise "vasat" olarak ele alınır (Orhunbilge, 2010: 448).

Bartlett Küresellik Testi ise değişkenlerin oluşturmuş olduğu korelasyon matrisinin ortogonalitesi ile ilgilendirir. Bu durumun sebebi ortogonal bir matrisin determinantının 1 olması ve değişkenler arasında ilişkinin olmamasıdır. Korelasyon matrisinin determinanı bire yaklaşması ilişkinin olmadığını belirtirken sifıra yaklaşması da ilişkinin yüksek düzeyde olduğunu temsil eder. Bu açıdan geliştirilen Bartlett Küresellik Testi, hipotezlerini ortogonal matris üzerinden kurar. Testte geçen sıfır hipotezi korelasyon matrisinin ortogonal matrise eşit olduğunu belirtirken, alternatif hipotezde tam aksini öne sürer. Eğer test sonucunda sıfır hipotezi kabul edilirse faktör analizine devam edilmez (Alpar, 2013: 292). Araştırmada kullanılan iki ölçek için bu iki testin sonuçları şu şekildedir:

Tablo 10. Tükenmişlik Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett Küresellik Test Sonuçları

KMO testi		0,907
Bartlett testi	Yaklaşık Ki- kare değeri	2823,234
	Serbestlik derecesi	231
	P (Sig.)	0,000

Test sonuçları incelendiğinde KMO değerinin 0,907 olarak mükemmel sonuç verdiği gözlenmektedir. Bu sonuç faktör analizi için yeterli bir örneklem büyüklüğüne sahip bir veri olduğuna işaret eder. Bartlett testi sonuçları incelendiğinde ise $p(\text{sig}) = 0,000 < 0,05$ olduğundan sıfır hipotezi reddedilerek değişkenler arasında yüksek ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 11. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait KMO ve Bartlett Küresellik Test Sonuçları

KMO testi		0,869
Bartlett testi	Yaklaşık Ki- kare değeri	927,923
	Serbestlik derecesi	10
	P (Sig.)	0,000

Test sonuçları incelendiğinde KMO değeri oldukça uygun bir değer olup örneklem hacminin yeterliliği ortaya konulmuştur. Bartlett testine ait $p(\text{sig}) = 0,00 < 0,05$ olduğundan tükenmişlik ölçeğinde de olduğu gibi sıfır hipotezi reddedilerek değişkenler arasındaki ilişki ortaya çıkmıştır.

Tükenmişlik ölçeğine açıklayıcı faktör analizini uygulamada Temel Bileşenler Analizi ve Varimax Rotasyon yöntemleri seçilmiştir. Ölçeğin orijinal hali ile verilen 3 faktörlü yapıyı Türkçe uyarlaması ile de elde etmek istenmiştir. Analize ölçeğe ait tüm ifadeler yerleştirildikten sonra 4 faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Daha sonra analizde ifadelerden faktörlere yüklenmeleri 0,5' in altında olanlar ile birden fazla faktöre 0,1' den daha az farkla yüklenen değişkenler (binişikler) çıkarılmıştır (Büyüköztürk, 2002: 478; Karagöz, 2014: 656). Yapılan bu çıkarma işlemlerinin yanı sıra oluşan faktörlere ait iç tutarlılık sonuçları incelenmiş olup bu doğrultuda da elenen ifadeler olmuştur (Deliorman vd., 2009: 87; Yıldırım ve İçerli, 2010: 128). Sonuç olarak ölçeğin orijinal haliyle uyumlu 3 faktörlü bir yapı elde edilmiştir.

Tablo 12. Tükenmişlik Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yükleri		
	1	2	3
Duygusal tükenme 1	,844		
Duygusal tükenme 2	,837		
Duygusal tükenme 3	,835		
Duygusal tükenme 4	,827		
Duygusal tükenme 5	,758		
Duygusal tükenme 6	,725		
Duygusal tükenme 9	,604		
Duyarsızlaşma 1		,827	
Duyarsızlaşma 2		,699	
Duyarsızlaşma 4		,667	
Düşük kişisel başarı hissi 5			,815
Düşük kişisel başarı hissi 6			,756
Düşük kişisel başarı hissi 7			,751

Elde edilen sonuçlara göre faktör yük değerleri 0,604- 0,844 arasında değişmektedir. Bu sonuçlar ifadelerin faktörlere yüklenimlerinin oldukça iyi olduğunu belirtir (Günel ve Bircan 2022: 716).

Tablo 13. Tükenmişlik Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı

Faktör	Açıklanan Toplam Varyans								
	Başlangıç Özdeğerleri			Yüklerin Kareler Toplamı			Döndürülmüş yüklerin Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	5,707	43,897	43,897	5,707	43,897	43,897	4,507	34,665	34,665
2	1,581	12,165	56,062	1,581	12,165	56,062	2,091	16,081	50,747
3	1,365	10,504	66,565	1,365	10,504	66,565	2,056	15,819	66,565
4	,694	5,338	71,903						
5	,607	4,672	76,576						
6	,555	4,267	80,843						
7	,521	4,005	84,848						
8	,448	3,448	88,296						
9	,426	3,277	91,573						
10	,367	2,821	94,394						
11	,309	2,374	96,768						
12	,233	1,792	98,561						
13	,187	1,439	100,00						

Analizinde faktör sayısını belirlemede sıkça kullanılan öz değerlerin 1' den büyük olması (Netemeyer vd. 2003: 123) bu analiz için de seçilmiş olup Tablo 13' te görüldüğü üzere öz değeri 1' den büyük toplam 3 faktör elde edilmiştir. Faktörlerin açıkladıkları toplam varyans ise %66,565' dir ki bu sonuç sosyal bilimler için (%40 ile %60) yeterli düzeydedir (Karagöz 2016: 880).

İşten ayrılma niyeti ölçeği için de tükenmişlik ölçeğindeki gibi aynı şartlar altında analizler gerçekleştirilmiş olup sonuçlar şu şekildedir:

Tablo 14. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yükleri
İşten Ayrılma niyeti 1	,752
İşten Ayrılma niyeti 2	,732
İşten Ayrılma niyeti 3	,747
İşten Ayrılma niyeti 4	,760
İşten Ayrılma niyeti 5	,687

Tablo 15. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Açıklanan Toplam Varyansı

Faktör	Açıklanan Toplam Varyans					
	Başlangıç Özdeğerleri			Yüklerin Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyans %	Kümülatif %	Toplam	Varyans %	Kümülatif %
1	3,677	73,539	73,539	3,677	73,539	73,539
2	,426	8,515	82,054			
3	,383	7,667	89,721			
4	,295	5,899	95,619			
5	,219	4,381	100,000			

İfadelerin faktöre yüklenimleri 0,687- 0,760 arasında değişmekte ve öz değeri birden büyük tek bir faktör elde edilmiştir. Ayrıca elde edilen faktör, toplam varyansın %73,539' nu açıklamaktadır.

4.5. Genel Model (Yapısal ve Ölçüm Modeli)

Yapısal eşitlik modelinin temel çalışma prensibi iki önemli başlık altında toplanır.

Bunlar yapısal model ile ölçüm modelidir (Şimşek, 2007: 15). YEM çalışmalarında ölçüm modeli gözlenen değişkenlerin gizli değişkeni temsil etmesi olarak ele alınır. Yani gizli değişkenin gözlenen değişkenler tarafından temsil edilmesi ve bir nevi kanıtlanmasıdır. Burada kullanılan gizli değişken daha öncede bahsedildiği üzere kavramsal ya da teorik varlığı bilinen ve gözlenen değişkenler tarafından oluşturulan yapılardır. Ölçüm modelleri bu yapıları neticesinde doğrulayıcı faktör analizleri gibi düşünülmektedir (Bayram, 2016: 42- 45).

Doğrulayıcı faktör analizi, açıklayıcı faktör analizi ile keşfedilen veya öngörülen yapılar üzerinden hipotez kurma ve test etme işlemi sağlar. Açıklayıcı faktör analizi veri üzerinden bir belirleme işlemi gerçekleştirirken bu belirlemeye dayalı bir geçerlilik doğrulayıcı faktör analizi ile sağlanır. Açıklayıcı faktör analizinin amacı, veri setinden k adet faktör ve bu faktörlere ait yüklenimlerin oldukça yüksek olmasıdır. Bu doğrultuda geçerliliğin sağlanması doğrulayıcı faktör analizi ile yapılır (Özdamar, 2013: 236).

YEM' in diğer önemli bileşeni ise yapısal modeldir. Yapısal model çalışmada geçen ilişkileri tanımlar ve ölçüm modelinin dışında kalan alan olarak temsil edilir. Bu yapısı itibariyle de gizli değişkenler arasındaki ilişkileri gösterir. Yapısal model ilişkileri ele aldığından dolayı *nedensel modelleme* olarak da isimlendirilir (Çelik ve Yılmaz, 2013: 11).

4.5.1 Ölçüm Modelleri

4.5.1.1 Tükenmişlik Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi

YEM çalışmalarında veri ile teorik temellere dayanan modelin uyumu aranır. Bu uyum literatürde başta ki- kare istatistiği olmak üzere birçok test yardımıyla elde edilir. Çok farklı uyum indekslerinin ortaya çıkmasında ki-kare istatistiğinin modeli makul değerlendirme şartları altında ele almaması yatmaktadır. Araştırmacılar çalışmalarının amaçları doğrultusunda bazı uyum indeksleri raporlayabilirler. Fakat literatürde sıkça geçen ve değerlendirme açısından kabul gören uyum indeksleri ve tükenmişlik ölçeğine uygulanan analiz sonuçları aşağıdaki gibidir (Tabachnick ve Fidell, 2007: 720).

Tablo 16 Tükenmişlik Ölçeğine Ait Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İyiliği İndeks Sonuçları

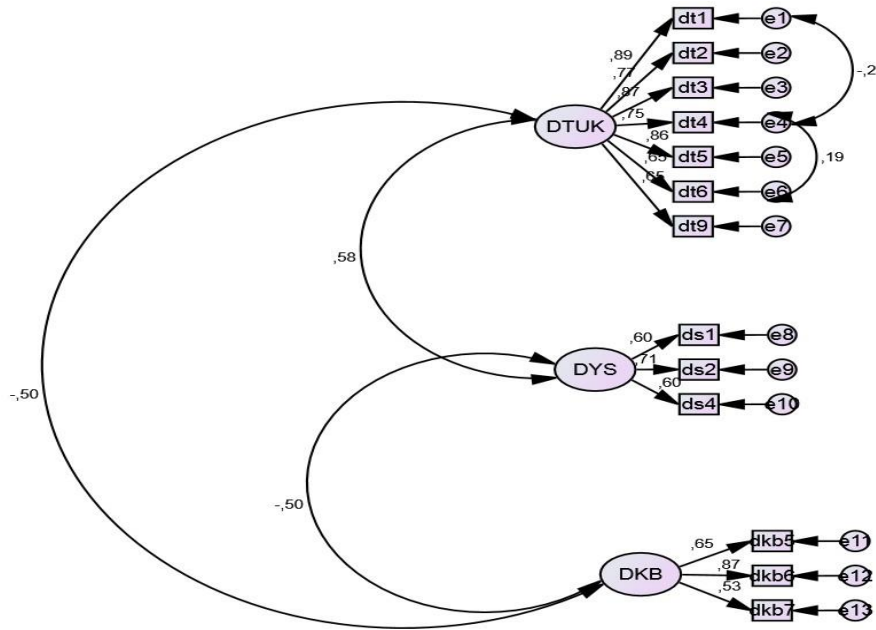
Uyum İndeksi	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Analiz sonuçları
χ^2 / sd	≤ 3	< 5	2,341
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,928
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,890
CFI	$\geq 0,97$	0,96-0,95	,956
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	,956
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	,068

Analiz sonuçları ile uyum indeksleri arasında oldukça iyi bir sonuç elde edilmiştir. Bu bilgiler ışığında model ile verinin uyumunun sağlanmış olduğunu söyleyebiliriz. Ayrıca açıklayıcı faktör analizi ile ortaya konan ve ölçeğin orijinal hali ile uyumlu faktörlerin doğrulayıcı faktör analizi ile de geçerliliği sağlanmıştır (Karagöz vd., 2016: 144- 145). Model ile veri uyumunda uyum indekslerine bakılırken aynı zamanda ifadelerin faktörlere hangi oranlarda yüklendikleri ve bu yüklenmelerin anlamlı olup olmadığı incelenmelidir. Açıkça ifade edilir ise gözlenen değişkenlerin gizli değişkenleri açıklama düzeyleri ve anlamlılıklarına bakılmalıdır (Meydan ve Şeşen, 2015: 74). Bu açıdan analiz sonuçlarına göre regresyon ağırlıkları ile standartlaştırılmış regresyon katsayıları aşağıdaki gibidir:

Tablo 17. Tükenmişlik Ölçeğine Ait Birinci Düzey Doğrulatoryıcı Faktör Analizi için Regresyon Ağırlıkları ve Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları

			Tahmini	S.E.	C.R.	P	S. R. K.
dt1	<---	DTUK	1,000				,890
dt2	<---	DTUK	,862	,052	16,703	***	,774
dt3	<---	DTUK	,930	,045	20,636	***	,868
dt4	<---	DTUK	,795	,056	14,140	***	,751
dt5	<---	DTUK	,920	,046	20,093	***	,856
dt6	<---	DTUK	,722	,056	12,793	***	,654
dt9	<---	DTUK	,691	,054	12,767	***	,651
ds1	<---	DYS	1,000				,598
ds2	<---	DYS	1,348	,179	7,511	***	,712
ds4	<---	DYS	,966	,137	7,048	***	,599
dkb5	<---	DKB	1,000				,652
dkb6	<---	DKB	1,487	,167	8,901	***	,867
dkb7	<---	DKB	,869	,114	7,608	***	,534

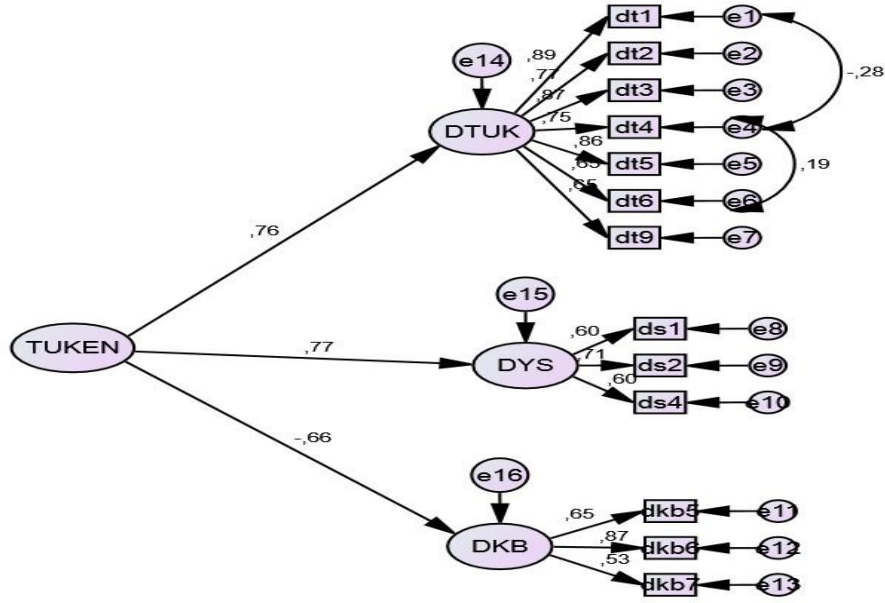
Tablo 17' de geçen üç yıldız (***) gözlenen değişken ile gizli değişken arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu belirtmektedir ($p < 0,05$). Bu açıdan gözlenen değişkenlerin gizli değişkenleri iyi bir şekilde açıkladığı söylenebilir. Regresyon ağırlıklarının yorumlanması için bu katsayıların standartlaştırılması gerekir. Regresyon ağırlıklarının standartlaştırılmış halleri yol katsayısını ya da gözlenen değişkenlerin gizli değişkeni açıklama düzeylerini belirtir. Tablo 17' nin son sütununda standartlaştırılmış regresyon katsayıları (S.R.K.) bulunmaktadır. Tablo verilerine göre duygusal tükenme gizli değişkenine gözlenen değişkenler 0,651- 0,890 aralığında yüklenme yaparken, duyarsızlaşma gizli değişkenine 0,598- 0,712 aralığında yüklenmişlerdir. Ölçeğin son faktörü olan düşük kişisel başarı hissi faktöründe ise yüklenmeler 0,534- 0,867 aralığındadır (Günel ve Bircan 2022: 716).

**Şekil 2.** Tükenmişlik Ölçeğine Ait Birinci Düzey Doğrulatoryıcı Faktör Analizi

Analize giren gizli değişkenler bilindiği üzere tükenmişlik gibi bir gizli değişken altında toplanır. Bu sebep ile ikinci düzey doğrulatoryıcı faktör analizi yapılmıştır. Aşağıdaki şekil ve uyum iyiliği indeksleri tablolarıyla ikinci düzey doğrulatoryıcı faktör analizinin sonuçları verilmiştir.

Tablo 18. Tükenmişlik Ölçeğine Ait İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi için Uyum İyiliği İndeks Sonuçları

Uyum İndeksi	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Analiz sonuçları
χ^2 / sd	≤ 3	< 5	2,341
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,928
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,890
CFI	$\geq 0,97$	0,96-0,95	,956
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	,956
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	,068

**Şekil 3.** Tükenmişlik Ölçeğine Ait İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi

Şekil 3 yardımıyla üç gizli değişkenin diğer bir gizli değişken tarafından açıklanması verilmiştir. Bu duruma göre tükenmişlik gizli değişkeni ikinci düzey gizli değişkeni temsil eder. İkinci düzey gizli değişkenin gözlenen değişkenlerle doğrudan bir ilişkisi yoktur. İkinci düzey gizli değişkeninden birinci düzeye doğru çizilen tek yönlü oklar *ikinci düzey faktör yüklerini* verir (Bayram, 2016: 45).

Ayrıca tükenmişlik gizli değişkeni birinci düzey gizli değişkenleri açıklamaya çalıştığı için artık hatalar oluşmuştur. Bu hatalar şekilde e14, e15, e16 olarak verilmiştir.

Tablo 19. Tükenmişlik Ölçeğine Ait İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi için Regresyon Ağırlıkları ve Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları

			Tahmin	S.E.	C.R.	P	S.R.K.
DTUK	<---	TUKEN	,935	,095	9,849	***	,762
DYS	<---	TUKEN	,523	,074	7,107	***	,767
DKB	<---	TUKEN	-,434	,063	-6,918	***	-,656
dt1	<---	DTUK	1,000				,890
dt2	<---	DTUK	,862	,052	16,703	***	,774
dt3	<---	DTUK	,930	,045	20,636	***	,868
dt4	<---	DTUK	,795	,056	14,140	***	,751
dt5	<---	DTUK	,920	,046	20,093	***	,856

dt6	<---	DTUK	,722	,056	12,793	***	,654
dt9	<---	DTUK	,691	,054	12,767	***	,651
ds1	<---	DYS	1,000				,598
ds2	<---	DYS	1,348	,179	7,511	***	,712
ds4	<---	DYS	,966	,137	7,048	***	,599
dkb5	<---	DKB	1,000				,652
dkb6	<---	DKB	1,487	,167	8,901	***	,867
dkb7	<---	DKB	,869	,114	7,608	***	,534

Tablo 19 incelendiğinde gözlenen değişkenler ile gizli değişkenler arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmektedir. İkinci düzey faktör yüklerine bakıldığında tükenmişlik gizli değişkenini en fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma gizli değişkenlerinin açıkladığı elde edilmiştir. Düşük kişisel başarı hissi gizli değişkeni ile tükenmişlik gizli değişkeni arasında negatif bir ilişki vardır. Bu durumun sebebi ölçekte geçen ifadelerin genelinde negatif bir ifade bulunurken düşük kişisel başarı boyutunda pozitif ifadelerin yer almasından kaynaklanmaktadır.

4.5.1.2. İşten Ayrılma Niyetine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi

İşten ayrılma niyeti ölçeğine uygulanan açıklayıcı faktör analizi sonucunda ölçeğin orijinal hali elde edilmiş olup herhangi bir ifade çıkarılmamıştır. Ölçeğe uygulanan doğrulayıcı faktör analiz sonuçları ise aşağıdaki gibidir:

Tablo 20. İşten Ayrılma Niyetine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi için Uyum İyiliği İndeks Sonuçları

Uyum İndeksi	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Analiz sonuçları
χ^2/df	≤ 3	< 5	,592
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,998
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,988
CFI	$\geq 0,97$	0,96-0,95	1
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	1
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	,000

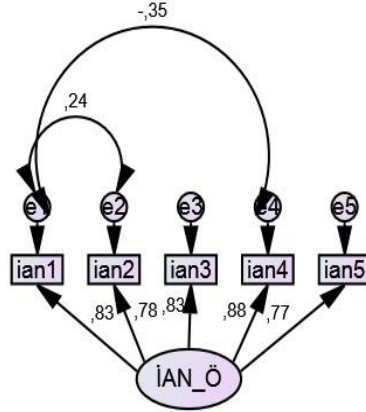
Tablo 20' ye göre uyum indeksleri ile analiz sonuçları arasında oldukça yüksek oranda bir uyum elde edilmiştir. Elde edilen bu sonuç veri ile model arasındaki uyumun gerçekleşmiş olduğunu belirtebiliriz.

Tablo 21. İşten Ayrılma Niyetine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçlarına Göre Regresyon Ağırlıkları ve Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları

			Tahmin	S.E.	C.R.	P	S.R.K.
ian1	<---	İAN_Ö	1,000				,835
ian2	<---	İAN_Ö	,879	,052	16,759	***	,777
ian3	<---	İAN_Ö	,847	,055	15,302	***	,827
ian4	<---	İAN_Ö	,934	,061	15,306	***	,880
ian5	<---	İAN_Ö	,834	,059	14,172	***	,774

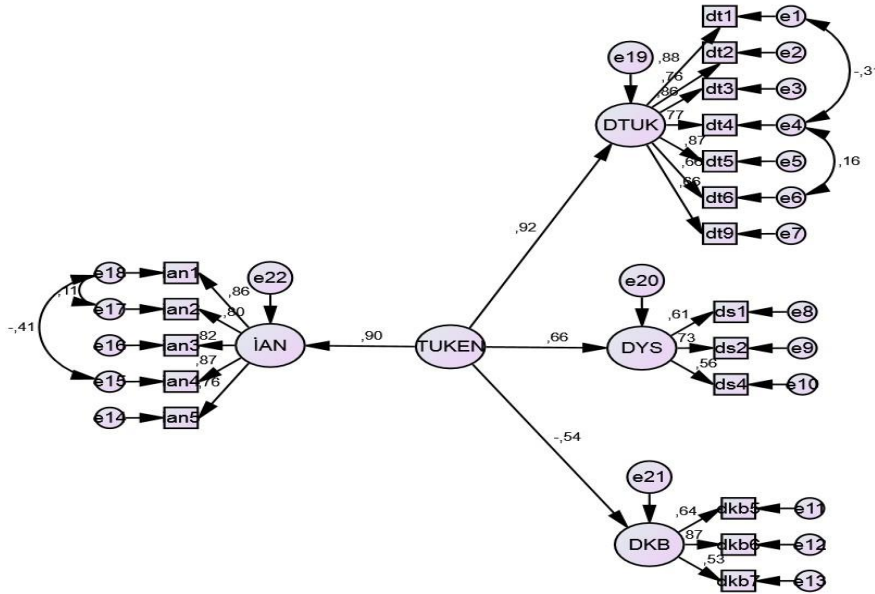
Tablo 21 verilerine göre değişkenler arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve işten ayrılma niyeti gizli değişkenin faktör yükleri 0,774- 0,880 arasında değiştiği gözlemlenmektedir.

Şekil 4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi



4.5.2. Yapısal Model

YEM çalışmalarının ikinci önemli kısmı yapısal modeldir. Yapısal model ile araştırmacı, teorik olarak edindiği ilişkileri veri ile test etmeyi amaçlar. Bu açıdan çalışmadan beklenen ilişkiler, tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif yönde ve yüksek oranda etkileyeceği yönündedir.



Şekil 5. Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 23. Yapısal Eşitlik Modeli için Uyum İyiliği İndeks Sonuçları

Uyum İndeksi	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Analiz Sonuçları
χ^2 / sd	≤ 3	< 5	1,974
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,910
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	,879

CFI	≥0,97	0,96-0,95	,959
IFI	≥0,95	0,94-0,90	,960
RMSEA	≤0,05	0,06-0,08	,058

Tablo 23 verilerinden yola çıkarak analiz sonuçları ile uyum indekslerinin olması gereken aralıklar incelendiğinde oldukça iyi bir uyumun elde edildiği gözlenmektedir. Araştırmada uyum indekslerinin yüksek oranda iyi elde edilmesinin ardından değişkenler arasındaki ilişkilerin istatistiki açıdan anlamlı olup olmadığı da incelenmelidir. Bu nedenle tablo 24 verilmiştir.

Tablo 24. Yapısal Eşitlik Modeli için Regresyon Ağırlıkları ve Standartlaştırılmış Regresyon Katsayıları

			Tahmin	S.E.	C.R.	P	S.R.K.
DTUK	<---	TUKEN	1,116	,073	15,347	***	,918
DYS	<---	TUKEN	,458	,063	7,317	***	,663
DKB	<---	TUKEN	-,356	,054	-6,649	***	-,544
İAN	<---	TUKEN	,847	,066	12,806	***	,901
dt1	<---	DTUK	1,000				,882
dt2	<---	DTUK	,852	,053	16,040	***	,758
dt3	<---	DTUK	,930	,046	20,090	***	,859
dt4	<---	DTUK	,821	,057	14,424	***	,768
dt5	<---	DTUK	,940	,046	20,406	***	,866
dt6	<---	DTUK	,739	,057	12,997	***	,662
dt9	<---	DTUK	,710	,054	13,073	***	,663
ds1	<---	DYS	1,000				,605
ds2	<---	DYS	1,373	,178	7,703	***	,735
ds4	<---	DYS	,896	,130	6,908	***	,563
dkb5	<---	DKB	1,000				,645
dkb6	<---	DKB	1,514	,174	8,715	***	,873
dkb7	<---	DKB	,878	,116	7,588	***	,534
ian5	<---	İAN	1,000				,763
ian4	<---	İAN	1,120	,072	15,600	***	,868
ian3	<---	İAN	1,021	,068	14,916	***	,820
ian2	<---	İAN	1,103	,077	14,248	***	,802
ian1	<---	İAN	1,255	,083	15,201	***	,862

Araştırmada gerçekleştirilen analiz sonuçlarına göre tüm ilişkiler anlamlı bulunmuştur. Analiz sonucuna göre tükenmişlik gizli değişkenindeki değişkenliği açıklamada duygusal tükenme ve duyarsızlaşma pozitif bir etkiye sahipken düşük kişisel başarı hissi boyutunun negatif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu durumun nedeni ölçekte geçen ilk iki boyuta ait ifadelerin negatif bir tutumu ifade ederken düşük kişisel başarı hissi boyutunda geçen ifadelerin pozitif bir durumu belirtmesidir. Ayrıca analiz sonuçlarına göre tükenmişlik gizli değişkeni için duygusal tükenme ile oldukça yüksek oranda bir ilişki olduğu söylenebilir. Bu durum tükenmişlik yaşama noktasında bireylerin daha çok duygusal tükenme yaşadıklarına işaret etmektedir.

Araştırma sonuçları üzerinden elde edilen yapısal eşitliğe göre tükenmişlik işten ayrılma niyetini pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilediği bulunmuştur. Yapısal eşitlik denkleminde göre tükenmişlikteki bir birimlik değişim işten ayrılma niyetinde 0,90'lık bir artışa sebep olacaktır. Bu sonuç yapısal modelde kurulan ilişkinin doğruluğunu ortaya koymuştur.

5. SONUÇ

Hizmet sektörü, diğer sektörlerle nazaran insan ilişkilerinin oldukça yüksek oranda olması nedeniyle çalışanları ve hizmet verdiği bireyler açısından olumsuzluklardan fazlaca etkilenmektedir. Yaşanan olumsuzluklar başta çalışanlar olmak üzere örgütü, hizmet verilen bireyleri ve neredeyse dolaylı olarak tüm toplumu etkileyebilen bir sarsıntıya neden olabilmektedir. Çalışanların rekabet koşulları altında yüksek kalitede hizmet sunmaları ve olası bazı sorunlardan mesul tutulmaları onları ciddi psikolojik baskı ve bu baskının sonuçlarına maruz bırakmaktadır. Çalışanların yaşamış oldukları psikolojik sarsıntılar günümüzde popüler olan tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti kavramlarının temellerini ve gelişimini ortaya çıkarmıştır.

Bu çalışmada hizmet sektöründe önemli bir rol alan banka çalışanlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin ne olduğu ve tükenmişliğin demografik değişkenlerle değişip değişmediğine ve ayrıca bu iki kavram arasındaki ilişkinin durumu ele alınmak istenmiştir.

Çalışmada gerçekleştirilen analiz sonuçlarına göre tükenmişlik banka çalışanlarının genelinde yüksek düzeyde yaşanmamakta ve ayrıca demografik değişkenlerce değişmediği elde edilmiştir. İşten ayrılma niyetinin ise “kararsızlık” durumunda yoğunlaştığı söylenebilir. Bu durum da araştırmanın ilk hipotezi reddedilirken ikinci hipotezi desteklenmiştir.

Tükenmişliğin işten ayrılma niyetini yüksek oranda açıklaması sonucu (literatürde de benzer sonuçlar mevcuttur örn. Jackson ve Maslach 1982; Jackson vd.1986, Schaufeli ve Backer 2004: 293; Weisberg1994: 4; Arı vd. 2010: 143- 166; Yıldırım vd. 2014: 34- 44; Aslan ve Etyemez 2015: 482- 507) ise son hipotezi desteklemektedir. Ayrıca bu sonuç tükenmişliğin banka yöneticileri tarafından önemli düzeyde ele alınması gereken bir konu olduğunu belirtmektedir.

Tükenmişliğin örgüt üzerindeki etkileri işe bağlılığın azalması, performans düşüklüğü, motivasyon kaybı, işe odaklanamama, psikolojik sözleşmenin fes edilmesi, devamsızlık ve işten ayrılma gibi daha birçok olumsuz sonuçlardır. Tükenmişliğin belki de en son ve net sonucu ise işten ayrılmadır. Bu durumda eğer banka yöneticileri çalışanlarının yaşamış oldukları tükenmişlik durumunun kaldırılması konusunda çözüm bulmaz iseler öncelikli olarak hizmet kaliteleri düşecek olup ardından personel devir hızı artacaktır. Çalışanların yaşamış oldukları tükenmişlik durumu sadece buldukları örgütü değil aynı zamanda sosyal çevrelerini, ailelerini ve kendilerini birçok olumsuz sonuca götürmektedir. Bu açıdan tükenmişlik sadece onu yaşayan kişiyi değil aynı zamanda çevresindekilere de aktarılacak bir duygu durumudur (Arı vd. 2010: 146).

Çalışmada kurulan model, tek bağımsız değişken ile doğrusal bir ilişkiyi incelediğinden sınırlılık göstermektedir. Başka çalışmalarda literatür desteği ile bu doğrusal ilişkinin başka değişkenler tarafından aracılık (örn. işe bağlılık gibi) edip etmediği araştırıla bilinir. Ayrıca bu doğrusal ilişkiyi başka değişkenlerin düzenleyici bir etkisinin olup olmadığı da farklı çalışmalarda araştırıla bilinir.

KAYNAKÇA

Akça, Figen (2008). *Örgütsel Tükenmişlik ve Stres*. Mahmut Özdevecioğlu ve Himmet Karadal (Ed.). *Örgütsel Davranışta Seçme Konular* içinde. Ankara: İlke Yayınları.

Arı Güler S., Bal Hasan ve Bal E.Ç. (2010). “İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 15(3): 143- 166.

- Aslan, Zeynep & Etyemez Senem. (2015). “İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay’daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 7(3), 482-507.
- Alpar, Reha (2013). Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Başol Gülşah ve Altay Mehmet (2009). “Eğitim Yöneticisi ve Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*. 15(58): 191- 216.
- Bayram, Nuran (2016). Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş AMOS Uygulamaları. (3.Baskı). Bursa: Ezgi Kitapevi.
- Baysal, Asuman (1995). Lise Ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. (Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 1995).
- Büyüköztürk, Şener (2002). Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 32, 470- 483.
- Cotton John L. and Tuttle Jeffrey M. (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research. *The Academy of Management Review*. 11(1), 55- 70.
- Çapri, Burhan (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Güvenirlilik ve Geçerlilik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62- 77.
- Çelik H. Eray ve Yılmaz Veysel (2013). LISREL 9.1 ile Yapısal Eşitlik Modellemesi Temel Kavramlar – Uygulamalar – Programlama. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Dalkılıç, S. Olca (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. (2.Basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Deliorman B. Refika, Boz T. İlknur, Yiğit İhsan ve Yıldız Sebahattin (2009). Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlaması. *İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, 20(63), 77- 98.
- Günel, Y. & Bircan, H. (2022). Bireylerin Konut Finansman Tercihlerini Belirlemeye Yönelik Ölçek Geliştirilmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3): 709- 725.
- Hair Joseph. F., Black C. William, Babin J. Barry ve Anderson E. Rolph. (2010). *Multivariate Data Analysis*. A.B.D: Pearson Prentice Hall.
- Hair, F. J., Anderson, E. R., Tatham, L. R. ve Black, C. W. (1998). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hoyle, Rick H. (Ed.) (1995). *Structural Equation Modeling Concepts, Issues and Applications*. A.B.D: Sage Publications.
- In’ami Yo and Koizumi Rie (2013). Review of Sample Size for Structural Equation Models in Second Language Testing and Learning Research: A Monte Carlo Approach. *International Journal of Testing*, 13(4), 329- 353.
- Johns, Gary (2009). *Geç kalma, İşe Devamsızlık ve İşten Ayrılma Psikolojisi*. Neil Anderson, Deniz S. Öneş, Handan Kepir Sinangil ve Chockalingam Viswesvaran (Ed). *Endüstri, İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı* içinde.(s.271- 294). Handan Kepir Sinangil (Türk. Ed.). Yorulmaz, Orçun.(12.böl. Çev.) London: Sage Publication.

- Jackson, S.E. ve Maslach, C. (1982), “After-Effects of Job-Related Stress: Families as Victims”. *Journal of Occupational Behaviour*. 3: 63-77.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L. ve Schuler, R.S. (1986), “Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon”. *Journal of Applied Psychology*. 71: 630- 640.
- Jung Hyo Sun and Yoon Hye Hyun (2013). The Effects of Organizational Service Orientation on Person–Organization Fit and Turnover Intent. *The Service Industries Journal*, 33(1), 7- 29.
- Kaplan David (2000) (Ed). *Structural Equation Modeling Foundations and Extensions*. California: Sage Publications.
- Karagöz Yalçın, Kınır Said ve Güvendi Fadime (2016). Yapısal Eşitlik Modeli ile Hasta Memnuniyeti Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (13), 140- 158.
- Karagöz, Yalçın (2014). *SPSS 21.1 Uygulamalı Biyoistatistik*. (1. Basım). Ankara. Nobel Yayınları.
- Karagöz, Yalçın (2016). *SPSS 23 ve Amos 23 Uygulamalı İstatistiksel Analizler*. Ankara. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kelloway, E. Kevin (2015). *Using Mplus for Structural Equation Modeling (Second Edition)*. USA: Sage Publications.
- Keser, Aşkın (2012). *Tükenmişlik Sendromu*. Keser, A., Yılmaz, G., Yürür, S. (Ed.), *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar* içinde (s.455-471). Kocaeli: Umuttepe yayıncılık.
- Kline, Rex B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. (3.Baskı). New York: Guilford Press.
- Lazaro, C., Shinn, M., & Robinson, P. E. (1984). “Burnout, Job Performance, and Job Withdrawal Behaviors”. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 213-234.
- Meydan Cem Harun ve Şeşen Harun (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*.(2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Muthén, Linda K. and Muthén, Bengt O. (2009). How to Use a Monte Carlo Study to Decide on Sample Size and Determine Power. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 9(4), 599- 620.
- Netemeyer, RG., Bearden, W.O., Sharma, S. (2003). *Scaling Procedures: Issues and Applications*. California: Sage Publications. Thousand Oaks.
- Orhunbilge, Neyran (2010). *Çok Değişkenli İstatistik Yöntemler*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Özdamar, Kazım (2013). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi Cilt 2*. (9.Baskı). Ankara: Nisa Kitabevi.
- Özer, Arif (2007). *Normallik Testlerinin Karşılaştırılması*. (Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, 2007).
- Polat, Bilge Acar (2009). *Firma Performansını Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi*. (Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2009).

- Polatcı, Sema (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz. (Yüksek Lisan Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2007).
- Raykov Tenko and Marcoulides A. George (2006). A First Course in Structural Equation Modeling. New Jersey: Mahwah.
- Schumacker E. Randall and Lomax G. Richard (2010). A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling (Third Edition). New York, London: Routledge.
- Seçer, Barış (2012). İçsel İşten Ayrılma: Nedenleri, Ölçülmesi ve Önlenmesi. Keser, A., Yılmaz, G., Yürür, S. (Ed.), Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar içinde (s.547-566). Kocaeli: Umuttepe Yayıncılık.
- Schaufeli, W. B. ve Bakker, A. B. (2004). "Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi Sample Study". *Journal of Organizational Study*. 25: 293- 315.
- Şimşek, Ömer Faruk (2007). Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları. Ankara: Ekinoks.
- Tabachnick, Barbara G. and Fidell, Linda S. (Ed.). (2007). Using Multivariate Statistics (Fifth Edition). A.B.D: Pearson Education, Inc.
- Torun, A.(1997). Stres ve Tükenmişlik. Tevrüz, S.(Ed.), Endüstri ve Örgüt Psikolojisi içinde. Ankara: Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Yayınları.
- Torun, Yasemin (2016). Personel Güçlendirme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü: Örgütsel Sinizm Ölçeği Geliştirmeye Yönelik Bir Araştırma. (Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2016).
- Tümkaya, Songül (1999). Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri Ve Kullandıkları Başa Çıkma Davranışları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(11), 26- 36.
- Weisburg J.(1994). "Measuring Workers. Burnout and Intention to Leave". *International Journal of Manpower*. 15(1). 4- 14.
- Yıldırım H. Mehmet ve İçerli Leyla (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 123- 131.
- Yıldırım, M. H., Erul, E. E., & Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 34-44.