

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI**

**PANDEMİ DÖNEMİNDE TÜKENMİŞLİĞİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK
ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: HAVALİMANLARINDA BİR YER HİZMETİ
ŞİRKETİ ÖRNEĞİ**

**TEZİ YAZAN
ALPER BALTACI**

Danışman: Prof. Dr. Murat KOÇ

Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Saadet SAĞTAŞ

Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Erdinç BALLI (Çukurova Üniversitesi)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MERSİN / AĞUSTOS, 2021

ONAY**Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne;**

20191003 numaralı öğrencimiz olan Alper BALTAÇI tarafından hazırlanan “**Pandemi Döneminde Tükenmişliğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Havalimanlarında Bir Yer Hizmeti Şirketi Örneği**” başlıklı bu tez çalışması jürimiz tarafından oybirliği ile İşletme Ana Bilim Dalında YÜKSEK TEZİ olarak kabul edilmiştir.

İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.

Üniv. İçi asil üye – Tez Danışmanı– Jüri Başkanı: Prof. Dr. Murat KOÇ
(Çağ Üniversitesi)

Üniv. İçi- Jüri asil Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Saadet SAĞTAŞ
(Çağ Üniversitesi)

Üniv. Dışı Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Erdiñç BALLI
(Çukurova Üniversitesi)

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.
.../.../2021

Doç. Dr. Murat KOÇ

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

NOT: Bu tezde kullanılan ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu’ndaki hükümlere tabidir.

İTHAF

Tez çalışmamı 20.05.2020 tarihinde hayatını kaybeden fedakâr babam, Kenan Baltacı'ya ithaf ediyorum.

ETİK BEYANI

Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Alper BALTACI

17/08/2021

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans boyunca desteğini her zaman hissettirmiş, bilgi ve tecrübelerini tarafımla paylaşmış, tez sürecinde hayatımda yaşadığım üzücü durumlara da empati kurmuş ve aynı anda herşeyle savaşmam konusunda cesaret vermiş olan tez danışmanım ve değerli hocam Doç. Dr. Murat KOÇ'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Araştırma, tez konusunun seçimi itibariyle, tarafıma yol gösteren, sabırla yaklaşan, günün her saati iletişim kurmama olanak veren değerli Öğr. Görevlisi Yonca Bir'e teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Tez savunma jürisinde yer alan Dr. Öğr. Üyesi Erdiñç BALLI ve Dr. Öğr. Üyesi Saadet SAĞTAŞ hocalarıma kıymetli zamanlarını ayırarak, bilgi ve tecrübelerini, sağduyulu bir şekilde tarafıma ışık tutarak tezime sağlamış oldukları tüm desteklerinden dolayı teşekkür ediyorum.

Yüksek lisans eğitimime başlamamda büyük etkisi olan, süreç boyunca desteklerini esirgemeyen, karşılaştığım sorunlar ile fikirlerini tecrübelerini her zaman samimi ve içten paylaşan değerli şefim Handan Atasoy'a, sen içten duygularıyla teşekkür ederim.

Son olarak hayatımın her kararında beni destekleyip, her an yanımda desteğini eksik etmemiş rahmetli başta canım babam Kenan Baltacı'ya, canım Annem Şükran Baltacı'ya, sevgili hayat arkadaşım Melis Ant Baltacı'ya ve tüm aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

ÖZ**PANDEMİ DÖNEMİNDE TÜKENMİŞLİĞİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: HAVALİMANLARINDA BİR YER HİZMETİ ŞİRKETİ ÖRNEĞİ****Alper BALTACI****Yüksek Lisans Tezi, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı****Tez Danışmanı: Doç. Dr. Murat KOÇ****Ağustos 2021, 72 Sayfa**

Bu araştırmada, iç ve dış çevredeki değişimlerden oldukça etkilenen ve çalışma yoğunluğunun fazla olduğu havacılık sektöründe tükenmişliğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin pandemi koşullarında incelenmesi amaçlanmıştır. Türkiye’de faaliyet gösteren bir yer hizmetinin altı iş yoğun istasyonunda görev yapan 538 çalışan ile gerçekleştirilen bu araştırmadan elde edilen verilere SPSS 25,0 istatistik programı aracılığıyla çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, duygusal tükenme arttıkça duygusal ve normatif bağlılık türlerinin azaldığı; azalan kişisel başarı hissi arttıkça duygusal ve normatif bağlılığın azaldığı; duyarsızlaşma hissi arttıkça yatırımlardan ve alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılıklarının azaldığı; duygusal tükenme hissi ve azalan kişisel başarı hissi arttıkça alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığının arttığı tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: tükenmişlik, örgütsel bağlılık, havalimanı, yer hizmeti, pandemi

ABSTRACT**THE EFFECT OF BURNOUT ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT
DURING THE PANDEMIC PERIOD: THE CASE OF A GROUND HANDLING
COMPANY AT AIRPORTS****Alper BALTACI****Master's Thesis, Department of Business Administration****Thesis Advisor: Assoc.Prof.Dr. Murat KOÇ****August 2021, 72 Pages**

In this study, it is aimed to examine the effect of burnout on organizational commitment in the aviation sector, which is highly affected by the changes in the internal and external environment and where the work intensity is high. Multiple regression analysis was applied to the data obtained from this research, which was carried out with 538 employees working in six work intensive stations of a ground handling service operating in Turkey, using the SPSS 25.0 statistical program. As a result of the research, as emotional exhaustion increases, emotional and normative commitment types decrease; as the feeling of personal accomplishment decreases, emotional and normative commitment decreases; As the feeling of depersonalization increases, continuation commitments due to investments and the scarcity of alternatives decrease; It was determined that as the feeling of emotional exhaustion and decreased sense of personal accomplishment increased, the continuance commitment due to the scarcity of alternatives increased.

Keywords: burnout, organizational commitment, airport, ground handling, pandemic

ÖN SÖZ

Türkiye'deki havalimanlarında faaliyet gösteren bir yer hizmeti şirketinde çalışmakta olan bireylerin pandemi döneminde, tükenmişliklerinin örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu araştırma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın amacı, problemi, önemi, hipotezleri ve örgütsel bağlılık ile tükenmişlik ile ilgili kavramsal açıklamalar yer almaktadır. İkinci bölümde araştırmanın katılımcıları, modeli, yapılışı, kullanılan ölçekler ve verilerin analizleri hakkında bilgiler yer almaktadır. Üçüncü bölümde elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Dördüncü bölümde ise elde edilen bulgular alan yazındaki diğer çalışmalarla karşılaştırılarak tartışılmış ve ulaşılan sonuçlar ortaya konulmuştur.

Ağustos, 2021

İÇİNDEKİLER

KAPAK	i
ONAY	ii
İTHAF	iii
ETİK BEYANI.....	iv
TEŞEKKÜR	v
ÖZ.....	vi
ABSTRACT	vii
ÖN SÖZ.....	viii
İÇİNDEKİLER.....	ix
KISALTMALAR	xiii
TABLolar LİSTESİ	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xvi
EKLER LİSTESİ.....	xvii
1. GİRİŞ.....	1
2. YÖNTEM	17
2.1. Katılımcılar.....	17
2.2. Araştırmanın Yapılışı	17
2.3. Araştırmada Kullanılan Materyaller.....	17
2.4. Araştırmanın Modeli	19
2.5. Araştırma Verilerinin Analizi.....	20
3. BULGULAR	21
4. TARTIŞMA VE SONUÇ.....	39
KAYNAKÇA	41
EKLER.....	46

KISALTMALAR

ATAG : Hava Taşımacılığı Eylem Grubu

PCR : Polymerase Chain Reaction- Polimeraz Zincir Reaksiyonu

SHGM : Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

WHO : Dünya Sağlık Örgütü

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Çok Boyutlu Örgütsel Bağlılık Modelleri	9
Tablo 2: Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Güvenirlilik Analizi Sonuçları.....	18
Tablo 3: Devam Bağlılığı Alt Boyutlarına İlişkin Güvenirlilik Analizi Sonuçları.....	19
Tablo 4: Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Güvenirlilik Analizi Sonuçları ..	19
Tablo 5: Demografik Özelliklere Göre Dağılım(n=538)	21
Tablo 6: Örgütsel Bağlılığa İlişkin Toplam Puan Ortalamalar	22
Tablo 7: Devam Bağlılığı Alt Boyutlarına İlişkin Toplam Puan Ortalamaları.....	22
Tablo 8: Tükenmişliğe İlişkin Toplam Puan Ortalamaları	22
Tablo 9: Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları ..	23
Tablo 10: Örgütsel Bağlılığın Cinsiyete Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları	24
Tablo 11: Örgütsel Bağlılığın Medeni Duruma Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları.....	24
Tablo 12: Örgütsel Bağlılığın Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişiye Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları.....	25
Tablo 13: Örgütsel Bağlılığın Çalışma Durumuna Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları.....	26
Tablo 14: Örgütsel Bağlılığın Eğitim Düzeyine Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları	27
Tablo 15: Örgütsel Bağlılığın Pozisyona Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları	28
Tablo 16: Örgütsel Bağlılığın Doğum Yılına Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları	29
Tablo 17: Örgütsel Bağlılığın Mesleki Kıdeme Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları	30
Tablo 18: Katılımcıların Tükenmişlik Alt Boyutlarına İlişkin Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları	31
Tablo 19: Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları	31
Tablo 20: Tükenmişliğin Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişiye Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları.....	32

Tablo 21: <i>Tükenmişliğin Çalışma Durumuna Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları</i>	32
Tablo 22: <i>Tükenmişliğin Eğitim Düzeyine Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları</i>	33
Tablo 23: <i>Tükenmişliğin Pozisyona Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları</i>	34
Tablo 24: <i>Tükenmişliğin Doğum Yılına Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları</i>	35
Tablo 25: <i>Tükenmişliğin Mesleki Kıdeme Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları</i>	36
Tablo 26: <i>Tükenmişlik Alt Boyutlarının Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları</i>	37
Tablo 27: <i>Tükenmişlik Alt Boyutlarının Normatif Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları</i>	37
Tablo 28: <i>Tükenmişlik Alt Boyutlarının Devam Bağlılığı: Yatırımlar Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları</i>	38
Tablo 29: <i>Tükenmişlik Alt Boyutlarının Devam Bağlılığı: Alternatif Azlığı Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları</i>	38

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. <i>Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması</i>	5
Şekil 2. <i>Araştırmanın Modeli</i>	20

EKLER LİSTESİ

EK A. <i>Çağ Üniversitesi Etik Kurul Onay Formu</i>	46
EK B. Gönüllülük Onam Formu	48
EK C. Benlik Saygısı Değerlendirme Ölçeği Formu	49
EK D. Bilgi ve Onay Formu	50
EK E. Katılımcı Beyanı	51
EK F. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü Tez Etik Kurulu İstek Yazısı	52
EK G. Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurul İzin Yazısı	53
EK H. Tez Anket İzin Yazısı İsteği	54
EK I. <i>Adana Havalimanı Yer Hizmeti İstasyon Müdürlüğü Tez Anket Uygulama İzin Belgesi</i>	55
EK İ. Demografik Anket Formu	56
EK J. Örgütsel Bağlılık Ölçeği	57
EK K. Tükenmişlik Ölçeği	58

1. GİRİŞ

Tüm dünyayı etkileyen Covid 19, Çin'in Wuhan eyaletinde ortaya çıkmış, 30 Ocak 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü tarafından uluslararası kamu sağlığı acil durumu, 11 Mart 2020 tarihinde ise pandemi (kitlesel salgın hastalık) olarak ilan edilmiştir (Çolak, 2021). Covid-19 sağlıktan ekonomiye ve çalışma sistemine her anlamda çok yönlü krizlere sebep bir salgın olarak bilinmezlikleride getirmiştir.

Havacılık sektöründe pandemi döneminin yarattığı olumsuz koşullar yoğun şekilde hissedilmiştir. Pandemi, sektörü olumsuz etkilemiş ve çalışanların tükenmişlik seviyesinde işe olan bağlılıklarını daha fazla sorgulamalarına neden olmuştur. Ülke içi kısıtlamaya tabi genelgeler, tüm dünya ülkelerinin seyahatlerde farklı elektronik takip sistemi (online form vd.) faaliyete geçirmeleri, PCR test ve aşı kontrolleri havalimanı yer hizmeti çalışanı üzerinde ekstra yük oluşturmuştur. Bu bağlamda yer hizmetleri çalışanlarına büyük sorumluluklar düşmektedir. Sektöre liderlik eden havacılık otoritelerinin yenilikçi yöntemlerle toplumu bilinçlendirmesi gerekmektedir. Biyometrik tarama ekipmanları, aşı ve test pasaportları gibi teması düşürecek uygulamalarla salgını kontrol altında tutmak gerekmektedir. Bu uygulamalar tüm dünyanın benimsemesi gereken bir yaşam biçimi haline gelmiştir (Salman vd., 2020).

Salgınla birlikte, hava yolculuğunu tercih eden tüketici portföyünde daralma yaşanmakla birlikte hava taşımacılığında kalite ve hizmete yönelik tüketici talebi artmıştır (Bakırcı, 2020). Hava Taşımacılığı Eylem Grubu (ATAG) Aralık ayı raporu, 39.000 kilometre başına yolcu gelirinin 94%, havalimanı gelirinin 56,7% düştüğünü ve dünya çapında 48 milyondan fazla havacılık destekli işin risk altında olduğuna dikkat çekmiştir (<https://web.shgm.gov.tr/>).

Pandemi sürecinin tetiklediği zorlu ve rekabetçi çalışma ortamı göz önüne alındığında, hızlı değişimlerin yaşandığı ve karmaşık ortamlarda yol alabilmek, süreci anlaşılır kılmak ve yol haritasını belirginleştirmek ile mümkün olabilecektir. Bu kapsamda çalışanların örgüte bağlılığı ve tükenmişlikleri sürece adaptasyonda önemli bileşenler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışmada iş yoğun havacılık sektöründe tükenmişliğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin pandemi koşullarında incelenmesi amaçlanmıştır.

Havacılık, iş gücü yoğun ve hizmete dayalı bir sektördür. Hizmet öncesi ücretin tahsil edildiği bu sektörün diğer sektörlerden farkı verilen hizmetin kısa sürede (2-3

saatlik check-in süresi) hatasız ve kalite seviyesi yüksek olarak karşılanması gerektiğidir.

Havalimanları hizmet veren personellerin dikkatli çalışmak zorunda olduğu bir ortamdır. Bu ortamda personelin değişken vardiya saatlerine adapte olması gerekmektedir. Hata yapma toleransının çok tanınmadığı, iş yoğun bir platformda kısa zamanda yüksek performans gösterme zorunluluğu, personelin şirkete olan bağlılığını tükenmişlik seviyesinde sorgulamasına yol açabilmektedir. Bu handikaplara ek olarak tüm dünyada etkisini gösteren pandemi, havacılık sektörünü büyük oranda sekteye uğratmış; limanların kapanmasına, uçuşların askıya alınmasına sebebiyet vermiştir. Havalimanı yer hizmeti personeli de bu süreçten maddi ve manevi olumsuz etkilenmiştir. İşsizlik kaygısı ortaya çıkmıştır. Dünyanın her noktasına alınan güvenlik önlemleri havalimanlarında da alınmıştır. Personelin şirket kuralları gereği saatlerce maske, eldiven ile çalışması, ülkelerin kendine özgü pandemi önlemleri, kuralların değişkenliğine bağlı personel takibi, aniden değişen düzensiz vardiya sistemi gibi faktörler çalışanların tükenme noktasına gelerek örgüte bağlılığını sorgulamasına sebebiyet vermiştir.

Pandemi döneminde tükenmişlik ve örgütsel bağlılığı ele alan araştırmaların ağırlıklı olarak sağlık ve eğitim sektörlerinde gerçekleştirildiği görülmektedir (Hoşgör vd., 2021; Özbezek vd., 2021; Arpacıoğlu vd., 2021; Kutlutürk ve Yıkılmaz, 2021; Örcü vd., 2022). Aydın (2021) araştırmasında pandemi sürecinde sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ile mesleki bağlılıkları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Sonuç olarak, sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyi ile meslek üyeliğini sürdürme bağlılıkları arasında negatif yönlü ilişki tespit etmiştir. Özgenel vd.'nin (2021) öğretmenler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, Covid-19 korkusunun örgütsel bağlılığı olumsuz etkilediği görülmüştür. Erkal (2021) pandemi döneminde yaptığı çalışmasında, akademisyenlerin işte var olamama sorunu nedeniyle duygusal olarak tükendiklerini ve duyarsız davranışlar sergilediklerini ortaya koymuştur. Öztürk ve Uslu (2021) ise, havacılık sektöründe Covid-19 sürecinin çalışanlara etkisi ile stres ve tükenmişlik sendromu arasında ilişki olmadığını, mesleki bağlılık ile arasında ilişki tespit etmiştir.

Bu çalışmada tükenmişlik ve örgütsel bağlılık kavramları havacılık sektöründe ele alınmış; tükenmişliğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi pandemi sürecinde araştırılmıştır. Bu kapsamda geliştirilen hipotezler aşağıda sunulmuştur.

H1a: Duygusal tükenmenin duygusal bağlılık üzerinde etkisi vardır.

H1b: Duyarsızlaşmanın duygusal bağlılık üzerinde etkisi vardır.

H1c: Azalan kişisel başarının duygusal bağlılık üzerinde etkisi vardır.

H2a: Duygusal tükenmenin normatif bağlılık üzerinde etkisi vardır.

H2b: Duyarsızlaşmanın normatif bağlılık üzerinde etkisi vardır.

H2c: Azalan kişisel başarının normatif bağlılık üzerinde etkisi vardır.

H3a: Duygusal tükenmenin yatırımlardan kaynaklı devam bağlılığı üzerinde etkisi vardır.

H3b: Duyarsızlaşmanın yatırımlardan kaynaklı devam bağlılığı üzerinde etkisi vardır.

H3c: Azalan kişisel başarının yatırımlardan kaynaklı devam bağlılığı üzerinde etkisi vardır.

H4a: Duygusal tükenmenin alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığı üzerinde etkisi vardır.

H4b: Duyarsızlaşmanın alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığı üzerinde etkisi vardır.

H4c: Azalan kişisel başarının alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığı üzerinde etkisi vardır.

Eş zamanlı olarak çok yaygın bir şekilde dünyanın farklı noktalarında çok sayıda insanı tehdit eden bulaşıcı hastalıklar pandemi olarak nitelendirilmektedir. Bir hastalığın pandemi olarak nitelendirilebilmesi için belirli kriterler bulunmaktadır. Hastalığın mutasyona uğrayabilmesi ve bulaşabilmesi bu kriterler arasındadır. Yeni bir virüs olması, insanlara kolayca ve sürekli bulaşabilmesi başlıca kriterlerdir. 11 Mart 2020 tarihi itibarıyla, Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi ilan edilen Covid-19 ile birlikte sosyal mesafe kuralı, sokağa çıkma yasağı, uzaktan eğitim, dönüşümlü çalışma gibi önlemler alınarak bazı kısıtlamalar getirilmiştir (Akbaş & Dursun, 2020). Pandeminin olumsuz etkilediği sektörlerden birisi olan havacılık sektöründe, virüsün yayılmasını önlemek için kıtalararası yolculukların kısıtlanması ve askıya alınması sektörü olumsuz etkilemiştir.

Covid-19 pandemisi insanlık tarihinin en büyük havacılık krizi olarak kayıtlara geçmiştir. Kronolojik sırayla havacılık krizlerine neden olan geçmiş olaylardan bazıları petrol krizi, İran-İrak savaşı, Körfez savaşı, Asya krizi, 11 Eylül saldırıları, Sars virüsü ve 2009 mali krizidir. Ancak, bu krizler sektörü küresel ölçekte Covid-19 kadar etkilememiştir (Kurt, 2020).

Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık çalışanlar ve örgüt arasındaki ilişkinin şekillendiği, çalışanların örgütün kalıcı üyesi olmaya karar vermelerini sağlayan bir davranış olarak tanımlanmıştır (Allen ve Meyer, 1996). Kişinin içinde bulunduğu örgüte dahil olma ve özdeşleştirme seviyesini gösterir. Bu sebeple örgütsel bağlılık ne kadar yüksekse, örgütten ayrılma isteğinin o kadar düşük olduğu savunulmuştur (Neves ve Caetano, 2006). Çalışanların işe yönelik davranışları ve tutumlarıyla ilgili bir olgu olan örgütsel bağlılık, çalışanın işe olan uyumluluğu, iş ile özdeşleşmesi ve işe olan sadakati olarak ifade edilmiştir. Çalışanların işe olan psikolojik bağlılıklarını ifade eden örgütsel bağlılık, bireyin örgütsel hedefleri benimsemesi, örgütün çıkarlarını kişisel çıkarlarından üstün tutması ve örgüt üyeliğini gönüllü olarak sürdürmesi, başka bir ifadeyle çalışanların örgütün değerlerine sadık kalma eylemi olarak tanımlanmıştır (Clayton, 2000; Chen, 2008).

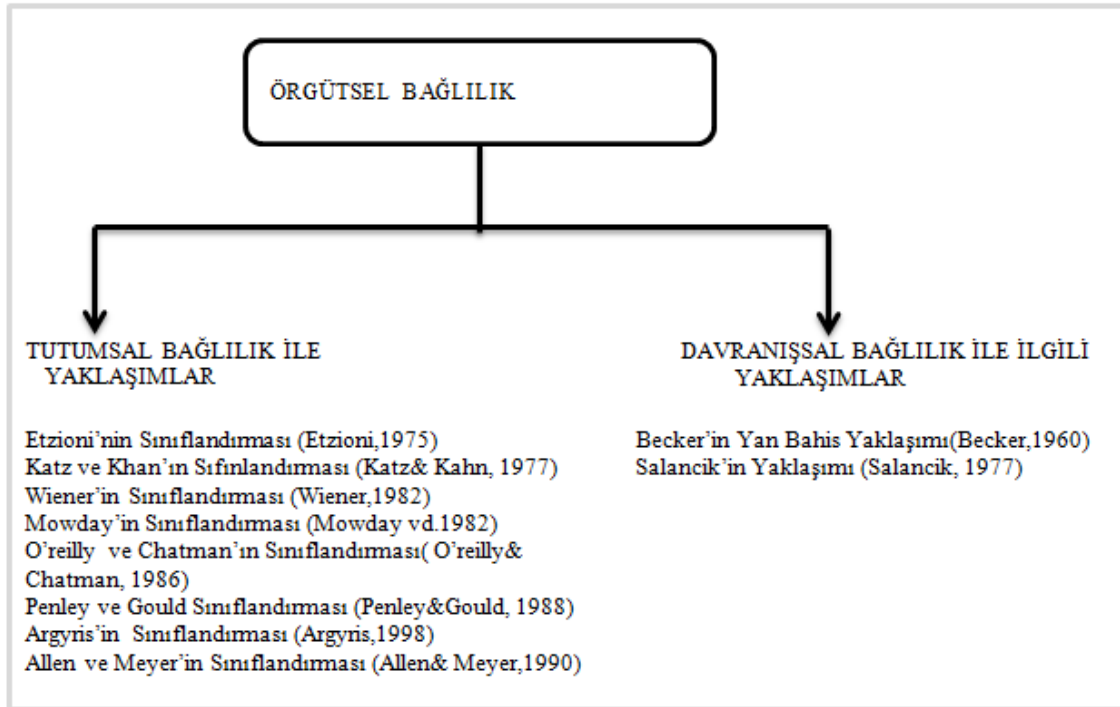
Bireyin çalıştığı örgüte aidiyet hissetmesi, yetenek ve çabalarını örgütün amaçları doğrultusunda kullanması örgütsel amaçlara ulaşılabilmesi için önemlidir. Örgütsel bağlılığı olan çalışanın şirket faaliyetlerinde çaba ve performans göstermesi mümkündür. Çalışanların örgütsel bağlılığını yükseltmenin bir yolu, çalışan hedefleri ile örgütsel hedefleri uyumlu hale getirmektir (Çetin vd., 2011).

Örgütsel bağlılık, örgütsel amaçlara ve örgüte bağlı kalmayı, karşılıklı etkileşim ile bireyin örgüte kendini ifade edebilmesini, örgütsel hedeflere ve amaçlara gönüllü olarak bağlı olmayı içermektedir (Limonu vd., 1994).

Örgütsel bağlılığın davranışsal ve tutumsal unsurlara dayandığı savunulmuştur. Başka bir deyişle, kurum çalışanlarının bağlılıklarının oluşumunu iki unsura dayanmaktadır. Sosyo-psikologlar davranışsal bağlılığa yoğunlaşmışken, örgütsel davranışçılar tutumsal bağlılık üzerine odaklanmışlardır (Meyer ve Herscovitch, 2001).

Şekil 1.

Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması



Not: V.Korkmaz ve Y.Keleş, 2021. İşletme Araştırmaları Dergisi, tarafından yayınlanan “ Algılanan Örgüt İkliminin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma.”adlı çalışmasından alınmıştır.

Tutumsal yaklaşıma göre bağlılık, çalışanlar ile kurum arasındaki bağın doğasını ve kalitesini yansıtan bir yaklaşım olarak kabul edilmiştir (Oliver, 1990). Bağlılığın duygusal bir refleks olduğu görüşünü benimseyen yaklaşıma göre, bağlılık iş ortamının değerlendirilmesine verilen duygusal bir tepkidir (Cengiz, 2001). Bu bakış açısından örgütsel bağlılık, çalışanın bağlı bulunduğu kurumun hedef ve etik değerlerine duygusal yönden bağlılık hissetmesi ve amaçlarını kurumun hedefleri doğrultusunda belirlemesidir. Literatürde çeşitli yaklaşım ve sınıflandırmalar bulunmaktadır (O'Reilly ve Chatman, 1986; Wiener, 1982; MowdayveSteers, 1982; Argris, 1998; Etzioni, 1961; Katz ve Kahn, 1977; Penley ve Gould, 1988)

Mowday ve Steers (1982) örgütsel bağlılığı duygusal ve davranışsal bağlılık olarak iki alt başlık altında toplamıştır. Duygusal bağlılıkta, çalışan kurum ile özdeş duruma gelmekte; değerlerini ve hedeflerini kurum menfaatlerine göre özdeşleştirerek kurumda kalma isteği taşımaktadır.

Davranışsal bağlılıkta ise, çalışan farklı değişkenler nedeniyle davranışına devam etme eğilimindedir. Zaman içerisinde bu davranış biçimini yineleme veya bu davranışı destekleyici tutum göstermektedir (Meyer ve Herscovitch, 2001).

Etzioni (1975) üç tür bağlılık sınıflandırması yapmıştır.

- Ahlaki bağlılığa göre, örgüt hedefleri, ortalama değerlere ve standartlara dayanmaktadır. Çalışanlar, toplum için yararlı olduklarında kuruluşlarına daha fazla bağlanmaktadır (Bayram, 2005).
- Hesapçı bağlılık birey-örgüt arasındaki alışveriş ilişkisine dayanmaktadır. Çalışan örgütüne verdiği destek karşılığında alacağı mükafat sebebiyle bağlılık göstermektedir (Geri,2010; Sezgin, 2010).
- Yabancılaştırıcı bağlılık, örgüte karşı olumsuz bir eğilimi ifade eder. Bu durumda birey örgüte psikolojik bir bağlılık göstermez, üyeliğini sürdürmek zorunda hisseder (Geri,2010; Sezgin, 2010).

O'Reilly ve Chatman (1986) örgütsel bağlılığı çalışanların örgütlerine karşı duyduğu psikolojik bağ şeklinde tanımlayarak üç gruba ayırmıştır. Uyum bağlılığı, ortak değerlerden ziyade maddi ödüller elde etmek için doğmuş olan bağlılıktır. Özdeşleşme bağlılığı, başkalarıyla tatmin edici ilişkilerin kurulması veya sürdürülmesi ile gerçekleşir. Çalışan iş yerinin bir üyesi olmaktan mutluluk duyar. İçselleştirme bağlılığı, kişisel ve örgütsel değerlerin uyumuna dayanır.

Katz ve Khan örgüte olan bağlılıkta ödül yönteminin rolü olduğunu ifade etmiştir. Çalışanların bu işleyiş içindeki faaliyetleri hem dış hem de iç ödüllerin birleşmesi sonucudur. Dış ödüller araçsal özelliği ifade ederken, iç ödüller anlatımsal özelliği anlatmaktadır. Buradaki ödül, çalışanlar üzerinde bir bağlılık oluşturan motivasyondur (Sürücü ve Maslakçı, 2018)

Argyris'e (1998) göre, örgütsel bağlılık birey ilişkileri ile ilgili sıradan bir kavram olmaktan ziyade; finansal yönetim, ekonomi, strateji, enformasyon teknolojisi ve diğer unsurlar temelinde oluşan bir kavramdır. Beynin harekete geçirdiği bir olgu ve bireysel enerjinin ortaya çıkardığı bir kavramdır. Bağlılık olmadan yeni bir düşünceye veya yeni bir girişime yönelmesi söz konusu değildir. Dışsal ve içsel olmak üzere iki bağlılık söz konusudur.

Dışsal bağlılıkta, çalışanlar yöneticiler tarafından kendilerine verilen görevleri yerine getirir. İçsel bağlılıkta ise, çalışanlar örgütsel faaliyetlerde gayret göstermeyi bir sorumluluk olarak görürler ve gönüllü olarak işe koşarlar. Örgütsel hedeflere ulaşmak için içsel motivasyonları ve arzuları harekete geçirmeleri, içsel bağlılığı gösterir (Doğan, 2006).

Wiener (1982) ise, bağlılığı bireyin bir organizasyona karşı sorumluluğuna olan inanç olarak, örgütsel hedefleri ise çıkarların karşılığı olarak tanımlamaktadır. Bunu içselleştirilmiş normatif baskıların toplamı olarak tanımlanmış ve bireylerin yalnızca ahlaki olduğuna inandıkları şekilde davranacaklarını savunmuştur.

Penley ve Gould, Etzioni'nin savunduğu modelde örgüte katılma biçimlerini esas alarak çıkarıcı bağlılık, yabancılaştırıcı bağlılık ve ahlaki bağlılık şeklinde sınıflandırma yapmıştır (İlsev, 1997). Ahlaki bağlılık, örgütsel hedefleri destekleyerek kabul etmek ve onları içselleştirmeyi içermektedir. Çıkarıcı bağlılık, örgüt çalışanlarının sağladığı faydalara karşılık teşvik ve ödül sistemine dayanmaktadır. Yabancılaştırıcı bağlılık ise örgüt çalışanının, iç çevresi üzerinde bir etkisinin olmadığı veya dahil olduğu örgüte bağlılık duymak dışında seçeneğinin olmadığına farkına varmasına dayanmaktadır (Kervancı, 2013).

Literatürde en yaygın olarak kullanılan sınıflandırma ise, Allen ve Meyer'in duygusal, normatife devam bağlılığı olmak üzere üç boyutta sunduğu örgütsel bağlılık modelidir. Köklü bir duygusal bağlılığa sahip birey, organizasyonun değerlerini korur ve hedeflerini benimser; örgütün faydası için beklenenden daha fazla çalışmaya gönüllü devam eder. Duygusal bağlanmanın en çok beklenen adanmışlık türü olduğu belirtilmiştir (Allen ve Meyer, 1990). Çalışanın sorumlu olduğu görev tanımının açık ve net olması, yapılan işin anlamı, görevin getirdiği yetkinlik, yöneticisinin bireye karşı tutumu, çalışanın yönetimde varlık göstermesi gibi şeffaf bir ortam duygusal bağlılık öncüsü olarak tanımlanmıştır (Kurşunoğlu vd., 2010).

Devam Bağlılığı: Devam bağlılığı, çalışanların örgütten ayrıldıktan sonra karşılaştıkları maliyet, diğer bir deyişle gelir-gider hesapları dikkate alındığında mevcut faydalarını devam ettirebilmesi için örgütte kalma durumu olarak ifade edilebilir (Allen ve Meier, 1990). Çalışan, işten ayrılması durumunda alternatifinin az olacağını düşünür. Çalışanların bazıları işten ayrılmaları halinde başka bir iş bulamayacakları, bazıları da ailevi problemler, sağlık ya da emeklilik gibi zorlayıcı nedenler varlığında seçeneklerinin kısıtlı olduğunu düşünmektedir.

Normatif Bağlılık, çalışanın kuruluştaki üstlenmiş olduğu vizyonu, misyonu ile tutarlı olan inançları için örgüte bağlı kalmayı içerir (Allen ve Meyer, 1990). Aile hayatı, kişilik özellikleri, sosyokültürel değerler vd. değerler normatif bağlılık düzeyini etkiler. Bu bağlılık psikolojik bir sözleşme olarak görülebilir (Meyer ve Allen, 1997).

Davranışsal yaklaşım ise, Becker'ın "yan bahis" teorisine dayanmaktadır (Liou vd., 1994). Çalışanlar organizasyona zaman, enerji, bilgi yatırımı yaparak "yan bahis" alırlar. Birey, bu bahis için organizasyonda bazı avantajlar elde eder. Bununla birlikte, bu faydaların elde edilmesi, bireyin organizasyona yatırım yaptığı değerlerin (yetenek, zaman, bilgi ve enerji gibi) sürekliliğine bağlıdır. Başka bir ifadeyle, bir çalışan organizasyondan ayrıldığı durumda, organizasyona yatırılan yatırım geliri kaybedilecektir. Bu sebeple çalışanın organizasyona yaptığı yatırıma karşılık bağlılık geliştireceği belirtilmektedir (Liou vd., 1994).

Davranışsal yaklaşımda örgütsel bağlılık, çalışanların sadece kuruma değil, kendi faaliyetlerine de bağlılık duygusu oluşturduğu bir süreç olarak kabul edilmektedir (Oliver, 1990). Örgütsel bağlılığı davranışsal yaklaşım adı altında inceleyen araştırmacılar, çalışan davranışının altında yatan koşulları belirlemeye odaklanmaktadır (Meyer ve Allen, 1991).

Örgütsel bağlılık literatüründe yer alan diğer yaklaşımlarda örgütsel bağlılık tek boyutlu ve çok boyutlu yöntemlere göre incelenmektedir. Örgütsel bağlılığı tek boyutlu yöntemle inceleyen araştırmacılar, bağlılığın tüm örgüt için olduğunu kabul eder. Bu yöntemde örgüt tek bir bütün olarak ele alınır. Örgütün farklı unsurlardan oluştuğunu ve çalışanların örgütün unsurlarına göre farklı bağlılıklar hissedebileceği göz ardı edilmiştir (Meyer ve Herscovitch, 2001).

Tablo 1:*Çok Boyutlu Örgütsel Bağlılık Modelleri*

Araştırmacılar	Model	Açıklama
Angle ve Perry (1981)	Değer Bağlılığı	Bir örgütün amaçlarını desteklemektir.
	Devam Bağlılığı	Örgütsel üyeliğin elde bulundurulmasıdır.
	Uyum	Ödül ve kazanımlara dayalı olarak örgüte duyulan bağlılıktır.
O'Reilly ve Chatman (1986)	Özdeşleşme	Bağlılık, örgütten beklentilerin gerçekleştiği orandadır.
	İçselleştirme	Bağlılık, bireysel ve örgütsel değerlerin uyumlu olmasına dayalıdır.
Penley ve Gould (1988)	Ahlaki Bağlılık	Örgütsel amaçların kabul edilmesi ve örgütsel amaçlarla özdeşleşmedir.
	Hesapçı Bağlılık	Çalışanın yardımlardan yararlanmak için örgüte bağlılığıdır.
	Yabancılaştırıcı Bağlılık	Çalışanın çevresel baskılar nedeniyle örgüte bağlılığıdır.
Meyer ve Allen (1991)	Duygusal Bağlılık	Çalışanın örgüte duygusal olarak bağlanması, özdeşleşmesi ve örgüte katılımıdır.
	Normatif Bağlılık	Yükümlülük hissi ile örgüte duyulan bağlılıktır
	Devam Bağlılığı	Çalışanın örgütten ayrılınca katlanacağı maliyetler nedeniyle örgüte bağlılığıdır.

Not: Meyer, J. P. ve Herscovitch, L. 2001. "Commitment in the work place: Towards a general model. *Human Resources Management Review* "adlı çalışmadan alınmıştır.

Örgütsel Bağlılığın Önemi

Örgütsel bağlılık, örgütsel verimliliğin önemli bir göstergesi olarak kabul edilir. Aynı zamanda örgütsel performansın, devamsızlığın, çalışma saatlerinin ve örgütsel amaçların bir tahmini şeklinde ifade edilmektedir (Richard, 1977). Küreselleşme sürecinde organizasyonlar bulunduğu çağ ve uluslararası rekabetçi koşullar, çok hızlı değişen yönetim bakış açıları, müşteri beklentilerindeki değişiklikler ve benzeri birçok yapı ile yüz yüze kalmaktadır. Bu durum eskisinden daha çok nitelikli çalışan insan kaynağını gerektirmektedir. Çalışan ve örgüt ilişkisinin olduğu örgütsel bağlılıkta, bağlılık seviyesi güçlü çalışanlar istihdam eden örgütlerin daha etkili ve verimli olması beklenmektedir (Cengiz, 2002).

Bayram (2005) tarafından yapılan bir çalışmada örgütsel bağlılığın örgütsel etkinliğinin yararlı bir göstergesi olduğu savunulmuştur. Örgütsel bağlılık fedakârlık ve dürüstlük gibi örgütsel vatandaşlık davranışının karşılığı olarak değerlendirilmiştir.

Örgütsel bağlılığın bir kuruluşun hayatta kalmasını korumak için ana faaliyetlerinden ve nihai hedeflerinden biri olduğu savunulmuştur. Örgütsel bağlılığa

sahip bireyler daha uyumlu, daha memnun, daha üretken, daha yüksek sadakat ve sorumluluğa sahiptir (Balcı, 2003).

Tükenmişlik

Tükenmişlik çalışanların psikolojisi ve örgütlerin işleyiş süreci bakımından büyük handikap olarak kabul edilmekle birlikte, farklı profesyonel sektörlerde evrensel bir problem haline gelmektedir. 1970'li yıllarda ilk olarak Amerika'da müşteri hizmetleri çalışanlarının içinde bulunduğu bunalımı belirtmek amacıyla ortaya konulmuştur.

1974 yılında Herbert J. Freunderberg'in çalışması ile, tükenmişlik kavramı psikoloji literatürüne ilk kez dahil edilmiştir. Klinik psikolog Freunderberg ücretsiz çalışanlar üzerine yaptığı araştırmasında, olumsuz çalışma koşullarına rağmen topluma gerekli hizmetleri sunmaya çalışan ile gerekli ilgi ve beğenileri karşılamayan çalışanların tükenmişliğini ortaya koymuştur (Akbulut, 2010). Freunderberg tükenmişliği "yorgunluk, yıpranma, enerji ve güç kaybı olarak insan iç kaynaklarına yönelik tatmin edici olmayan talepten kaynaklanan bir tükenme durumu" olarak tanımlamıştır (Ergun Özler, 2015).

Maslach ve Jackson (1981) tükenmişliği, "insanlarda ortaya çıkan fizyolojik halsizlik, uzun devam eden yorgunluk, umarsızlık ve umutsuzluk duygularını, yapmış olduğu işe, hayata ve öteki insanlara karşı gösterdiği negatif davranışları içeren fizyolojik ve zihinsel boyutlu bir sendrom" olarak tanımlamıştır. Tükenmişlik çalışanın umutsuzluk, çaresizlik ve bitkinlik duygularını, işine, insanlara ve hayata karşı olumsuz tutum ve davranışlarını içermektedir.

Türk Dil Kurumu sözlüğünde tükenmişlik kavramı "güç kaybetmek, çok çalışmamak" olarak tanımlanmaktadır (Izgar, 2001). Çalışanların sosyal ve mesleki yaşamlarını derinden etkiler. Özellikle insanlarla birebir iletişime dayanan mesleklerde daha yaygındır. Bu mesleklerden birisi olarak havacılıkta aşırı iş yükü, yüksek sorumluluklar, zaman baskısı, resmi tatil ve vardiyalı çalışma saatleri gibi faktörlerden kaynaklı tükenmişlik daha fazla yaşanabilmektedir.

Tükenmişlik kavramı, stresle alakalı bir sendrom olarak ifade edilmiş olmakla birlikte, stres olmaksızın da oluşmaktadır. Pek çok uzmanın görüşüne göre tükenmişlik, çeşitli olumsuz durumlarla baş edemeyen bireylerin sürekli stresinden kaynaklı olabilir (Kaçmaz, 2005).

Tükenmişlik üzerine çalışmalar gerçekleştiren çeşitli araştırmacılar mevcut olup, bu araştırmacılardan genel kabul görenimse, tükenmişliği duygusal tükenme (emotionalexhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı (personalaccomplishment) olmak üzere üç farklı boyutta ele alarak Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Christina Maslach'tır (Maslach ve Jackson, 1981). Bu boyutlardan duygusal tükenme, bireysel tükenmenin stres boyutunu göstermektedir. Duyarsızlaşma, tükenmişlik kavramının kişilerarası boyutunu temsil eder ve müşterilere karşı olumsuz, katı tutumları ve işe karşı etkisizliği gösterir. Kişisel başarı hissi azalması ise bir kişinin kendini yargılama eğilimini ifade etmektedir (Budak ve Sürvegil,2005).

Bazı kaynaklarda, kronik bir sendrom olan tükenmenin ciddi stresin bir sonucu olarak meydana geldiği ve yorgunluğun, uyku bozukluklarının akabinde kişilik bozukluklarını da getirdiği ifade edilmektedir (Yılmaz vd., 2018).

Rekabetçi sahada, işletmelerin sürdürülebilir olmaları için iç müşterilerine odaklanmaları değer taşımaktadır. Bilhassa hizmet sektöründe işletmeleri ayakta tutan, aktif ve kazançlı şekilde devamlılığı sağlayan ve rekabetçi fayda yaratan çalışanlardır.

Cherniss (1980) tükenmişliği, iş koşullarında ortaya çıkan strese bağlı bir tepki olarak ifade etmiştir. İş kaynaklı stresi doğuran ana unsurlar arasında, iç içe girmiş müşteri ilişkileri, yönetim sorunları, bireyin dayanıklılığındaki zayıflık, örgütsel yönden belirsizlik, hali hazırda beklentilerin karşılanmaması bulunmaktadır.

Pines tükenmişlik modeline göre, tükenmişliğin üç boyutundan biri olan fiziksel tükenme; enerji eksikliği, kronik yorgunluk ve halsizlik olarak tanımlanabilir (Akten, 2007). Tükenmişliğin ikinci boyutu olan duygusal tükenme; umutsuzluk, kapana kısılma, çaresizlik, hayal kırıklığı gibi duyguları içerir. Üçüncü bir boyut olarak zihinsel yorgunluğun belirtileri; bireyin kendisine ve işine, insanlara ve hayata karşı olumsuz tutumları olarak listelenmektedir (Yıldırım, 1996).

Meier'e (1983) göre, kişinin yapmakta olduğu işinden kaynaklı olan beklentiler ve motivasyonun azalması sonucu tükenmişlik gerçekleşmektedir. Bu durumun ortaya çıkmasındaki sebep kişinin kendisini yetersiz hissetmesinden kaynaklanmaktadır.

Perlman ve Hartman'a (1982) göre, tükenmişlik modelinin temeli kronikleşmiş duygusal stresle bağlantılı üç bileşenden meydana gelmektedir. Bu üç bileşen arasında duyarsızlaşma, fiziksel ve duygusal tükenme, iş verimliliğinde azalma bulunmaktadır.

Ancak, sinik duygu, düşük moral, dış müşterilere karşı olumsuz duygular, şüphecilik, ileri derece özgüven, zamanının büyük bölümünü işe harcama, ilaç kullanımı, depresyon, sinir, artan duygusallık gibi belirtiler tükenmişlik olarak görülmemektedir. Söz konusu bileşenler ile tükenmişlik arasında bir bağ olmasına rağmen, tam anlamıyla tükenmişliğin bir boyutunu oluşturmamaktadır. İnsani ilişkilerin yoğunlaştığı sektörlerde disiplinler arası araştırma ve çalışmalar yapılarak tükenmişliği etkin duruma getiren kavramlar oluşturulabileceği savunulmuştur.

Edelwich'e göre tükenmişlik, yetersiz eğitim, uzun çalışma saatleri, müşteri yoğunluğu, düşük ücretler, verilen hizmetten memnun olmayan müşterilerle uğraşmak, siyasi baskılar, sınırlamaların bir sonucu olarak oluşmaktadır (Sürgevil, 2005).

İş hayatına ilk adım atan bireylerin heves, idealler ve büyük istekleri vardır. Zaman içinde bireyler iş ortamı ve şartlarının vaziyetlerine bağlı olarak çalışma ortamlarında verimliliklerini yitirmeye başlarlar. Kişileri negatif bir tutuma sürükleyen çalışma şartları olarak uzun süren mesai, kişi başına düşen müşteri sayısı fazlalığı, düşük maaş sıralanabilir. Kişiler çalışma hayatına girdikleri zaman hedeflerine ulaşamayacaklarını düşündüklerinde, hedeflerini değiştirmeye başlar ve çalışma hayatında hedefleri değişen kişiler tükenmişlik belirtilerini gösterebilir (Edelwich ve Brodsky, 1980).

Maslach ve Jackson (1986) tükenmişliği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı hissi olmak üzere üç ana bileşen ile kavramsallaştırmıştır. Duygusal tükenme genel olarak, bireyin fiziksel ve duygusal kaynaklarının tükenmesini ifade etmektedir. İkinci unsur duyarsızlaşma, işin farklı yönlerine karşı hissiz, kayıtsız ve olumsuz bir tutumu ifade eder. Tükenmişliğin üçüncü bileşeni olan azalan kişisel başarı hissi, işte ve insan ilişkilerinde yetersizlik, etkisizlik ve başarısızlık duygularını ifade etmektedir (Maslah vd., 2001).

Duygusal tükenmede, bireyler enerji eksikliği, yorgunluk ve depresif düşünme gibi semptomları yaşamaktadır. Literatürde bu boyut, tükenmişlik boyutları arasında en kritik boyut olarak kabul edilmektedir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008). Hayal kırıklığı ve gerginlik nedeniyle ertesi gün işe gitme durumunun kişiye büyük baskı getireceği belirtilmiştir. Bu nedenle işe odaklanmanın birey için zor olduğu değerlendirilmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005).

Duyarsızlaşmada, hizmeti alan kişiye karşı olumsuz ve katı davranışlar gösterilmektedir. Duyarsızlaşma yaşandığında, bireyin hizmet ettiği kişilere birer nesne

gibi davrandığı, aşağılayıcı sözler söylediği, kendini beğenmiş ve alaycı bir tavır sergilediği görülmektedir. Maslach ve Jackson, bir çalışanın duyarsızlaşma hissi başladığında, ilişkilerinde kopukluk olduğunu, çalışanlara ve organizasyona karşı katı tutumlar sergilemeye başladığını savunmuştur. Kıdemli bir çalışan işine ve hizmet verdiği kişilere karşı tepkisiz hale geldiğinde bu durum astlarına da yayılır ve örgüte zarar verebilir (Köse, 2014). Duyarsızlaşma, tükenmenin kişilerarası boyutunu temsil etmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005). İş arkadaşları, yöneticiler veya müşteriler gibi işin farklı yönlerine karşı istenmeyen tutum ve davranışları içermektedir. Tükenmişliğin bu boyutu, çalışanların işyerine katılımının azaldığı, ideallerinin başarısız olduğu ve etkin çalışma kapasitelerinin ciddi şekilde tahrip olduğu bir durumu ifade etmektedir (Ören ve Türkoğlu, 2006).

Azalan kişisel başarı hisseden bireyler kendilerini yetersiz hissederler ve yetenekli biri olmadıklarını düşünürler. Bu nedenle motivasyon düşer. Bu bakımdan bireyler genellikle kendilerini olumsuz olarak eleştirirler, çalışmalarının ilerleme sağlayamayacağına inanmaktadırlar (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008).

Azalan kişisel başarı boyutu bir süreç olarak gelişmektedir. Kariyerinin başlangıcında birey, işe ve topluma yüksek beklenti ve motivasyonla faydalı olmak istemektedir. Ancak beklentilerinin karşılanmadığını fark ettiğinde yıpranmaya başlayarak işteki başarısının önemli olmadığını düşünmektedir. Bu durum kişisel enerjiyi olumlu çözümlere yöneltememeye yol açmaktadır. Örneğin sürekli olarak dış faktörleri suçlayarak ve başarısını azaltarak birey kısır bir döngü içerisine girmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2005).

Tükenmişliğe Yönelik Tedbirler

Tükenmişlik ile mücadele yöntemleri, bireysel ve örgütsel düzeyde olmak üzere iki başlık altında incelenmekle birlikte, bu yöntemler bir arada da kullanılabilir.

Bireyin bazı görev ve sorumluluklar alarak tükenme ile başa çıkması gereklidir. Bu sorumluluklar aşağıda sunulmuştur (Glogow, 1986; Maslach ve Goldberg, 1998; Izgar, 2001: 46; Selçukoğlu, 2001: 186-87; Taycan, vd., 2006).

Bireye Yönelik Tedbirler (Üngüren vd., 2010)

- Tükenmişlikle ilgili bilgi sahibi olmak,
- Kendini iyi tanımak ve ihtiyaçlarını belirlemek,
- İşle ilgili gerçekçi beklenti ve hedefler geliştirmek,
- Kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılmak,
- Nefes alma ve gevşeme tekniklerini öğrenmek, rahatlamak için müzik dinlemek, spor yapmak,
- Kişinin insan olarak sınırlılıklarını bilmesi ve kabullenmesi,
- Hobi edinmek,
- İşe başlamadan önce işin zorlukları ve riskleri ile ilgili bilgi edinmek,
- Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak,
- Tatile çıkmak,
- İşte ve özel hayattaki monotonluğu azaltmak,
- Huzurlu bir yaşam tarzı belirlemek,
- İşe ara vermek veya iş değişikliği yapmak,
- Kendisini stresle başa çıkma konusunda geliştirmek.

Örgütsel koşulları iyileştirmek için alınabilecek her türlü önlem tükenmişlik sendromunu önleyebilir ya da örgütte tükenmişliği azaltıcı etkiye sahip olabilir. Örgütsel düzeyde mücadele, bireysele göre kalıcı olabilmektedir. Bu yöntemler aşağıda sunulmuştur (Rogers, 1984; Izgar, 2001: 29-42; Selçukoğlu, 2001: 183-85; Taycan, vd., 2006).

Örgüte Yönelik Tedbirlerde (Üngüren vd., 2010);

- Gerektiğinde yardımcı personel ve ek donanıma başvurmak,
- Serbest karar verme imkanlarını ve kararlara katılımı artırmak,
- İşin gerektirdiği sorumluluk miktarını belirleyip, yetki ve sorumluluğu denkleştirmek,
- Adil bir ödül sistemi geliştirmek,
- İş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamak,
- Örgütsel değişimi sağlamak,

- Takım çalışmalarını desteklemek,
- Örgüt içerisinde düzenli işleyen bir yönetim sistemi kurmak,
- Görev tanımlarını açık ve net olarak belirlemek,
- Kişisel gelişim ve dinlenmeye önem vermek, çalışma saatleri içerisinde bunlara yeterli zamanı ayırmak,
- Örgüt içi iletişimin yeterli düzeyde ve kaliteli olmasını sağlamak,
- Öğle yemeği ve dinlenme aralarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek,
- Kişileri yeni görevlere atamak,
- Üst yönetimin desteğini sağlamak,
- Yetki devri ile astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak,
- Sık sık pozitif geri bildirim vermek,
- Uzun çalışma saatlerini kısaltmak,
- Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek,
- Yerinde bir terfi politikası izlemek,
- Tatil ve sosyal etkinlik imkanlarını artırmak,
- Hizmet içi eğitimler planlamak,
- İşyerinde sosyal destek amaçlı gruplar kurmak,
- Kariyer için fırsat tanımak.

Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişlik belirtileri davranışsal, duygusal ve fiziksel olmak üzere üç temel başlıkta toplanmıştır. Tükenmişlik sendromu genellikle üstün muvaffakiyet sergilemek için ağır bir programda faaliyet gösteren, her derece veya aşamada üzerine düşen görevlerden fazlasını yapmaya gayret gösteren ve sorumlu olduğu işte sınırları olmayan bireylerde gözlemlenmiştir (Baltaş ve Baltaş, 2005). Tükenmişliği hisseden bireylerdeki belirtiler, yapılan işin çekiciliğini yitirmesi, işe karşı duyguların yıpranması ve çatışmadır (Sürgevil, 2005).

Enerji ve arzularının tükendiğini duyumsayan, yaşamdan bireysel beklentisi kalmadığını düşünen kişiler, bağışıklık sistemlerinin çöküşe geçmesi ile yüzleşmektedirler. Var olan bütün enerjilerini ise içerisinde buldukları negatif

şartlardan kurtulmak için kullanan bu kişiler, ölümlerle sonuçlanabilen birçok hastalığa yakalanabilmektedirler. Kronik yorgunluk, uyku bozuklukları, kilo kaybı veya kilo alma, inatçı baş ağrıları, alerjik sendrom, tekrarlayan grip enfeksiyonları, sindirim sistemi hastalıkları ve mide hastalıkları, yüksek tansiyon, yüksek kolesterol, koroner kalp hastalığı ve kalp krizi bu tahribatlardan başlıca olanlarıdır (İzgar 2003; Demirel ve Seçkin, 2009; Silah, 2005).

Duygusal belirtiler bireyin hem kendisi hem de etkileşim içinde olduğu çevresi ve çalışma ortamındaki diğer bireyleri etkilemektedir. Psikolojik rahatsızlıkların meydana gelmesine bir alt yapı oluşturmakta; kişiler üzerinde mevcut psikolojik rahatsızlıkların daha fazla artış göstermesine ve kronikleşmesine sebebiyet vermektedir (Ergun Özler,2015). Bu belirtiler; kalıcı nöbetler veya nöbetlerden kaynaklanan depresyon, sinirlilik ve gereksiz anksiyete, korku ve kaygı duyguları, başarısızlık, kendine güven eksikliği ve panik atak olarak sıralanmaktadır (Torun, 1997; Sürgevil, 2005).

Davranışsal belirtiler; hızlı öfkelenme, ani sinirlilik nöbetleri, gözyaşlarını tutamama, aşırı sinirlilik, yalnız kalma isteği, işe gitmek istememe, işe geç kalma veya gelmeme, işi yavaşlatma veya erteleme, organize olmada güçlük, uyuşturucu, alkol ve tütün vb. kullanma eğilimi, daha fazla yemek, evlilik çatışmaları ve boşanma, aile içi çatışmalar, aileden ve arkadaşlardan yabancılaşma ve içe kapanma, kişilerarası problemler, konsantrasyon güçlüğü, unutkanlık, hareketsizlik, başkalarına güvensizlik, aşığılama ve direnç olarak sıralanmaktadır (Sürgevil ve Dalkılıç, 2014).

2. YÖNTEM

2.1. Katılımcılar

Türkiye’de faaliyet gösteren bir yer hizmetinin altı iş yoğun istasyonunda görev yapan 538 çalışan çalışanlarla gerçekleştirilen bu araştırma örneklemini oluşturan 538 çalışanın 45,0%’i (n=242) erkek, 55,0%’i (n=296) kadın; 7,1% si (n=38) 1946-1964 yılları arasında doğumlu, 23,6%’sı (n=127) 1965-1979 yılları arasında doğumlu, 65,2 %’si (n=351) 1980-1999 yılları arasında doğumlu, 4,1% ‘si (n=22) 2000 ve sonrası yılları arasında doğumlu; 56,9 % si (n=306) evli, 43,1%’i (n=232) bekar; 15,6%’sı (n=84) işçi, 37,4%’ü (n=201) memur, 17,8%’i (n=96) yönetici ; 29,2%’si (n=157) diğer ; 11,5,% ‘i (n=62) lise, 15,2% si (n=82) ön lisans, 46,3 % si (n=249) lisans, 26,0 %’sı (n=140) lisans üstü eğitimini tamamlamış ve 4,8% inin (n=26) 1 yıldan az, 21,7% sinin (n=117) 1-5 yıl arasında, 24,2% sinin (n=130) 6-10 yıl arasında, 11-15 yıl arasında 20,6%’sının (n=111), 16 yıl ve üzeri 28,6%’sının (n=154) kurumda çalışma süresi olduğu tespit edilmiştir.

2.2. Araştırmanın Yapılışı

Anketlerin uygulanması için Üniversite Etik Kurulu ve Hava Limanları Yer Hizmetleri Genel Müdürlüğünden gereken izinler alınmıştır. Dijital ortamda hazırlanan anket form bağlantısı katılımcılara e-posta aracılığıyla iletilmiştir.

2.3. Araştırmada Kullanılan Materyaller

Araştırma verilerinin toplanmasında, Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından geliştirilen, Wasti (2000) tarafından Türk kültürüne kazandırılan yedi derecelendirmeye sahip 18 sorudan Örgütsel Bağlılık Ölçeği ile Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılan beş derecelendirmeye sahip Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Meyer ve Allen tarafından 1993 yılında geliştirilen ölçeğin Türk örneğinde geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Arzu Wasti tarafından yapılmıştır. Wasti (2000) Meyer ve Allen’ın üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeğinin Türk çalışanlarına uygunluğunu değerlendirdiği çalışmasını modelin genellenebilirliğini doğrulamak üzere gerçekleştirmiştir. Öncelikle örgütsel bağlılık kavramının tek boyutlu olup olmadığını

test etmiş ve yapılan birçok araştırma sonucunda da olduğu gibi örgütsel bağlılık kavramının “çok boyutlu bir kavram olarak kabul edildiğini” ifade etmiştir (s.409). Ayrıca bazı araştırmacıların (Hackett, Bycio ve Hausdorf, 1994) devamlılık bağlılığının tek bir boyuttan oluşmadığı, örgüte yapılan yatırımlar dolayısıyla hissedilen bağlılık ve iş alternatiflerinin azlığı sebebiyle oluşan bağlılık olmak üzere iki alt faktörden oluştuğu tespitlerini test etmiş ve Wasti (2000) yaptığı analizler sonucunda dört faktörlü bir model önermiştir. Devamlılık bağlılığının “iki ayrı alt faktör olarak incelenmesi gerektiği” sonucuna varmıştır (s.407). Bu çalışmada da örgütsel bağlılık tek boyutlu olarak ele alınmamış, duygusal, normatif, devam bağlılığı yatırımlar ve devam bağlılığı alternatif azlığı boyutları olmak üzere yalnızca boyutlar kapsamında değerlendirilmiştir. Genel ölçek yalnızca güvenilirlik analizi kapsamında alınmıştır.

Bu çalışmada Örgütsel Bağlılık Ölçeği ve alt boyutlarının güvenilirlik katsayıları ise, örgütsel bağlılık 0,916, duygusal bağlılık 0,936, normatif bağlılık 0,882, devam bağlılığı 0,780 olarak elde edilmiştir. (Tablo 2). Örgütsel bağlılık ve alt boyutlarına ait ölçek verilerinin güvenilir olduğu görülmektedir.

Tablo 2:

Örgütsel Bağlılık ve Alt Boyutlarına İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Ölçek ve Alt Boyutları	Cronbach Alfa	İfade Sayısı
Örgütsel Bağlılık	0,839	18
Duygusal Bağlılık	0,741	6
Normatif Bağlılık	0,745	6
Devam Bağlılığı	0,780	6

Devam bağlılığının yatırımlar ve alternatif azlığı alt boyutlarının Cronbach Alfa katsayıları incelendiğinde ise, alternatif azlığı 0,793, yatırımlar 0,793 olarak hesaplanmıştır (Tablo 3). Cronbach Alfa değeri 0,70 ve üzerinde ise ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmekle birlikte, ölçekte yer alan ifade sayısı az olduğunda bu sınır 0,60 değeri ve üzeri olarak kabul edilebilir (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2016; Bayram, 2004). Dolayısıyla yatırımlar boyutu için elde edilen katsayı güvenilir kabul edilmiştir.

Tablo 3:*Devam Bağlılığı Alt Boyutlarına İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları*

Devam Bağlılığı Alt Boyutları	Cronbach Alfa	İfade Sayısı
Alternatif Azlığı	0,688	3
Yatırımlar	0,718	3

Bu araştırmada Tükenmişlik Ölçeği ve alt boyutlarına uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alfabakatsayılarına bakıldığında; genel tükenmişlik 0,916, duygusal tükenme 0,936, duyarsızlaşma 0,882, kişisel başarı ise 0,793 olarak elde edilmiştir (Tablo 4). Cronbach Alfadeğeri 0,70 ve üzerinde ise ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Seçer, 2015; Durmuş vd., 2016). Tükenmişlik ve alt boyutlarına ait ölçek verilerinin güvenilir olduğu görülmektedir.

Tablo 4:*Tükenmişlik Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları*

Ölçek ve Alt Boyutları	Cronbach Alfa	İfade Sayısı
Genel Tükenmişlik	0,916	22
Duygusal Tükenme	0,936	9
Duyarsızlaşma	0,882	5
Kişisel Başarı	0,793	8

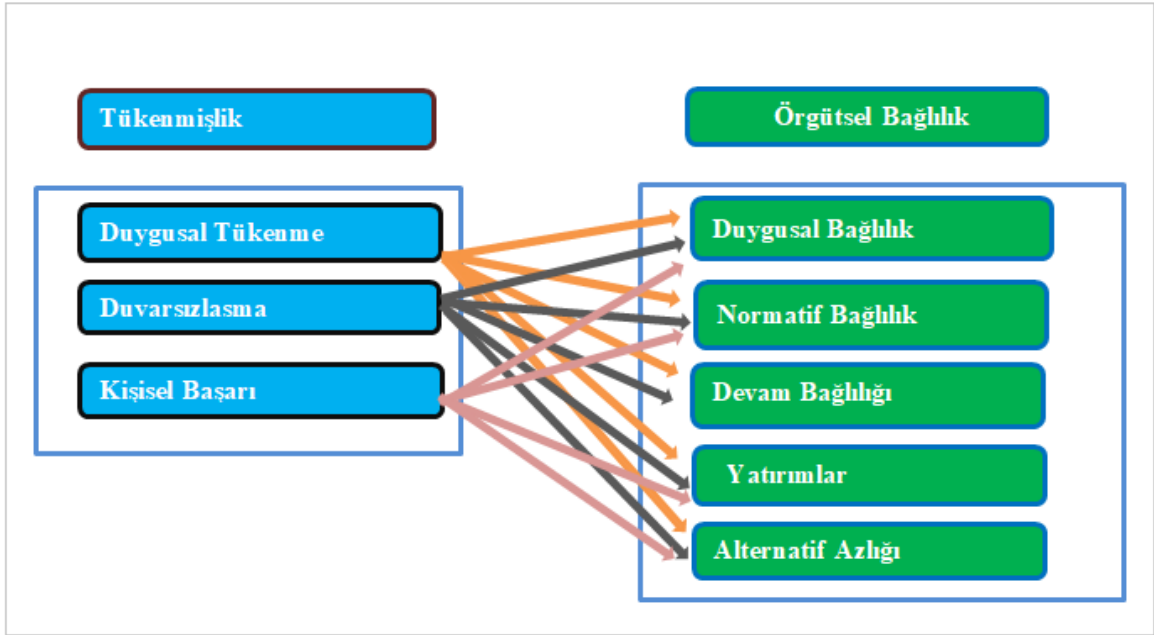
Tanımlayıcı bilgiler ise, araştırmacı tarafından hazırlanan pozisyon, cinsiyet, eğitim düzeyi, doğum yılı, medeni durum, çalışma şekli, mesleki kıdem, bölüm sorularından oluşan Demografik Soru Formu kullanılarak elde edilmiştir. Anket formunun son bölümünde iş yeri koşulları göz önünde bulundurularak, araştırmacı tarafından çalışanlarda iş stresine sebep olabilecek bazı nedenler (havalimanı şartları, çalışma arkadaşları, yoğun uçuş zamanları, yolcular) sıralanmış ve cevaplarını bu doğrultuda belirtmeleri istenilmiştir.

2.4. Araştırmanın Modeli

Nicel ve kesitsel nitelikte olan bu araştırma, ilişkisel tarama modelinde tasarlanmıştır. İki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkilerin belirlenmesi ve muhtemel sonuçların tahminini amaçlayan tarama modeli ilişkisel taramadır (Metin, 2014).

Şekil 2.

Araştırmanın Modeli



2.5. Araştırma Verilerinin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS 25,0 (Statistical Package for Social Sciences) istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak frekans, yüzde dağılımı, ortalama, standart sapma kullanılmıştır. Ölçeklerin normal dağılıma uygun olup olmadığına ise basıklık ve çarpıklık değerleri incelenerek karar verilmiştir. Ölçeklerden elde edilen puanların basıklık ve çarpıklık değerlerinin ± 3 arasında olduğu gözlemlenmiş olup, bu sebeple analizlerde parametrik testler kullanılmıştır (Shao, 2002). Hipotezlerin test edilmesi için çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. Ölçek puanlarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t testi ve Tek Yönlü Anova analiziyle incelenmiş; Anova analizi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak dağılımın homojenliğine göre Tukey ve Tamhane's testleri kullanılmıştır. Verilerin analiz edilmesinde istatistik anlamlılıkta $p < ,05$ alınmıştır.

3. BULGULAR

Demografik Özelliklere Göre Dağılımın İncelenmesi

Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 5’ te frekans ve yüzde olarak gösterilmiştir.

Tablo 5:

Demografik Özelliklere Göre Dağılım (n=538)

	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Doğum yılı	1946-1964	38	7,1
	1965-1979	127	23,6
	1980-1999	351	65,2
	2000 ve sonrası	22	4,1
Cinsiyet	Kadın	296	55,0
	Erkek	242	45,0
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	5	0,9
	Lise	62	11,5
	Ön Lisans	82	15,2
	Lisans	249	46,3
	Lisans üstü	140	26,0
Medeni Durum	Evli	306	56,9
	Bekar	232	43,1
Mesleki kıdem	1 yıldan az	26	4,8
	1-5 yıl	117	21,7
	6-10 yıl	130	24,2
	11-15 yıl	111	20,6
	16 yıl ve üzeri	154	28,6
Pozisyon	İşçi	84	15,6
	Memur	201	37,4
	Yönetici	96	17,8
	Diğer	157	29,2
Bakmakla yükümlü olunan kişi	Var	304	56,5
	Yok	234	43,5
Çalışma durumu	Mesai saatleri dışında çalışıyorum	190	35,3
	Mesai saatleri dışında çalışmıyorum	348	64,7
Toplam		538	100%

Örgütsel Bağlılığa İlişkin Ortalamaların İncelenmesi

Katılımcıların örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin ortalamaları incelendiğinde, duygusal bağlılık toplam puanı ortalaması 24,82, standart sapması 7,86; normatif bağlılık toplam puanı ortalaması 24,76, standart sapması 7,72; devam bağlılığı toplam puanı ortalaması 25,40, standart sapması 8,01 olarak bulunmuştur. Çalışanların devam

bağlılığına ait ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Örgütsel Bağlılık toplam puanı ortalaması ise 74,99 (min:20,00-max:120,00), standart sapması 18,19 olarak bulunmuştur.

Tablo 6:

Örgütsel Bağlılığa İlişkin Toplam Puan Ortalamalar

Örgütsel Bağlılık Alt Boyutları	n	Ort	Ss	Min.	Max.
Duygusal Bağlılık	538	24,82	7,86	6,00	42,00
Normatif Bağlılık	538	24,76	7,72	6,00	42,00
Devam Bağlılığı	538	25,40	8,01	6,00	42,00

Devam Bağlılığı Alt Boyutlarına İlişkin Ortalamaların İncelenmesi

Devam bağlılığı alt boyutlarına ilişkin ortalamalara bakıldığında; alternatif azlığı toplam puanı ortalaması 12,89, standart sapması 4,45; yatırımlara bağlı devam bağlılığı toplam puanı ortalaması 12,50, standart sapması 4,73 olarak bulunmuştur. Çalışanların alternatif azlığına bağlı devam bağlılığına ait ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 7:

Devam Bağlılığı Alt Boyutlarına İlişkin Toplam Puan Ortalamaları

Devam Bağlılığı Alt Boyutları	N	Ort.	Ss.	Min.	Max.
Alternatif Azlığı	538	12,89	4,45	3,00	21,00
Yatırımlar	538	12,50	4,73	3,00	21,00

Tükenmişliğe İlişkin Ortalamaların İncelenmesi

Katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin ortalamaları incelendiğinde, duygusal tükenme toplam puanı ortalaması 27,09, standart sapması 8,50; duyarsızlaşma toplam puanı ortalaması 12,00, standart sapması 5,03; azalan kişisel başarı toplam puanı ortalaması 18,37, standart sapması 4,78 olarak bulunmuştur. Genel Tükenmişlik toplam puanı ortalaması ise 57,47 (min:22,00-max:99,00), standart sapması 14,56 olarak bulunmuştur.

Tablo 8:

Tükenmişliğe İlişkin Toplam Puan Ortalamaları

Tükenmişlik Alt Boyutları	N	Ort.	Ss.	Min.	Max.
Duygusal Tükenme	538	27,09	8,50	9,00	45,00
Duyarsızlaşma	538	12,00	5,03	5,00	25,00
Azalan Kişisel Başarı	538	18,37	4,78	8,00	40,00

Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Tükenmişlik alt boyutları ve örgütsel bağlılık alt boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde, katılımcıların duygusal tükenme ile duygusal bağlılık ($r=-0,543$), normatif bağlılık ($r=-0,389$), yatırımlara bağlı devam bağlılığı ($r=-0,184$) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler; alternatif azlığına bağlı devam bağlılığı ($r=0,198$) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir ($p<,01$). Duyarsızlaşma ile duygusal bağlılık ($r=-0,463$), normatif bağlılık ($r=-0,333$), yatırımlara bağlı devam bağlılığı ($r=-0,219$) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir ($p<,01$). Azalan kişisel başarı ile duygusal bağlılık ($r=-0,310$), normatif bağlılık ($r=-0,212$), yatırımlara bağlı devam bağlılığı ($r=-0,087$, $p=0,042$) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ilişkiler; alternatif azlığına bağlı devam bağlılığı ($r=0,117$, $p=0,007$) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir ($p<,05$; $p<,01$).

Tablo 9:

Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5	6	7
1. Duygusal Tükenme	-						
2. Duyarsızlaşma	0,730**	-					
3. Azalan Kişisel Başarı	0,216**	0,237**	-				
4. Duygusal Bağlılık	-0,543**	-0,463**	-0,310**	-			
5. Normatif Bağlılık	-0,389**	-0,333**	-0,212**	0,580**	-		
6. Devam Bağlılığı: Alternatif Azlığı	0,198**	0,076	0,117*	-0,197**	0,206**	-	
7. Devam Bağlılığı: Yatırımlar	-0,184**	-0,219**	-0,087*	0,312**	0,697**	0,519**	-

* $p<,05$; ** $p<,01$

Örgütsel Bağlılığın Cinsiyete Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin puanlarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Katılımcıların cinsiyete göre duygusal, normatif ve yatırımlara bağlı devam bağlılığı puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiş; kadınların duygusal, normatif ve yatırımlara bağlı devam bağlılığı erkekler göre daha yüksek olduğu görülmektedir ($p<,001$; $p<,05$). Kadınların duygusal, normatif ve yatırımlara bağlı devam bağlılığı erkekler göre daha fazladır.

Tablo 10:

Örgütsel Bağlılığın Cinsiyete Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları

Ölçekler	Cinsiyet	n	Ort.	Ss.	t	P
Duygusal Bağlılık	Kadın	296	25,84	7,50	3,316*	0,001
	Erkek	242	23,58	8,13		
Normatif Bağlılık	Kadın	296	26,10	7,31	4,483***	<,001
	Erkek	242	23,12	7,91		
Devam Bağlılığı: Alternatif Azlığı	Kadın	296	13,18	4,34	1,640	0,102
	Erkek	242	12,54	4,47		
Devam Bağlılığı: Yatırımlar	Kadın	296	13,18	4,71	3,742***	<,001
	Erkek	242	11,66	4,64		

***p<0,001 ; **p<0,01 ; *p<,05

Örgütsel Bağlılığın Medeni Duruma Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin puanlarının medeni duruma göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Katılımcıların medeni duruma göre duygusal, normatif, alternatif azlığına ve yatırımlara bağlı devam bağlılığı puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir (p>,05).

Tablo 11:

Örgütsel Bağlılığın Medeni Duruma Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları

Ölçekler	Medeni durum	n	Ort.	Ss.	t	p
Duygusal Bağlılık	Evli	306	24,75	7,57	-0,259	0,796
	Bekâr	232	24,93	8,25		
Normatif Bağlılık	Evli	306	24,41	7,71	-1,191	0,234
	Bekâr	232	25,21	7,74		
Devam Bağlılığı: Alternatif Azlığı	Evli	306	12,78	4,58	-0,703	0,482
	Bekâr	232	13,05	4,29		
Devam Bağlılığı: Yatırımlar	Evli	306	12,32	4,65	-1,007	0,314
	Bekâr	232	12,74	4,84		

***p<0,001 ; **p<0,01 ; *p<,05

Örgütsel Bağlılığın Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişiye Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin puanlarının bakmakla yükümlü kişisi olup olmadığına göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Katılımcıların bakmakla yükümlü kişisi olup

olmadığına göre normatif bağlılık puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiş; bakmakla yükümlü kişisi olmayanların normatif bağlılık puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir ($p<,05$). Bakmakla yükümlü kişisi olmayanların normatif bağlılığı daha fazladır.

Tablo 12:

Örgütsel Bağlılığın Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişiyeye Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları

Ölçekler	Bakmakla yükümlü kişi	n	Ort.	Ss.	t	p
Duygusal Bağlılık	Var	304	24,45	7,93	-1,254	0,211
	Yok	234	25,31	7,76		
Normatif Bağlılık	Var	304	24,19	7,93	-1,984*	0,048
	Yok	234	25,50	7,39		
Devam Bağlılığı: Alternatif Azlığı	Var	304	12,65	4,45	-1,424	0,155
	Yok	234	13,20	4,45		
Devam Bağlılığı: Yatırımlar	Var	304	12,22	4,58	-1,532	0,126
	Yok	234	12,86	4,91		

*** $p<,001$; ** $p<,01$; * $p<,05$

Örgütsel Bağlılığın Çalışma Durumuna Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin puanlarının çalışma durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Katılımcıların çalışma durumuna göre duygusal, normatif, alternatif azlığına ve yatırımlara bağlı devam bağlılığı puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>,05$).

Tablo 13:

Örgütsel Bağlılığın Çalışma Durumuna Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları

Ölçekler	Çalışma durumu	n	Ort.	Ss.	t	p
Duygusal Bağlılık	Mesai saatleri dışında çalışıyorum.	190	25,00	7,62	0,389	0,697
	Mesai saatleri dışında çalışmıyorum.	348	24,73	8,00		
Normatif Bağlılık	Mesai saatleri dışında çalışıyorum.	190	24,52	7,65	-0,541	0,589
	Mesai saatleri dışında çalışmıyorum.	348	24,89	7,77		
Devam Bağlılığı: Alternatif Azlığı	Mesai saatleri dışında çalışıyorum.	190	12,87	4,59	-0,091	0,927
	Mesai saatleri dışında çalışmıyorum.	348	12,91	4,39		
Devam Bağlılığı: Yatırımlar	Mesai saatleri dışında çalışıyorum.	190	12,18	4,78	-1,151	0,251
	Mesai saatleri dışında çalışmıyorum.	348	12,67	4,71		

***p<0,001 ; **p<0,01 ; *p<,05

Örgütsel Bağlılığın Eğitim Düzeyine Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin puanlarının eğitim düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, Tek Yönlü Anova analizi uygulanmıştır. Katılımcıların eğitim düzeyine göre normatif bağlılık puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (p<,05). Gruplar arası farklılıkların belirlenmesi için uygulanan tamamlayıcı post-hoc analizi sonuçlarına göre, ön lisans eğitimini tamamlamış çalışanların normatif bağlılık puanlarının lisans eğitimini tamamlayanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 14:

Örgütsel Bağlılığın Eğitim Düzeyine Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları

Ölçekler	Eğitim düzeyi	N	Ort.	Ss.	F	P	Anlamlı Farklılık
Duygusal Bağlılık	1- İlköğretim	5	24,20	9,65	2,145	0,074	-
	2- Lise	62	22,48	7,90			
	3- Ön lisans	82	25,62	8,45			
	4- Lisans	249	25,44	7,88			
	5- Lisans üstü	140	24,32	7,25			
Normatif Bağlılık	1- İlköğretim	5	27,40	10,73	2,773*	0,027	3>4
	2- Lise	62	22,37	8,61			
	3- Ön lisans	82	26,29	7,27			
	4- Lisans	249	25,11	7,47			
	5- Lisans üstü	140	24,21	7,72			
Devam Bağlılığı: Alternatif Azlığı	1- İlköğretim	5	11,40	5,02	2,333	0,055	-
	2- Lise	62	12,58	4,32			
	3- Ön lisans	82	12,24	4,12			
	4- Lisans	249	13,25	4,34			
	5- Lisans üstü	140	12,84	4,85			
Devam Bağlılığı: Yatırımlar	1- İlköğretim	5	13,60	6,22	1,061	0,375	-
	2- Lise	62	11,50	4,93			
	3- Ön lisans	82	13,08	4,62			
	4- Lisans	249	12,92	4,62			
	5- Lisans üstü	140	11,81	4,77			

***p<0,001; **p<0,01; *p<,05

Örgütsel Bağlılığın Pozisyona Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin puanlarının pozisyona göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, Tek Yönlü Anova analizi uygulanmıştır. Katılımcıların pozisyona göre duygusal, normatif, alternatif azlığına ve yatırımlara bağlı devam bağlılığı puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir (p>,05).

Tablo 15:

Örgütsel Bağlılığın Pozisyona Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları

Ölçekler	Pozisyon	n	Ort.	Ss.	F	p
Duygusal Bağlılık	İşçi	84	22,92	8,02	2,261	0,080
	Memur	201	24,85	8,25		
	Yönetici	96	25,79	7,03		
	Diğer	157	25,22	7,65		
Normatif Bağlılık	İşçi	84	23,91	8,36	0,416	0,742
	Memur	201	24,83	7,97		
	Yönetici	96	25,04	6,93		
	Diğer	157	24,96	7,55		
Devam Bağlılığı: Alternatif Azlığı	İşçi	84	13,38	4,32	1,150	0,328
	Memur	201	13,20	4,10		
	Yönetici	96	12,57	4,61		
	Diğer	157	12,43	4,82		
Devam Bağlılığı: Yatırımlar	İşçi	84	12,30	5,04	1,381	0,248
	Memur	201	12,96	4,72		
	Yönetici	96	11,96	4,70		
	Diğer	157	12,34	4,60		

***p<0,001; **p<0,01; *p<,05

Örgütsel Bağlılığın Doğum Yılına Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin puanlarının doğum yılına göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, Tek Yönlü Anova analizi uygulanmıştır. Katılımcıların doğum yılına göre duygusal, normatif, yatırımlar ve alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığı puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir(p<,05).Gruplar arası farklılıkların belirlenmesi için uygulanan tamamlayıcı post-hoc analizi sonuçlarına göre, 1965-1979 ve 1980-1999 yılları arası doğumlu çalışanların duygusal ve normatif bağlılık puanlarının 2000 ve üzeri doğumlulara göre daha yüksek; 1980-1999yılları arası doğumlu çalışanların alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığı puanları 1946-1964 yılları arası doğumlulara göre, yatırımlardan kaynaklı devam bağlılığı puanlarının ise 2000 ve üzeri doğumlulara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 16:

Örgütsel Bağlılığın Doğum Yılına Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü nova Analizi Sonuçları

Ölçekler	Doğum yılı	N	Ort.	Ss.	F	p	Anlamlı Farklılık
Duygusal Bağlılık	1-1946-1964	38	25,76	7,73	3,806*	0,010	1,2,3>4
	2-1965-1979	127	25,74	6,56			
	3-1980-1999	351	24,71	8,19			
	4-2000+	22	19,81	8,16			
Normatif Bağlılık	1-1946-1964	38	24,42	8,72	3,803*	0,010	2,3>4
	2-1965-1979	127	25,04	6,76			
	3-1980-1999	351	25,03	7,67			
	4-2000+	22	19,40	10,22			
Devam Bağlılığı: Alternatif Azlığı	1-1946-1964	38	11,26	4,16	3,481*	0,016	3>1
	2-1965-1979	127	12,69	4,54			
	3-1980-1999	351	13,24	4,43			
	4-2000+	22	3,95	4,90			
Devam Bağlılığı: Yatırımlar	1-1946-1964	38	12,13	5,19	2,885*	0,035	3>4
	2-1965-1979	127	12,48	4,35			
	3-1980-1999	351	12,72	4,71			
	4-2000+	22	9,72	5,83			

***p<0,001; **p<0,01; *p<0,05

Örgütsel Bağlılığın Mesleki Kıdeme Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin puanlarının kurumda çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, Tek Yönlü Anova analizi uygulanmıştır. Katılımcıların puanlarının kurumda çalışma süresine göre duygusal, normatif ve alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığı puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir(p<,05).Gruplar arası farklılıkların belirlenmesi için uygulanan tamamlayıcı post-hoc analizi sonuçlarına göre, 16 yıl ve üzerinde kurumda çalışanların duygusal bağlılık puanlarının 1 yıldan az çalışanlara göre 1-5 yıl arası kurumda çalışanların normatif bağlılık puanlarının6-10 yıl arası çalışanlara göre daha yüksek; 6-10 yıl arası kurumda çalışanların alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığı puanlarının 16 yıl ve üzerinde çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 17:

Örgütsel Bağlılığın Mesleki Kıdeme Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları

Ölçekler	Mesleki kıdem	N	Ort.	Ss.	F	p	Anlamlı Farklılık
Duygusal Bağlılık	1-1 yıldan az	26	26,34	8,05	2,909*	0,021	5>3
	2-1-5 yıl	117	25,47	8,54			
	3-6-10 yıl	130	22,90	8,09			
	4-11-15 yıl	111	24,83	6,67			
	5-16 yıl ve üzeri	154	25,70	7,69			
Normatif Bağlılık	1-1 yıldan az	26	27,69	6,41	3,941*	0,004	2>3
	2-1-5 yıl	117	26,56	7,45			
	3-6-10 yıl	130	23,39	7,65			
	4-11-15 yıl	111	23,95	7,58			
	5-16 yıl ve üzeri	154	24,64	7,99			
Devam Bağlılığı: Alternatif Azlığı	1-1 yıldan az	26	12,88	4,27	4,141*	0,003	3>5
	2-1-5 yıl	117	12,99	4,06			
	3-6-10 yıl	130	14,00	4,34			
	4-11-15 yıl	111	12,93	4,81			
	5-16 yıl ve üzeri	154	11,87	4,42			
Devam Bağlılığı: Yatırımlar	1-1 yıldan az	26	13,00	4,54	1,267	0,282	-
	2-1-5 yıl	117	13,14	4,86			
	3-6-10 yıl	130	12,73	4,39			
	4-11-15 yıl	111	12,09	4,91			
	5-16 yıl ve üzeri	154	12,03	4,80			

***p<0,001; **p<0,01; *p<,05

Tükenmişliğin Cinsiyete Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin puanlarının cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Katılımcıların cinsiyete göre duyarsızlaşma puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiş; kadınların duyarsızlaşma puanlarının erkeklere göre daha yüksek olduğu görülmektedir(p<,05). Kadınların duyarsızlaşma hissi erkeklere göre daha fazladır.

Tablo 18:

Katılımcıların Tükenmişlik Alt Boyutlarına İlişkin Puanlarının Cinsiyete Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları

Ölçekler	Cinsiyet	n	Ort.	Ss.	t	p
Duygusal tükenme	Kadın	296	26,51	8,24	-1,752	0,080
	Erkek	242	27,80	8,77		
Duyarsızlaşma	Kadın	296	11,45	4,83	-2,766*	0,006
	Erkek	242	12,66	5,20		
Azalan kişisel başarı	Kadın	296	18,40	4,64	0,140	0,889
	Erkek	242	18,34	4,95		

***p<0,001 ; **p<0,01 ; *p<,05

Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin puanlarının medeni duruma göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Katılımcıların medeni duruma göre kişisel başarı puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiş; bekar çalışanların kişisel başarı puanlarının evli çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir (p<,05). Bekâr çalışanların kişisel başarı hissi evlilere göre daha fazladır.

Tablo 19:

Tükenmişliğin Medeni Duruma Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları

Ölçekler	Medeni durum	n	Ort.	SSK.	t	p
Duygusal tükenme	Evli	306	27,10	8,20	-0,025	0,980
	Bekar	232	27,08	8,88		
Duyarsızlaşma	Evli	306	11,78	5,17	-1,133	0,258
	Bekar	232	12,82	4,85		
Azalan kişisel başarı	Evli	306	17,81	4,75	-3,198*	0,001
	Bekar	232	19,12	4,72		

***p<0,001 ; **p<0,01 ; *p<,05

Tükenmişliğin Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişiyeye Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin puanlarının bakmakla yükümlü kişisi olup olmadığına göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Katılımcıların bakmakla yükümlü kişisi olup olmadığına göre kişisel başarı puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiş; bakmakla yükümlü kişisi olmayan çalışanların kişisel başarı

puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir ($p<,05$). Bakmakla yükümlü kişisi olmayan çalışanların kişisel başarı hissi daha fazladır.

Tablo 20:

Tükenmişliğin Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişiye Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları

Ölçekler	Bakmakla yükümlü kişi	n	Ort.	Ss.	t	p
Duygusal tükenme	Var	304	27,59	8,38	1,537	0,125
	Yok	234	26,45	8,62		
Duyarsızlaşma	Var	304	11,95	5,12	-0,260	0,795
	Yok	234	12,06	4,93		
Azalan kişisel başarı	Var	304	18,02	4,85	-	0,048
	Yok	234	18,84	4,65		

*** $p<,001$; ** $p<,01$; * $p<,05$

Tükenmişliğin Çalışma Durumuna Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin puanlarının çalışma durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, bağımsız örneklem t testi uygulanmıştır. Katılımcıların çalışma durumuna göre kişisel başarı puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiş; mesai saatleri dışında çalışmayanların kişisel başarı puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir ($p<,05$). Mesai saatleri dışında çalışmayanların kişisel başarı hissi daha fazladır.

Tablo 21:

Tükenmişliğin Çalışma Durumuna Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik T Testi Sonuçları

Ölçekler	Çalışma durumu	N	Ort.	Ss.	t	p
Duygusal tükenme	Mesai saatleri dışında çalışıyorum.	190	27,34	8,01	0,519	0,604
	Mesai saatleri dışında çalışmıyorum.	348	26,95	8,76		
Duyarsızlaşma	Mesai saatleri dışında çalışıyorum.	190	12,23	4,85	0,819	0,413
	Mesai saatleri dışında çalışmıyorum.	348	11,87	5,13		
Azalan kişisel başarı	Mesai saatleri dışında çalışıyorum.	190	17,70	4,62	-	0,014
	Mesai saatleri dışında çalışmıyorum.	348	18,75	4,83		

*** $p<,001$; ** $p<,01$; * $p<,05$

Tükenmişliğin Eğitim Düzeyine Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin puanlarının eğitim düzeyine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, Tek Yönlü Anova analizi uygulanmıştır. Katılımcıların eğitim düzeyine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p < ,001$; $p < ,05$). Gruplar arası farklılıkların belirlenmesi için uygulanan tamamlayıcı post-hoc analizi sonuçlarına göre, lise eğitimini tamamlamış çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının ön lisans, lisans ve lisans üstü eğitimini tamamlayanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 22:

Tükenmişliğin Eğitim Düzeyine Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları

Ölçekler	Eğitim düzeyi	N	Ort.	Ss.	F	p	Anlamlı Farklılık
Duygusal Tükenme	1-İlköğretim	5	26,00	9,46	4,934*	0,001	2>3,4,5
	2-Lise	62	31,45	7,70			
	3-Ön lisans	82	26,03	9,80			
	4-Lisans	249	26,42	8,17			
	5-Lisansüstü	140	27,01	8,08			
Duyarsızlaşma	1-İlköğretim	5	12,20	5,6	7,325***	<,001	2>3,4,5
	2-Lise	62	14,96	4,83			
	3-Ön lisans	82	12,41	5,66			
	4-Lisans	249	11,63	4,99			
	5-Lisansüstü	140	11,08	4,31			
Azalan kişisel Başarı	1-İlköğretim	5	21,20	9,01	1,356	0,248	-
	2-Lise	62	19,03	4,95			
	3-Ön lisans	82	17,81	5,84			
	4-Lisans	249	18,57	4,70			
	5-Lisansüstü	140	17,97	3,85			

*** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

Tükenmişliğin Pozisyona Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin puanlarının pozisyona göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, Tek Yönlü Anova analizi uygulanmıştır. Katılımcıların pozisyona göre kişisel başarı puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiş; işçi pozisyonunda çalışanların yöneticilere göre kişisel başarı puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir ($p < ,05$). İşçi pozisyonunda olanların kişisel başarı hissi yöneticilerden

daha fazladır. Gruplar arası farklılıkların belirlenmesi için uygulanan tamamlayıcı post-hoc analizi sonuçlarına göre, işçi pozisyonunda çalışanların kişisel başarı puanlarının yönetici statüsünde çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 23:

Tükenmişliğin Pozisyona Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları

Ölçekler	Pozisyon	N	Ort.	Ss.	F	p	Anlamlı Farklılık
Duygusal Tükenme	1-İşçi	84	29,26	8,24	2,309	0,076	-
	2-Memur	201	26,49	8,66			
	3-Yönetici	96	26,54	8,01			
	4-Diğer	157	27,05	8,60			
Duyarsızlaşma	1-İşçi	84	13,27	4,98	2,140	0,094	-
	2-Memur	201	11,74	5,05			
	3-Yönetici	96	11,73	5,00			
	4-Diğer	157	11,80	5,01			
Azalan kişisel Başarı	1-İşçi	84	19,66	5,39	2,967*	0,032	1>3
	2-Memur	201	18,40	4,64			
	3-Yönetici	96	17,66	4,10			
	4-Diğer	157	18,08	4,90			

***p<0,001; **p<0,01; *p<,05

Tükenmişliğin Doğum Yılına Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin puanlarının doğum yılına göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, Tek Yönlü Anova analizi uygulanmıştır. Katılımcıların doğum yılına göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (p<,05).Gruplar arası farklılıkların belirlenmesi için uygulanan tamamlayıcı post-hoc analizi sonuçlarına göre, 2000 ve üzeri doğumlu çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları diğer gruplardan yüksek; 1980-1999 yılları arası doğumlu çalışanların kişisel başarı puanları 1946-1964 ve 1965-1979 yılları arası doğumlulara göre, daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 24:

Tükenmişliğin Doğum Yılına Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları

Ölçekler	Doğum yılı	N	Ort.	Ss.	F	p	Anlamlı Farklılık
Duygusal Tükenme	1-1946-1964	38	26,26	8,50	6,959***	<,001	4>1,2,3
	2-1965-1979	127	26,72	7,65			
	3-1980-1999	351	26,82	8,67			
	4-2000+	22	35,04	6,78			
Duyarsızlaşma	1-1946-1964	38	12,07	4,87	8,785***	<,001	4>1,2,3
	2-1965-1979	127	11,32	4,92			
	3-1980-1999	351	11,91	4,93			
	4-2000+	22	17,13	5,03			
Azalan kişisel Başarı	1-1946-1964	38	16,50	4,48	6,668***	<,001	3>1,2
	2-1965-1979	127	17,47	4,37			
	3-1980-1999	351	18,72	4,67			
	4-2000+	22	21,22	7,04			

***p<0,001; **p<0,01; *p<,05

Tükenmişliğin Mesleki Kıdeme Göre Farklılığının İncelenmesi

Katılımcıların tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin puanlarının kurumda çalışma süresine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amacıyla, Tek Yönlü Anova analizi uygulanmıştır. Katılımcıların puanlarının kurumda çalışma süresine göre duygusal tükenme ve kişisel başarı puan ortalamalarının istatistiksel açıdan anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (p<,05). Gruplar arası farklılıkların belirlenmesi için uygulanan tamamlayıcı post-hoc analizi sonuçlarına göre, 6-10 yıl arası kurumda çalışanların duygusal tükenme puanlarının 1-5 yıl arası kurumda çalışanlara göre daha yüksek; 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11-15 yıl arası kurumda çalışanların kişisel başarı puanları 16 yıl ve üzerinde çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur.

Tablo 25:

Tükenmişliğin Mesleki Kıdeme Göre Farklılığının İncelenmesine Yönelik Tek Yönlü Anova Analizi Sonuçları

Ölçekler	Mesleki kıdem	N	Ort.	Ss.	F	p	Anlamlı Farklılık
Duygusal Tükenme	1-1 yıldan az	26	25,46	9,90	3,564*	0,007	3>2
	2-1-5 yıl	117	26,00	9,07			
	3-6-10 yıl	130	29,46	7,89			
	4-11-15 yıl	111	26,42	8,13			
	5-16 yıl ve üzeri	154	26,68	8,27			
Duyarsızlaşma	1-1 yıldan az	26	12,26	4,73	1,610	0,170	-
	2-1-5 yıl	117	12,08	4,79			
	3-6-10 yıl	130	12,86	4,64			
	4-11-15 yıl	111	11,57	5,30			
	5-16 yıl ve üzeri	154	11,46	5,34			
Azalan kişisel Başarı	1-1 yıldan az	26	18,30	5,68	4,745*	0,001	2,3,4>5
	2-1-5 yıl	117	18,96	4,55			
	3-6-10 yıl	130	18,63	4,15			
	4-11-15 yıl	111	19,32	5,02			
	5-16 yıl ve üzeri	154	17,04	4,88			

***p<0,001; **p<0,01; *p<0,05

Hipotezlerin Test Edilmesine Yönelik Uygulanan Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Tükenmişlik alt boyutlarının duygusal bağlılık üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Çoklu regresyon analizi bulgularına göre, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarının duygusal bağlılık üzerinde istatistiksel olarak ve anlamlı ve negatif yönlü etkisi olduğu tespit edilmiştir. Duygusal bağlılıktaki 33,9% oranındaki varyansın bu değişkenler tarafından açıklandığı belirlenmiştir.

Standardize edilmiş regresyon katsayıları (β) dikkate alındığında, değişkenlerin duygusal bağlılık üzerindeki görece önem sırası duygusal tükenme ($\beta=-0,420$; $p<,001$), kişisel başarı ($\beta=-0,192$; $p<,001$) ve duyarsızlaşma ($\beta=-0,111$; $p<,05$) şeklindedir. Son sütunda yer alan VIF değerlerinin 2,5 altında olması çoklu doğrusallık sorunu olmadığını göstermektedir. Allison (2012) VIF değerinin 2,5 ve altında olması durumunda çoklu doğrusallık problemi oluşmayacağını ifade etmiştir.

Tablo 26:

Tükenmişlik Alt Boyutlarının Duygusal Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig. (p)	Collinearity Statistics	
	B	Std. Hata	Beta (β)			Tolerance	VIF
Sabit	43,252	1,289	-	33,554	<,001	-	-
Duygusal tükenme	-0,389	0,048	-0,420***	-8,141	<,001	0,465	2,153
Duyarsızlaşma	-0,173	0,081	- 0,111*	-2,131	0,034	0,460	2,174
Azalan kişisel başarı	-0,316	0,060	-0,192***	-5,297	<,001	0,940	1,064

***p<,001 **p<,01; *p<,05 ; Bağımlı değişken: duygusal bağlılık ; R Square: 0,339

Tükenmişlik alt boyutlarının normatif bağlılık üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla uygulanan çoklu regresyon analizi bulgularına göre, duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarının normatif bağlılık üzerinde istatistiksel olarak ve anlamlı ve negatif yönlü etkisi olduğu tespit edilmiştir. Duygusal bağlılıktaki 17,2% oranındaki varyansın bu değişkenler tarafından açıklandığı belirlenmiştir. Standardize edilmiş regresyon katsayıları (β) dikkate alındığında, değişkenlerin duygusal bağlılık üzerindeki görece önem sırası duygusal tükenme (β=-0,301; p<,001) ve kişisel başarı (β=-0,127; p<,05) şeklindedir.

Tablo 27:

Tükenmişlik Alt Boyutlarının Normatif Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig. (p)	Collinearity Statistics	
	B	Std. Hata	Beta (β)			Tolerance	VIF
Sabit	37,485	1,417	-	26,445	<,001	-	-
Duygusal tükenme	-0,274	0,053	-0,301***	-5,214	<,001	0,465	2,153
Duyarsızlaşma	-0,127	0,089	- 0,083	-1,426	0,155	0,460	2,174
Azalan kişisel başarı	-0,205	0,066	-0,127*	-3,129	0,002	0,940	1,064

***p<,001 **p<,01; *p<,05 ; Bağımlı değişken: normatif bağlılık ; R Square: 0,172

Tükenmişlik alt boyutlarının yatırımlardan kaynaklı devam bağlılığı üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla uygulanan çoklu regresyon analizi bulgularına göre, duyarsızlaşma boyutunun yatırımlardan kaynaklı devam bağlılığı üzerinde istatistiksel olarak ve anlamlı ve negatif yönlü etkisi olduğu tespit edilmiştir. Yatırımlardan

kaynaklı devambağlılığındaki 5% oranındaki varyansın bu değişkenler tarafından açıklandığı belirlenmiştir.

Tablo 28:

Tükenmişlik Alt Boyutlarının Devam Bağlılığı: Yatırımlar Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig. (p)	Collinearity Statistics	
	B	Std. Hata	Beta (β)			Tolerance	VIF
Sabit	15,855	0,931	-	17,036	<,001	-	-
Duygusal tükenme	-0,027	0,034	-0,048	-0,781	0,435	0,465	2,153
Duyarsızlaşma	-0,165	0,058	- 0,175*	-2,814	0,005	0,460	2,174
Azalan kişisel başarı	-0,035	0,043	-0,035	-0,816	0,415	0,940	1,064

***p<,001 **p<,01; *p<,05; Bağımlı değişken: devam bağlılığı yatırımlar; R Square: 0,050

Tükenmişlik alt boyutlarının alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığı üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla uygulanan çoklu regresyon analizi bulgularına göre, duygusal tükenmede kişisel başarı boyutlarının alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığı üzerinde istatistiksel olarak ve anlamlı ve pozitif yönlü etkisi tespit edilirken, duyarsızlaşma boyutunun istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü etkisi bulunmuştur. Alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığındaki 5,7% oranındaki varyansın bu değişkenler tarafından açıklandığı belirlenmiştir.

Standardize edilmiş regresyon katsayıları (β) dikkate alındığında, değişkenlerin duygusal bağlılık üzerindeki görece önem sırası duygusal tükenme ($\beta=0,296$; p<,001), duyarsızlaşma ($\beta=-0,161$; p<,05) ve kişisel başarı ($\beta=0,91$; p<,001) şeklindedir.

Tablo 29:

Tükenmişlik Alt Boyutlarının Devam Bağlılığı: Alternatif Azlığı Üzerindeki Etkisine İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Sig. (p)	Collinearity Statistics	
	B	Std. Hata	Beta (β)			Tolerance	VIF
Sabit	8,842	0,873	-	10,133	<,001	-	-
Duygusal tükenme	0,155	0,032	0,296***	4,793	<,001	0,465	2,153
Duyarsızlaşma	-0,142	0,055	- 0,161*	-2,599	0,010	0,460	2,174
Azalan kişisel başarı	0,085	0,040	0,091*	2,107	0,036	0,940	1,064

***p<,001 **p<,01; *p<,05; Bağımlı değişken: devam bağlılığı alternatif azlığı; R Square: 0,057

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmada pandemi döneminde yer hizmeti çalışanlarının tükenmişliklerinin örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Yer hizmeti çalışanları gerek müşterilere olan sorumlulukları gerekse bağlı oldukları örgütlerine olan sorumlulukları sebebiyle aracı görevini üstlenmektedir. Yaptıkları işin ciddiyeti ve hata kabul etmeyen yapısı dolayısıyla aşırı stres altında çalışmaktadırlar. İş ile ilgili kuralların karmaşıklığı ve pandemi döneminde ülke içi/dışı uçuş kurallarının sürekli değişmesi, vardiya sisteminin zorlukları, zaman kısıtı gibi sorunlarla uğraşan çalışanlar, aşırı iş yükü ve tükenmişliği yüksek seviyede hissedilen meslek gruplarından birisi içerisinde yer almaktadır. Alan yazındaki çalışmalar örgütsel bağlılık ve tükenmişliği genellikle sağlık ve hizmet sektörlerinde ele almıştır.

Araştırma sonucunda, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı hissi arttıkça çalışanların duygusal bağlılıklarının azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Duygusal tükenme ve azalan kişisel başarı hissindeki artışın normatif bağlılık üzerinde olumsuz etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Bununla birlikte, duyarsızlaşma hissindeki artışın yatırımlardan kaynaklı devam bağlılığı üzerinde olumsuz etkisi olduğu; duygusal tükenme ve azalan kişisel başarının alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığı üzerinde olumlu, duyarsızlaşma hissinin ise olumsuz etkisi olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu doğrultuda H1a, H1b, H1c, H3b, H4a, H4b, H4c hipotezleri araştırma sonuçlarıyla desteklenmiştir. H2b, H3a, H3c hipotezleri desteklenmemiştir.

Başka bir sonuç olarak, yer hizmeti çalışanlarının duygusal ve normatif bağlılıklarında cinsiyet, doğum yılı, mesleki kıdeme göre farklılıklar görülmüştür. Bununla birlikte, eğitim düzeyi ve bakmakla yükümlü olunan kişiye göre normatif bağlılıklarında farklılaşma bulunmuştur. Yatırımlardan kaynaklı devam bağlılığında farklılık oluşturan değişkenler cinsiyet ve doğum yılı olarak gözlenmiştir. Alternatif azlığından kaynaklı devam bağlılığının ise yalnızca mesleki kıdeme göre farklılaştığı görülmüştür.

Araştırmadan elde edilen diğer bir sonuç ise, yer hizmeti çalışanlarının duygusal tükenmelerinde mesleki kıdem ve eğitim düzeyine göre farklılaşma olmasıdır. Duyarsızlaşma hissinde farklılık oluşturan değişkenler cinsiyet ve eğitim düzeyi olarak tespit edilmiştir. Azalan kişisel başarı hissinde medeni durum, çalışma durumu, pozisyon, bakmakla yükümlü olunan kişi ve mesleki kıdeme göre farklılıklar bulunmuştur.

Kervancı'nın (2013) çalışmasında, iş tükenmişliğinin örgütsel bağlılığı olumsuz etkilediği tespit edilmiş, yaş ve çalışma saati değişkenlerine göresi tükenmişliği ve örgütsel bağlılığın farklılıkların olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Güneş vd. (2009), Özen ve Mirzeoğlu (2006) tarafından yapılan araştırmalarda tükenmişlik ile örgütsel bağlılık arasında negatif ilişki bulunmuştur. Akgül (2014), Yavuz (2009), Meydan ve diğerleri (2011) tarafından yapılan çalışmalarda bu çalışmanın analiz sonuçları ile paralel olarak tükenmişlik ile duygusal bağlılık arasında negatif ilişki olduğu görülmüştür. Derin ve Demirel (2009) ile Meydan vd.'nin(2011) yaptığı araştırmalarda tükenmişlik ile devam bağlılığı arasında negatif ilişki bulunmuştur.

Öneriler

Stres düzeyi ve yoğunluğu yüksek, iş yoğun havalimanlarında uzun saatler geçiren yer hizmeti çalışanları, psikolojik ve fiziksel olarak işlerinden uzaklaştırılmaktadır. Pandemi döneminin vermiş olduğu zaman, hedef baskısı, olumsuz süreçlerde dahi yolcu/yolcu yakınları ile sürekli iletişimde olma, düzensiz vardiyalı ya da nöbetli çalışma sistemi, acil iniş yapan uçaklar, sosyal mesafe, hijyen ve maske kurallarına uymayan yolcular ile potansiyel covid riski taşıyan yolcular, çalışmada fiziksel, psikolojik açıdan büyük strese sebep olmakta, bu durumun devamlılığında tükenme ve sonuç olarak örgüte bağlılıkta azalma gözlemlenmektedir.

Yer hizmeti çalışanlarının görevlerinin netleştirilmesi, yetki ve sorumlulukların yeterli dağılımı, çalışanların istek, amaç ve beklentilerine daha fazla eğilme yönünde uygulamalar faaliyete geçirilmelidir. Personel planlaması iş gereksinimleri doğrultusunda yapılmalıdır. Liderlerin çalışanları desteklediği bir ortam oluşturulmalı ve bireysel ihtiyaçlar karşılanmalıdır. Hoşgörülü, adil, esnek ve yetkin yöneticiler tükenmişliğin giderilmesinde önemlidir.

KAYNAKÇA

- Akbulut, N.Ç., (2010). Tükenmişlik sendromu ve iş tatmini arasındaki ilişki. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi]
- Akten, S., (2007). Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Trakya Üniversitesi]
- Allen, N.J., Meyer, J.P., (1990) The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Allen, N.J., Meyer, J.P., (1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity, 49(3), 252-276. <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.1996.0043>
- Allison, P.D., (2012). Logistic regression using SAS: Theory and application. SAS Publishing
- Argyris, C., (1998). Empowerment: The emperor's new clothes. *Harvard Business Review*.(s. 99).
- Arpacıoğlu, S., Baltalı, Z., ve Ünübol, B. (2021). Covid-19 pandemisinde sağlık çalışanlarında tükenmişlik, Covid korkusu, depresyon, mesleki doyum düzeyleri ve ilişkili faktörler. *Cukurova Medical Journal*, 46(1), 88-100.
- Aydın, S., (2021). Covid-19 pandemi sürecinde sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile mesleki bağlılıkları arasındaki ilişkinin incelenmesi [Yüksek lisans tezi, Yakın Doğu Üniversitesi]
- Balcı, A., (2003). Örgütsel Sosyalleşme Kuram Strateji ve Taktikler. Pegem Yayıncılık.
- Baltaş A., & Baltaş, Z., (2005). Stres ve başa çıkma yolları. Remzi Kitabevi.
- Bayram, N., (2004). Sosyal bilimlerde SPSS ile veri analizi. Ezgi Kitabevi.
- Bayram, L., (2005). Yönetimde yeni bir paradigma: örgütsel bağlılık. *Sayıştay Dergisi*.
- Budak, G., Sürgevil, O., (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Cengiz, A.A., (2001). Kişisel özelliklerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri ve Eskişehir'de sağlık personeli üzerinde bir uygulama. [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Anadolu Üniversitesi]

- Cengiz, A.A., (2002). Örgüt yaşamında örgütsel bağlılığın belirleyicileri ve Eskişehir bölgesinde doktor ve hemşire meslek grupları arasında karşılaştırmalı bir çalışma (s. 4, 23-25). 10. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı.
- Cherniss, C., (1980). Staffburnout, jobstress in the human service. Sage.
- Clayton, S., (2000). Takımımızın yeteneklerini geliştirmede yönetim. 160.
- Çetin, F. Basım, H.N., Aydoğan, O., (2011). Örgütsel bağlılığın tükenmişlik ile ilişkisi öğretmenler üzerine bir araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 25, 61-70.
- Doğan, S., (2006). Personel güçlendirme: rekabette başarının anahtarı. Kare Yayınları.
- Edelmece, J., Brodsky, A., (1980). Burn-Out: Stages of disillusionment in the helping professions. Human Sciences Press.
- Ergun Özler, N.D., (2015). Örgütsel davranışta güncel konular. Ekin Yayınları.
- Erkal, E.A., (2021). Pandemi sürecinde akademisyenlerin tükenmişlik algısının belirlenmesi: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi örneği. Uluslararası Ekonomi Siyaset İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi, 4(4), 208-220.
- Etzioni, A., (1961). A comparative analysis of complex organizations. Free Press.
- Etzioni, A., (1975). A evaluation of complex organizations: On power, involvement and their correlates (Rev. Ed.). Free Press.
- Hoşgör, D.G., Tanyel, T.Ç., Saadet, C.İ.N., Demirsoy, S.B., (2021). Covid-19 pandemisi döneminde sağlık çalışanlarında tükenmişlik: İstanbul ili örneği. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 8(2), 372-386.
- Izgar, H., (2001). Okul yöneticilerinde tükenmişlik (1. Bs.). Nobel Yayın Dağıtım.
- Katz, D., ve Kahn, R., (1977). Örgütlerin toplumsal psikolojisi (H. Can ve Y. Bayar, çev.) TODAİE Yayınları.
- Köse, G., (2014). Örgütsel adalet algısının tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi]
- Kurşunoğlu, A., Bakay, E., Tanrıoğen, A., (2010). İlköğretim okulu öğretmenlerinin örgütsel bağlılık düzeyleri. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, (s28).
- Kutlutürk, S., Yıkılmaz, İ., (2021). Covid-19 pandemisi uzaktan çalışma sürecinde akademisyenlerin iş stresi, tükenmişlik algısı ve kas iskelet sistemi ağrılarının incelenmesi. Hacettepe University Faculty of Health Sciences Journal, 8(2), 297-313.
- Liou, K., Ronald C.N., (1994). Dimensions of organizational commitment in the public sector: an empirical assessment. Public Administration Quarterly, 18(1).

- Maslach, C., Jackson, S.E., (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S.E., (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Goldberg, J., (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63–74.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397422>
- Meier, S.T., (1983). Toward a theory of burnout. *Human Relations*, 36(10), 899-910.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., (1997). *Commitment in the work place: Theory, research, and application*. Sage Publications.
- Meyer, J.P., Herscovitch, L., (2001). Commitment in the work place: Towards a general model. *Human Resources Management Review*, 11, 299-326.
- Mowday, R.T., Steers, L.W., (1982). *Employee- Organization link ages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York.
- Kaçmaz, N., (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68.
- Neves, P., Caetano, A., (2006). Commitment to Change: Contributions to Trust in the Supervisor and Work Outcomes. SAGE.
- Çolak, N., (2021). Pandemi döneminde havacılık. *Maltepe Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Havacılık Bülteni*, 1(2), 20-25.
- O'Reilly, C.A., Chatman, J., (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492–499. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.492>
- Sürgevil Dalkılıç, O., (2014). Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu- Tükenmişlikle mücadele teknikleri. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Sürgevil, O., (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler: akademik personel üzerinde bir uygulama. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi]

- Oliver, N., (1990). Rewards, Investments, Alternatives and Organizational Commitment: Empirical Evidence and Theoretical Development. *Journal of Occupational Psychology*, 19-31.
- Örücü, E., Hasırcı, I., Ergenler, E., (2022). Covid-19 pandemi döneminde öğretmenlerin örgütsel yabancılaşma eğilimleri ile tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 23 (Covid-19 Özel Sayısı), 153-175.
- Özbezek, B.D., Paksoy, H.M., Çopuroğlu, F., (2021). Covid-19 Pandemi döneminde sağlık çalışanlarının sosyal destek algılarının tükenmişlik düzeyine etkisi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (11), 413-434.
- Özgenel, M., Parlar, H., Ataç, M., Ataç, İ., Ataç, H.D., (2021). Covid-19 sürecinde örgütsel bağlılık: Öğretmenler üzerine ilişkiel bir analiz. *Batı Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi*, 12(2), 805-819.
- Öztürk, H., Uslu, T., (2021). Covid-19 pandemisi sürecinde çalışanların stres ve tükenmişlik düzeylerinin mesleki bağlılıklarına etkisi: Havacılık sektörü örneği. *Journal of Human Sciences*, 18(4), 728-736. doi:10.14687/jhs.v18i4.6246
- Penley, L.E., Gould., S., (1988). Etzioni's model of organizational involvement: Perspective for understanding commitment organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 43- 59.
- Perlman, B., Hartman, E.A., (1982). Burnout: summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Richard, M.S., (1977). Antecedents and out comes of organizational commitment” *Administrative Science Quarterly*.
- Salman, D., Seiam, D., Fayaz, E., (2020). How can the aviation sectors survive after covid-19?. *Virtual Economics*, 3(4), 91-105.
- Sağlam Arı, G., Çına Bal, E., (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1).
- Selçukoğlu, Z., (2001). Araştırma görevlilerinde tükenmişlik düzeyi ile yalnızlık düzeyi ve yaşam doyumu arasındaki ilişkinin bazı değişkenler açısından değerlendirilmesi. [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi]
- Silah, M., (2005). Endüstride çalışma psikolojisi. Seçkin Yayınları.
- Geri, S., (2010). Liderlik tarzının örgütsel bağlılık üzerine Etkisi (GSGM Merkez Örgütü örneği). [Doktora tezi, Marmara Üniversitesi]

- Sezgin, F., (2010). Öğretmenlerin örgütsel bağlılığının bir yordayıcısı olarak okul kültürü. *Eğitim ve Bilim*, 35(156).
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S., Aydın, N., (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle ilişkisi. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 7, 100 – 108.
- Torun, A., (1997). Stres ve tükenmişlik, endüstri ve örgüt psikolojisi (2. Bs.) Türk Psikologlar Derneği ve Kalder Derneği Ortak Yayını.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M., Tekin, Ö., (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Journal of Yaşar University*, 17(5), 2922-2937.
- Wiener, Y., (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. *Academy of Management Review* (s. 418-428).
- Yıldırım, F., (1996). Banka çalışanlarında iş doyumu ve algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi].
- Yılmaz, E., Aslan, S., (2018). Lise öğretmenlerinde tükenmişlik, işdoyumu ve algılanan sosyal destek: Bursa ili örneği. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(3), 1861-1886.

İnternet Kaynakları

<http://web.shgm.gov.tr/tr/haberler/6465-atag-covid-19un-havacilik-sektorune-etkilerini-iceren-rapor-yayimladi>.

EKLER LİSTESİ

EK A.Çağ Üniversitesi Etik Kurul Onay Formu

T.C	
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ	
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	
TEZ / ARAŞTIRMA / ANKET / ÇALIŞMA İZİNİ / ETİK KURULU İZİNİ TALEP FORMU VE ONAY TUTANAK FORMU	
ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
T.C. NOSU	
ADI VE SOYADI	ALPER BALTACI
ÖĞRENCİ NO	20191003
TEL. NO.	
E - MAIL	
ADRESLERİ	
ANA BİLİM DALI	İŞLETME YÖNETİMİ
HANGİ AŞAMADA OLDUĞU (DERS / TEZ)	TEZ
İSTEKDE BULUNDUĞU DÖNEME AİT DÖNEMLIK KAYDININ YAPILIP-YAPILMADIĞI	2020 / 2021 - GÜZ / BAHAR DÖNEMİ KAYDINI YENİLEDİM.
ARAŞTIRMA/ANKET/ÇALIŞMA TALEBİ İLE İLGİLİ BİLGİLER	
TEZİN KONUSU	PANDEMİ DÖNEMİNDE TÜKENMİŞLİĞİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: HAVALİMANLARINDA BİR YER HİZMETİ ŞİRKETİ ÖRNEĞİ
TEZİN AMACI	İç ve dış çevredeki değişimler ile çalışma yoğunluğunun oldukça fazla olduğu havacılık sektöründe tükenmişliğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin pandemi koşullarında incelenmesi amaçlanmıştır.
TEZİN TÜRKÇE ÖZETİ	Örgütlerin insan kaynağını yönetebilmelerinde etkin rol oynayacak tükenmişlik ve örgütsel bağlılık faktörlerinin pandemi koşullarında belirlenmesi ve bu faktörlerin oluşmasını sağlayan öncüller arasındaki ilişkilerin ortaya konulması önem arz etmektedir. Bu çalışmada iç ve dış çevredeki değişimler ile çalışma yoğunluğunun oldukça fazla olduğu havacılık

ARAŞTIRMA YAPILACAK OLAN SEKTÖRLER/ KURUMLARIN ADLARI	HAVALİMANLARINDA BİR YER HİZMETİ ŞİRKETİ					
İZİN ALINACAK OLAN KURUMA AİT BİLGİLER (KURUMUN ADI- ŞUBESİ/ MÜDÜRLÜĞÜ - İLİ - İLÇESİ)	HAVALİMANLARINDA BİR YER HİZMETİ ŞİRKETİ					
YAPILMAK İSTENEN ÇALIŞMANIN İZİN ALINMAK İSTENEN KURUMUN HANGİ İLÇELERİNE/ HANGİ KURUMUNA/ HANGİ BÖLÜMÜNDE/ HANGİ ALANINA/ HANGİ KONULARDA/ HANGİ GRUBA/ KİMLERE/ NE UYGULANACAĞI GİBİ AYRINTILI BİLGİLER	Türkiye'de faaliyet gösteren bir yer hizmetinin 6 iş yoğun istasyonunda görev yapan 538 çalışan					
UYGULANACAK OLAN ÇALIŞMAYA AİT ANKETLERİN/ ÖLÇEKLERİN BAŞLIKLARI/ HANGİ ANKETLERİN - ÖLÇEKLERİN UYGULANACAĞI	Örgütsel Bağlılığın belirlenmesi için Meyer, Allen ve Smith (1993) tarafından geliştirilen, Türkçe geçerlilik güvenilirlik çalışması Wasti (2000) tarafından gerçekleştirilen Örgütsel Bağlılık Ölçeği uygulanacak olup, çalışanların tükenmişlik düzeyleri ise Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen, Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile belirlenecektir. Tanımlayıcı bilgilerin elde edilmesinde araştırmacı tarafından hazırlanan Kişisel Bilgi Formu kullanılacaktır.					
EKLER (ANKETLER, ÖLÇEKLER, FORMLAR, V.B. GİBİ EVRAKLARIN İSİMLERİYLE BİRLİKTE KAÇ ADET/SAYFA OLDUKLARINA AİT BİLGİLER İLE AYRINTILI YAZILACAKTIR)	1) Örgütsel Bağlılık Ölçeği 2) Tükenmişlik Ölçeği 3) Kişisel Bilgi Formu					
ÖĞRENCİNİN ADI - SOYADI: Alper BALTACI	ÖĞRENCİNİN İMZASI: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır. TARİH: 17.08.2021					
TEZ/ ARAŞTIRMA/ANKET/ÇALIŞMA TALEBİ İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRME SONUCU						
1. Seçilen konu Bilim ve İş Dünyasına katkı sağlayabilecektir.						
2. Anılan konuHavacılık Sektörü..... faaliyet alanı içerisine girmektedir.						
1.TEZ DANIŞMANININ ONAYI	2.TEZ DANIŞMANININ ONAYI (VARSA)	ANA BİLİM DALI BAŞKANININ ONAYI	SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRÜNÜN ONAYI			
Adı - Soyadı: Murat KOÇ	Adı - Soyadı:	Adı - Soyadı: Ünay AY	Adı - Soyadı: Murat KOÇ			
Unvanı: Prof. Dr İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı	Unvanı: İmzası:	Unvanı: Unvanı: Prof. Dr İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	Unvanı: Prof. Dr. İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.			
17.08.2021		17.08.2021	17.08.2021			
ETİK KURULU ASIL ÜYELERİNE AİT BİLGİLER						
Adı - Soyadı: Şehnaz ŞAHİNKARAKAŞ	Adı - Soyadı: Yücel ERTEKİN	Adı - Soyadı: Deniz Aynur GÜLER	Adı - Soyadı: Mustafa BAŞARAN	Adı - Soyadı: Mustafa Tevfik ODMAN	Adı - Soyadı: Hüseyin Mahir FİSUNOĞLU	Adı - Soyadı: Jülide İNÖZÜ
Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı: Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.	Unvanı : Prof. Dr.
İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	Müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.	İmzası: Enstitü Müdürlüğünde evrak aslı imzalıdır.
17.08.2021	17.08.2021	17.08.2021	17.08.2021	17.08.2021	17.08.2021	17.08.2021
Etik Kurulu Jüri Başkanı - Asıl Üye	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi	Etik Kurulu Jüri Asıl Üyesi
ÖY BİRLİĞİ İLE	<input type="radio"/>	Çalışma yapılacak olan tez için uygulayacak olduğu Anketleri/Formları/Ölçekleri Çağ Üniversitesi Etik Kurulu Asıl Jüri Üyelerince İncelenmiş olup, 20.05.2021 / 17.08.2021 tarihleri arasında uygulanmak üzere gerekli iznin verilmesi taraflarımızca uygundur.				
ÖY ÇOKLUĞU İLE	<input checked="" type="radio"/>					
AÇIKLAMA: BU FORM ÖĞRENCİLER TARAFINDAN HAZIRLANDIKTAN SONRA ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ SEKRETERLİĞİNE ONAYLAR ALINMAK ÜZERE TESLİM EDİLECEKTİR. AYRICA FORMDAKI YAZI ON İKİ PUNTO OLACAK ŞEKİLDE YAZILACAKTIR.						

EK B. Gönüllülük Onam Formu

ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ETİK KURULU

BİLGİLENDİRİLMİŞ ONAM FORMU

Bu formun amacı araştırma ile ilgili olarak sizi bilgilendirmek ve katılmanız ile ilgili izin almaktır.

Bu kapsamda, "Pandemi Döneminde Tükenmişliğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Havalimanı Yer Hizmeti Örneği" başlıklı araştırma "Alper BALTACI" tarafından gönüllü katılımcılarla yürütülmektedir. Araştırma sırasında sizden alınacak bilgiler gizli tutulacak ve sadece araştırma amaçlı kullanılacaktır. Araştırma sürecinde konu ile ilgili her türlü soru ve görüşleriniz için aşağıda iletişim bilgisi bulunan araştırmacıyla görüşebilirsiniz. Bu araştırmaya katılmama hakkınız bulunmaktadır. Aynı zamanda çalışmaya katıldıktan sonra çalışmadan çıkabilirsiniz. Bu formu onaylamanız, araştırmaya katılım için onam verdiğiniz anlamına gelecektir.

Araştırmayla İlgili Bilgiler:

Araştırmanın Amacı: Türkiye'deki havalimanlarında faaliyet gösteren bir yer hizmeti şirketinde çalışmakta olan bireylerin pandemi döneminde, tükenmişliklerinin örgütsel bağlılıkları üzerindeki etkisinin incelenmesidir.

Araştırmanın Nedeni: Örgütlerin insan kaynağını yönetebilmelerinde etkin rol oynayacak tükenmişlik ve örgütsel bağlılık faktörlerinin pandemi koşullarında belirlenmesi ve bu faktörlerin oluşmasını sağlayan öncüller arasındaki ilişkilerin tespit edilmesidir. Literatürde havacılık sektöründe yapılan çalışmaların azlığı nedeniyle çalışmanın bulguları mevcut durumu anlama konusunda literatüre katkı sağlayacaktır. Araştırmanın Yürütüleceği Yer: Adana

Çalışmaya Katılım Onayı:

Araştırmanın amacını, nedenini, yürütüleceği yer ile ilgili bilgileri okudum ve gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Araştırma ile ilgili ayrıntılı açıklamalar yazılı ve sözlü olarak tarafıma sunuldu. Bu araştırmaya ile ilgili faydalar ve riskler ile ilgili bilgilendirildim.

Bu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

Katılımcının (Islak imzası ile ***)

Adı-Soyadı:

İmzası ***:

Araştırmacının

Adı-Soyadı: Alper BALTACI

e-posta:

İmzası:

EK C. Benlik Saygısı Değerlendirme Ölçeği Formu

Örnek Maddeler ;

- 1- Kesinlikle Katılıyorum 7 – Kesinlikle Katılmıyorum
1- Hiçbir Zaman 5- Her Zaman

1) Meslek hayatımın kalan kısmını bu kuruluştaki geçirmek beni çok mutlu eder.

- 1-Kesinlikle Katılıyorum 7 – Kesinlikle Katılmıyorum

1) İşimden soğuduğumu hissediyorum.

- 1-Hiçbir Zaman 5- Her Zaman

EK D. Bilgi ve Onay Formu

Bilgi ve Onay Formu

Bu araştırma Prof. Dr. Murat KOÇ danışmanlığında Çağ Üniversitesi İşletme Bölümü , İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Alper BALTACI tarafından yürütülmektedir. Araştırmaya vereceğiniz yanıtlar kimse ile paylaşılmayacaktır. Katılımlarınız için teşekkür ederiz. Detaylar için aşağıda yer alan iletişim adresleri üzerinden ulaşabilirsiniz.

Çağ Üniversitesi İşletme Yönetimi Yüksek Lisans Programı Öğrencisi:

Alper BALTACI

Gmail:

EK E. Katılımcı Beyanı

Araştırmayla ilgili bilgileri okudum ve gönüllü olarak üzerime düşen sorumlulukları anladım. Araştırma ile ilgili ayrıntılı açıklamalar yazılı ve sözlü olarak tarafıma sunuldu. Bu araştırma ile ilgili faydalar ve riskler ile ilgili bilgilendirildim. Bu araştırmaya kendi isteğimle, hiçbir baskı ve zorlama olmaksızın katılmayı kabul ediyorum.

EK F. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü Tez Etik Kurulu İstek Yazısı



T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sayı : E-23867972-050.01.04-2200005392

20.07.2022

Konu : Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurulu Kararı Alınması Hk.

REKTÖRLÜK MAKAMINA

İlgi: 09.03.2021 tarih ve E-81570533-050.01.01-2100001828 sayılı Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu konulu yazınız.

İlgi tarihli yazınız kapsamında Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesindeki Lisansüstü Programlarda halen tez aşamasında kayıtlı olan **Alper Baltacı** isimli öğrencimize ait tez evraklarının "Üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu Onayları" alınmak üzere Ek'te sunulmuş olduğunu arz ederim.

Prof. Dr. Murat KOÇ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

**EK G. Çağ Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurul İzin Yazısı**



T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Rektörlük

Sayı : E-81570533-044-2200005814

08.08.2022

Konu : Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği
Kurul İzni Hk.

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 20.07.2022 tarih ve E-23867972- 050.01.04-2200005392 sayılı yazınız.

İlgi yazıda söz konusu edilen **Alper Baltacı** isimli öğrencimizin tez evrakları Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunda incelenerek uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Şehnaz ŞAHİNKARAKAŞ
Rektör Yardımcısı

EK H. Tez Anket İzin Yazısı İsteği



T.C.
ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü

ACELE

Sayı : E-23867972-044-2200005853
Konu : Alper BALTACI'nın Tez Anket
İzni Hk.

09.08.2022

ADANA HAVALİMANI YER HİZMETİ İSTASYON MÜDÜRLÜĞÜNE

İşletme Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programında kayıtlı Alper BALTACI isimli öğrencimiz, "Pandemi Döneminde Tükenmişliğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Havalimanlarında Bir Yer Hizmeti Şirketi Örneği" konulu tez çalışmasını Üniversitemiz öğretim üyesi Prof. Dr. Murat KOÇ danışmanlığında yürütmektedir. Adı geçen öğrenci tez çalışmasında Türkiye'de faaliyet gösteren bir yer hizmetinin altı iş yoğun istasyonunda müdürlüğünüzde görev yapan yer hizmeti çalışanlarını kapsamak üzere kopyası Ek'lerde sunulan anket uygulamasını yapmayı planlamaktadır. Üniversitemiz Etik Kurulunda yer alan üyelerin onayları alınmış olup, gerekli iznin verilmesi hususunu bilgilerinize sunarım.

Prof. Dr. Ünal AY
Rektör

Ek : 1 Adet Öğrenciye Ait Tez Etik, Anket İzin İstek Evrakları.

EK I. Adana Havalimanı Yer Hizmeti İstasyon Müdürlüğü Tez Anket Uygulama İzin Belgesi

17.08.2022

SAYI : 2022/182 - İK ve EĞİTİM
KİME : Sn. ALPER BALTACI
KİMDEN : İnsan Kaynakları Genel Müdür Yardımcılığı
KONU : Y. Lisans Tez Çalışması Uygunluğu

Sn. ALPER BALTACI

E-23867972-044-2200005853 sayılı yazı ile öğrencisi olduğunuz T.C. Çağ Üniversitesi bünyesindeki "İşletme Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı" kapsamında tez çalışmanızı şirketimizin faal olduğu altı farklı şehirdeki havalimanlarında görevli çalışanlarımıza yönelik olarak yürütmeyi talep etmektesiniz.

Konuya ilişkin değerlendirmemize istinaden "Pandemi Döneminde Tükenmişliğin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Havalimanlarında Bir Yer Hizmeti Şirketi Örneği" konulu tez çalışmanız kapsamında, şirketimizde görevli çalışanlara yönelik hazırladığınız anketi uygulamanız uygun bulunmuştur.

İlgili izin işbu yazı tarihinden itibaren bir (1) yıl süreyle sınırlıdır.

Bilgilerinizi rica ederiz.

Saygılarımızla

Kemal Can BIRKAN
İnsan Kaynakları ve Eğitim Müdürü

Onur KUMTEPE
Genel Müdür Yardımcısı
(İnsan Kaynakları)

EK İ. Demografik Anket Formu

KİŞİSEL BİLGİLER

1.CİNSİYETİNİZ?

Kadın ()

Erkek ()

2.DOĞUM YILINIZ?

1946-1964 ()

1965-1979 ()

1980-1999 ()

2000 ve Sonrası ()

3.EĞİTİM DURUMUNUZ?

İlköğretim ()

Lise ()

Ön Lisans ()

Lisans ()

Lisansüstü

4.ÇALIŞTIĞINIZ POZİSYON?

İşçi ()

Memur ()

Şef ()

Yönetici ()

5.MESLEKİ DENEYİMİNİZ?

1 yıldan az ()

1-5 yıl ()

6-10 yıl ()

11-15yıl ()

16 yıl ve

üzeri()

6.BAKMAKLA YÜKÜMLÜ OLDUĞUNUZ KİŞİ?

Var ()

Yok ()

7.MESAI SAATLERİ DIŞINDA ÇALIŞMA DURUMUNUZ?

Mesai saatleri dışında çalışıyorum ()

Mesai saatleri dışında çalışmıyorum ()

)

8.MEDENİ DURUMUNUZ?

Evli ()

Bekar ()

EK J. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

		Kesinlikle katılmıyorum (1)	Katılmıyorum(2)	Biraz Katılmıyorum(3)	Ne Katılmıyorum Ne Katılmıyorum(4)	Biraz Katılmıyorum (5)	Katılmıyorum (6)	Kesinlikle Katılmıyorum(7)
	Aşağıda çalıştığımız kuruma yönelik çeşitli ifadeler yer almaktadır. Lütfen her bir ifade için size uygun olan seçeneği işaretleyerek belirtiniz.							
1	Meslek hayatımın kalan kısmını bu kuruluşta geçirmek beni çok mutlu eder.	1	2	3	4	5	6	7
2	Bu kuruluşta kendimi “duygusal olarak bağlı” hissetmiyorum.	1	2	3	4	5	6	7
3	Bu kuruluşun meselelerini gerçekten kendi meselelerim gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6	7
4	Kendimi kuruluşumda “ailenin bir parçası” gibi hissetmiyorum.	1	2	3	4	5	6	7
5	Bu kuruluşun benim için çok kişisel (özel) bir anlamı var.	1	2	3	4	5	6	7
6	Kuruluşuma karşı güçlü bir aitlik hissim yok.	1	2	3	4	5	6	7
7	Mevcut işverenimle kalmak için hiçbir manevi yükümlülük hissetmiyorum.	1	2	3	4	5	6	7
8	Benim için avantajlı da olsa kuruluşumdan şu anda ayrılmanın doğru olmadığını hissediyorum.	1	2	3	4	5	6	7
9	Kuruluşumdan şimdi ayrılırsam kendimi suçlu hissederim.	1	2	3	4	5	6	7
10	Bu kuruluş benim sadakatimi hak ediyor.	1	2	3	4	5	6	7
11	Buradaki insanlara karşı yükümlülük hissettiğim için kuruluşumdan şu anda ayrılmazdım.	1	2	3	4	5	6	7
12	Kuruluşuma çok şey borçluyum.	1	2	3	4	5	6	7
13	Şu anda kuruluşumda kalmak istek meselesi olduğu kadar mecburiyetten	1	2	3	4	5	6	7
14	İstesem de, şu anda kuruluşumdan ayrılmak benim için çok zor olurdu.	1	2	3	4	5	6	7
15	Şu anda kuruluşumdan ayrılmak istediğime karar versem, hayatımın çoğu alt üst olur.	1	2	3	4	5	6	7
16	Bu kuruluşu bırakmayı düşünemeyeceğim kadar az seçeneğim olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6	7
17	Bu kuruluştan ayrılmanın az sayıdaki olumsuz sonuçlarından biri alternatif kıtlığı olurdu.	1	2	3	4	5	6	7
18	Eğer bu kuruluşta kendimden bu kadar çok vermiş olmasaydım, başka yerde çalışmayı düşünebilirdim.	1	2	3	4	5	6	7

EK K. Tükenmişlik Ölçeği

		Hiçbir Zaman (1)	Çok Nadir (2)	Bazen (3)	Çoğu Zaman (4)	Her Zaman (5)
	Aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkta yaşadığınızı, size uygun olan seçeneği işaretleyerek belirtiniz.					
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
5	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
6	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
7	İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
8	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.	1	2	3	4	5
9	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
10	İşim gereği bazı insanlara sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
11	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
12	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
13	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
14	İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5
15	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	1	2	3	4	5
16	İşim gereği insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	1	2	3	4	5
17	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
18	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
19	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
20	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	1	2	3	4	5
21	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
22	İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	1	2	3	4	5