



Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi

Erzincan Binali Yıldırım University
Journal of Faculty of Economics and Administrative
Sciences

BANKACILIK SEKTÖRÜNDE COVID-19 FOBİSİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNE ETKİSİ: ERZİNCAN İLİ ÖRNEĞİ¹

Ersin TÜRKES²

Hilal H. ERDOĞAN³

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, bankacılık sektöründe Covid-19 fobisinin çalışanların tükenmişlik düzeylerine olan etkisini incelemektir. Bu kapsamda, Erzincan ilinde görev yapan bankacılık sektörü çalışanlarına anket yöntemiyle bir araştırma yapılmıştır. Katılımcılardan elde edilen veriler Bağımsız Örneklem T-Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Basit Doğrusal Regresyon Analizi aracılığıyla analiz edilmiştir. Ortaya çıkan bulgular neticesinde Covid-19 pandemi sürecinde banka çalışanlarının yaşadıkları korkunun tükenmişlik düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna varılmıştır. Bu çalışmada elde edilen sonuçlar ve bu sonuçlara yönelik geliştirilen öneriler Erzincan il ve ilçelerinden elde edilen verilerle sınırlıdır. Covid-19 fobisinin tükenmişlik düzeyine olan etkisinin banka çalışanları üzerinde araştırılmış olması literatüre özgün bir değer sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Bankacılık Sektörü, Covid-19 Fobisi, Tükenmişlik Düzeyi.

THE EFFECT OF COVID-19 PHOBIA ON THE BURNOUT LEVEL IN THE BANKING SECTOR: THE CASE OF ERZİNCAN

ABSTRACT

The aim of the study is to examine the effect of Covid-19 phobia on the burnout levels of employees in the banking sector. Within this context, a survey was conducted on the banking sector in Erzincan. The data was analyzed by using Independent Samples T-Test, One-way ANOVA and Regression Analysis. The results indicate that Covid-19 phobia has a significant effect on the level of burnout. The results and the suggestions of the study are limited to the data obtained from Erzincan

¹ Çalışma daha önce Avrasya Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü yüksek lisans tezi olarak sunulmuştur.

² ersinturkes@gmail.com, ORCID: 0000-0003-3030-6791

³ hilalh.erdogan@gmail.com, ORCID: 0000-0003-2249-8850

province and its districts. The fact that the effect of Covid-19 phobia on the burnout level was investigated on bank employees adds originality.

Key Words: Banking Sector, Covid-19 Phobia, Burnout Level.

GİRİŞ

2019 yılının sonlarında Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan Covid-19 virüsü kısa bir zamanda tüm dünyaya yayılarak bütün ülkeleri etkisi altına almıştır. Grip hastalığı gibi belirtilere sahip bu hastalık yayıldığı ülkelerde başta sağlık ve ekonomi olmak üzere birçok alanda olumsuz gelişmelerin yaşanmasına sebep olmuştur. Dünya Sağlık Örgütü'nün pandemi kararı alması ile birçok ülke çeşitli önlemler almıştır. Bu önlemler kapsamında aşı çalışmaları hızlanarak, hastalığın yayılması engellenmeye çalışılmıştır. Halkı bilinçlendirme faaliyetleri, seyahatlerin kısıtlanması, karantina süreçleri ve maske uygulamaları da alınan önlemler arasındadır. Salgının ekonomiye olan olumsuz etkilerinin giderilmesi için de hükümet tarafından bir takım ekonomik destek paketleri açıklanmıştır. Bunlardan bazıları ise ekonomik istikrar kalkını programı, vergi ödemelerinin ertelenmesi ve kredi şartlarının kolaylaştırılmasıdır (Turan ve Hamza Çelikyay, 2020). Bu süreçte Türkiye sadece kendi vatandaş ve esnafına yardım etmekle kalmamış, dünyanın birçok ülkesine tıbbi malzeme yardımıyla bulunmuştur. Türkiye'nin isabetli sağlık politikaları ve nitelikli insan kaynağı bu başarının altında yatan en büyük sebep olmuştur (Budak ve Korkmaz, 2020).

Mesafe ve temasın en az seviyeye indirilmesi gereken bu dönemde bankacılık sektörü de Covid-19'un olumsuz etkilerini en aza indirebilmek ve hem çalışanlarının hem de müşterilerinin sağlığını koruyabilmek amacıyla birçok yeniliğe imza atmıştır. Örneğin; ATM, internet bankacılığı, müşteri hizmetleri gibi şube kanalı dışından yapılabilecek işlemleri teşvik etmiştir. Böylece bankacılık sektörü hem işlem maliyetlerini düşürmüş hem de salgının yayılma hızını azaltarak çalışanların sağlığını korumayı hedeflemiştir (Güler, 2020). Bireysel kredi taksit ödemeleri ertelenerek havale ve EFT masrafları düşürülmüş, bankamatiklerde para çekme limitleri yükseltilmiştir (Yetiz, 2020). 8 Aralık 2020 tarihinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından alınan kararla kredi ödemelerinde yaşanan gecikmelerin takip hesaplarına aktarılma süresi de doksan günden yüz seksen güne çıkarılmıştır. Bankalar kronik rahatsızlığı bulunan ve hamile personellere idari izin vererek uzaktan çalışma, esnek mesai saati gibi uygulamalara geçmiştir. Bankacılık sektöründe çok sık yapılan eğitim, seminer, toplantı gibi faaliyetler de uzaktan video konferans uygulaması ile gerçekleştirilmiştir (Çankaya, 2020; Yetiz, 2020).

Alınan önlemler her ne kadar yoğunluğu ve hastalığın yayılma hızını azaltsa da yeterli olmamıştır. Covid-19 salgınının bulaşma korkusu ve uzun mesai saatleri bankacılık sektörü çalışanlarında stres oluşturarak tükenmişlik durumunun başlamasına sebep olmuştur.

Tükenmişlik literatürde farklı ifadelerle tanımlanmaktadır. Mikolajczak (2007: 1107), "stresli iş durumuna verilen tepki" olarak tanımlarken, Kim vd., (2009: 97) "kişinin enerji kaynaklarının bitmesi durumu" olarak ifade etmiştir. Izgar (2001: 2) ise, "yapılan işe ilişkin stresin kronikleşmesi sonucunda ortaya çıkan ruhsal ve fiziksel enerjinin azalması durumu" olarak belirtmiştir.

Tükenmişlik durumunun sebepleri araştırıldığında, birçok faktör ortaya çıkmış olup, bu faktörler literatür de bireysel ve çevresel olarak iki ana başlık altında incelenmiştir. Bireysel faktörler kapsamında kişinin sosyal becerileri, ruhsal yapısı, yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, medeni hali gibi etmenler söz konusudur. Bu araştırmalar çerçevesinde aynı şartlar içerisinde bazı bireyler tükenmişlik durumu yaşarken bazıları hiç etkilenmemiştir (Sürgevil, 2006: 5). Kadınların ruhsal yapıları erkeklere göre daha duygusal olduğundan tükenmişlik durumuna girmeye daha meyilli olduğu gözlemlenmiştir (Demirbaş,

2006: 28). Evlenmemiş ya da boşanmış bireyler evli ve çocuksuz kişilere göre tükenmişlik durumu yaşamaya daha meyillidirler (Kervancı, 2013: 23). Yine çalışanın eğitim seviyesinin artması, kişinin maddi beklentisini artırması ve kişiye verilen sorumluluğun yükseltmesi de tükenmişlik durumunu artırmaya neden olmaktadır (Maslach vd., 2001: 410). Çevresel faktörleri ise kişinin sosyal ve ekonomik şartlarının etkilediği tespit edilmiştir. İş yükü fazlalığı, verilen sorumluluk, kişi üzerindeki baskı, performans sisteminin katılığı gibi birçok faktör bireylerin tükenmişlik durumuna girmesine sebep olmaktadır (Dolgun, 2010: 295-296). Ücretlerin düşük olması, ergonomik koşulların uygun olmayışı, prim, teşvik ve kariyer sisteminin adaletsiz oluşu tükenmişlik durumunu artıran sebeplerdendir (Ay, 2020: 45).

Belirli bir sürece yayılan tükenmişlik belirtileri ise literatürde fiziksel, ruhsal ve davranışsal olmak üzere üç başlık altında toplanmıştır. Fiziksel belirtiler; yorgunluk, hastalık, uyku düzenin bozulması ve vücut fizyolojisinin bundan etkilenecek sık sık hasta olunması olarak ortaya çıkmaktadır (Barutçu ve Serinkan, 2008: 547). Ruhsal belirtiler ise, özgüven eksikliği, konsantrasyon bozukluğu, gergin ve sinirli olma halidir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 142). Ruhsal belirtiler fiziksel belirtilere göre daha geç fark edilmektedir. Fakat ortaya çıktığında sonuçları fiziksel belirtilerden çok daha tehlikeli olmaktadır (Nazlıoğlu 2009: 8; Sürgevil 2006: 20). Davranışsal belirtiler ise, kişinin yapacaklarını sürekli bir erteleme hali, dış çevreden kendini soyutlaması, onları suçlaması, sosyal çevresinden kaçınması gibi tutum ve tavırlar sergilemesidir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 142).

Tükenmişlik durumu, hem bireysel hem de örgütsel anlamda olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Bireysel sonuçlar; kişinin ruhsal sağlığının bozulması ve depresyon gibi olumsuz durumlara yol açmaktadır (Gür, 2014: 25). Tükenmişlik durumu yaşayan bireyler sigara, alkol tüketimine başvurabilir veya kullanıyorlarsa kullandığı miktarı artırabilirler. Sorunları arttığı düşüncesi ile ilaç kullanabilir ve tüm bunların sonucunda zararlı alışkanlıkları müptelası olabilirler. Bu durum da kişilerin kalp krizi riskini artırabilir (Köse, 2014: 39). Örgütsel sonuçlarda ise; işte tatminsizlik, verimde sürekli bir düşüş, çevresinde iş arkadaşlarına karşı sert ve kırıcı bir tavır sergileme meydana gelir. Bitirilmeyen her iş bir başkasının iş yükünü artıracaktır (Okutan vd., 2013: 3-4). Tükenmişlik durumu yaşayan bireylerin işine karşı ilgisiz ve negatif tutumu örgüt müşterilerine yansıtacak ve örgütün müşteri kaybetmesine ve verimliliğinin düşmesine sebep olacaktır. Bireyler çalıştıkları işte mutlu olmazlarsa başka bir iş arayışına girebilmektedir. Bu da örgütlerin yetişmiş insan kaynağını kaybetmesine ve yeni çalışan arayışına girmesine sebep olacak, böylece örgüte ek bir maliyet doğmasına yol açacaktır.

Bu durumlarla başa çıkmanın yolları ise bireysel ve örgütsel mücadele ile olmaktadır. Bireysel mücadelede kişi önce kendini tanımalı ve hedeflerini gerçekçi belirleyerek iş yapış tarzını gerektiğinde değiştirebilmelidir. Pozitif bakış açısına sahip olarak, doğru ve düzenli beslenerek, sosyalleşerek ve spor yaparak bu durumla başa çıkabilir (Sürgevil, 2006: 91). Kişinin sosyalleşme becerisi, stresinin ve bunun neticesi olan tükenmişliğin azalması için olumlu katkıları olacaktır. Örgütsel düzeyde ise çalışanlara verilen sorumluluklar belirgin olmalıdır. Örgüt, çalışanlarına değer veren kurum kültürü oluşturmali, esnek çalışma saatleri ve oryantasyon programlarına önem vermelidir (Işıkhani, 2004: 49).

Özetle, bankacılık sektöründe yoğun rekabet olması ve performans sistemine dayalı hedeflerin verilmesi sektör çalışanlarını tükenmişlik durumuna itmektir. Örgütlerin de insan kaynağına gereken önemi vermeleri, piyasada rekabet edebilmeleri ve varlıklarının devamlılığını sağlayabilmeleri için bu tükenmişlik durumuna karşı çözüm bulmaları gerekmektedir. Bu kapsamda, yetişmiş ve kaliteli insan kaynağının örgütten ayrılmasını önleyebilmek örgütün verimliliğini gösteren önemli ölçütlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır (Gül vd., 2008: 3; Karagöz, 2019: 23).

Bu çalışmanın amacı, Covid-19 fobisinin bankacılık sektörü çalışanların tükenmişlik düzeyine etkisini araştırmaktır. Bu kapsamda, Covid-19 fobisi ölçeği ve Maslach tükenmişlik ölçeği aracılığıyla Erzincan ili ve ilçelerinde bankacılık sektöründe faaliyet gösteren çalışanlar üzerinde bir anket çalışması

yapılmıştır. Elde edilen veriler Bağımsız Örneklem T-Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Basit Doğrusal Regresyon Analizi aracılığıyla analiz edilmiştir.

Çalışmada, öncelikle ilgili literatür özetlenmekte, daha sonra araştırmanın yöntemine ve elde edilen bulgulara yer verilmektedir. Sonuç kısmında ise değerlendirme yapılarak, geleceğe yönelik öneriler üzerinde durulmaktadır.

1. LİTERATÜR TARAMASI

Çalışma kapsamında yapılan literatür incelemesinde tükenmişlik durumuna maruz kalan çalışanların birçoğunun hizmet sektöründe çalıştığı saptanmıştır. Bu duruma maruz kalan sektörlerin başında bankacılık sektörü gelmektedir. Yapılan iş gereği mesai saatlerinin uzun olması, yoğun rekabet ortamı bulunması, sorumluluğun yüksek olması ve insanlarla birebir iletişimde bulunulması sebebiyle bankacılık sektörü çalışanları tükenmişliğe maruz kalmaktadır.

Baklacı (2013) Hatay ilinde görev yapan 244 katılımcı üzerinde yaptığı araştırma da tükenmişlik durumu ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiş ve tükenmişlik hali ile işi bırakma durumu arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Şahin (2019) benzer bir çalışmayı Konya ilinde gerçekleştirmiştir. Şahin (2019) 379 katılımcıya uyguladığı anket çalışmasında tükenmişlik halinin işten ayrılma niyetine etkisini incelenmiş ve çalışma sonucunda tükenmişlik halinin işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucunda varmıştır. Karagöz (2019) Erzurum ilinde bankacılık sektöründe çalışan 266 kişiye anket yöntemiyle araştırma yapmıştır. Bu çalışma kapsamında bankacılık sektörü çalışanlarında tükenmişlik halinin yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Ay (2020) Karaman ilinde 202 çalışana uyguladığı anketle işe gömülmüslük ve tükenmişlik durumu arasındaki ilişkiyi incelemiş ve bu değişkenler arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Gül (2019) Kütahya ilinde 220 katılımcıya yaptığı anketle bankacılık sektöründe çalışanların mesleki tükenmişlik halinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkiyi incelemiştir. Çalışma sonucunda mesleki tükenmişlik halinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna varmıştır.

Literatürde tükenmişlik ile stres arasındaki ilişkiye inceleyen çalışmalar da bulunmaktadır. Biçki (2016) iş stresi ve tükenmişlik durumu arasındaki ilişkinin boyutlarını ortaya koymak amacıyla İstanbul ilinde 223 hizmet sektörü çalışanına anket yöntemine dayalı bir araştırma yapmıştır. Yaptığı analiz sonucunda hizmet sektörü çalışanlarının stres düzeylerinin yüksek olduğu ve iş stresinin duygusal tükenmişlik durumu üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Keleş (2020) bankacılık çalışanlarında tükenmişlik düzeyine incelemek amacıyla İstanbul ve Kocaeli ilinde 155 katılımcıya uyguladığı anket sonucunda örgütsel stresin tükenmişliğe neden olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Civek (2021), Bayar (2021), Dilek (2021) ve Eryılmaz vd., (2022)'nin tükenmişlik durumunu Covid-19 salgını döneminde incelediği görülmektedir. Civek (2021) sağlık ve eğitim sektörü çalışanlarının tükenmişlik durumunu incelemek amacıyla 284 katılımcıya anket uygulamış ve salgın döneminde sağlık çalışanlarının daha fazla tükendiği sonucuna ulaşmıştır. Bayar (2021) COVID-19 salgını sürecinde Eğitim Bilişim Ağı (EBA) üzerinden canlı ders veren İngilizce öğretmenlerinin, mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak amacıyla farklı şehirlerde çalışan 413 İngilizce öğretmenine anket yapmıştır. Uyguladığı anket neticesinde İngilizce öğretmenlerinin önemli ölçüde tükenmişlik durumu yaşadıkları sonucuna ulaşmış ve kadın İngilizce öğretmenlerinin, erkek İngilizce öğretmenlerine kıyasla daha fazla tükenmişlik durumunu yaşadıklarını tespit etmiştir. Dilek (2021) korku ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Covid-19 döneminde 344 sağlık çalışanına anket uygulamış ve Covid-19 korkusu ve tükenmişlik durumu arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğunu saptamıştır. Eryılmaz vd., (2022) Covid-19 öncesi ve sırasında sağlık

çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini araştıran bilimsel çalışmaları incelemiştir. Araştırma sonuçları, sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin Covid öncesi ve sırası tükenmişlik düzeyi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermiştir.

Literatür incelendiğinde, bankacılık sektöründe tükenmişlik durumu ile daha çok stres, işten ayrılma niyeti, işe gömülmürlük, örgütsel davranış arasındaki ilişkinin araştırıldığı tespit edilmiştir. Covid-19 döneminde tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmaların ise oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Bu çalışmada, Covid-19 fobisinin tükenmişlik düzeyine olan etkisinin banka çalışanları üzerinde araştırılmış olması literatüre özgün bir değer sağlamaktadır.

2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu araştırma, Erzincan ili ve ilçelerinde faaliyet gösteren kamu ve özel mevduat bankalarında çalışanların Covid-19 pandemisi sürecinde yaşadıkları korkunun tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapılmaktadır. Bu çalışma nicel verilere dayalı bir araştırma olup, veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu "Google Forms" üzerinden hazırlanıp katılımcılara e-posta aracılığıyla gönderilerek cevaplanması istenmiştir. Araştırmada 163 anket cevaplandırılmış olup, bunlardan 160 tanesi değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Anket formu üç bölüm ve elli bir sorudan oluşmaktadır. İlk bölümünde demografik özelliklere ait dokuz soru, ikinci bölümde Covid-19 fobisi ölçeği (Arpacı vd., 2020) kullanılarak oluşturulan yirmi soru bulunmaktadır. Üçüncü bölümde ise duygusal tükenmişlik durumu, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma olarak üç boyut ve yirmi iki sorudan oluşan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" bulunmaktadır. Ölçeklerde toplamda kırk iki soru bulunmakta olup, 5'li likert ölçeği ile ölçüm yapılmaktadır. Araştırma kapsamında beş hipotez test edilmiştir.

H₁:Bankacıların tükenmişlik durumu cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₂:Bankacıların tükenmişlik durumu medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₃:Bankacıların tükenmişlik durumu kişisel gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₄:Bankacıların tükenmişlik durumu eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₅:Covid-19 fobisinin bankacıların tükenmişlik durumu üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

Elde edilen veriler Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı (SPSS) aracılığıyla analiz edilmiştir. Verilerin güvenilirliği ve geçerliliği sağlanarak, Bağımsız Örneklem T-Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Basit Doğrusal Regresyon Analizi aracılığıyla hipotezler test edilmiştir.

3. BULGULAR

Öncelikle katılımcılardan toplanan veriler SPSS-26 paket programında analiz edilerek demografik bilgilere ait tanımlayıcı istatistiklere ulaşılmıştır. Daha sonra verilerin parametrik analizler vasıtasıyla incelenebilmesi için Normallik Analizi, geçerliliğini inceleyebilmek için Faktör Analizi ve ölçeklerin kabul edilebilirliğine ulaşabilmek için Güvenilirlik Analizi yapılarak Cronbach's Alpha değerlerine ulaşılmıştır. Son bölümde ise hipotezlerin test edilebilmesi için Bağımsız Örneklem T-Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Basit Doğrusal Regresyon Analizi kullanılmıştır.

3.1. TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER

Tablo 1’de araştırmaya katılan bankacılık sektörü çalışanlarına ait demografik bilgilere yer verilmiştir.

Tablo 1. Demografik Özelliklere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	58	36,3
	Erkek	102	63,7
	Toplam	160	100,0
Medeni Durum	Evli	119	74,4
	Bekar	41	25,6
	Toplam	160	100,0
Kişisel Gelir Düzeyi	3.500 TL’den az	15	9,4
	3501-4500 TL	28	17,5
	4501-5500 TL	36	22,5
	5501-6500 TL	29	18,1
	6501-7500 TL	18	11,3
	7501 TL ve üzeri	34	21,3
	Toplam	160	100,0
Eğitim Düzeyi	Lise	16	10,0
	Lisans	123	76,9
	Lisansüstü	21	13,1
	Toplam	160	100,0

Tablo 1’den görüldüğü gibi, araştırmaya katılan banka çalışanlarının %36,3’ünü kadın, %63,7’sini erkekler oluşturmaktadır. Katılımın büyük bir çoğunluğu erkek banka çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırmaya katılan banka çalışanlarının %74,4’ünün evli, %25,6’sının bekâr olduğu görülmektedir. Örneklemede evli banka çalışanı sayısının, bekâr banka çalışanı sayısının yaklaşık 3 katı olduğu saptanmıştır. Eğitim durumu dağılımı incelendiğinde banka çalışanlarının %10’u lise, %76,9’u lisans, %13,1’i lisansüstü eğitime sahip olduğu görülmektedir. Ortalama aylık kişisel gelir dağılımı incelendiğinde, banka çalışanlarının %9,4’ü 3500’den az, %17,5’i 3501-4500 arası, %22,5’i 4501-5500 arası, %18,1’i 5501-6500 arası, %11,3’ü 6501-7500 arası, %21,3’ü 7501 ve üzeri TL aylık gelir elde ettiği görülmektedir. Böylece katılımcıların aylık ortalama gelir düzeyleri birbirine yakın olarak dağılmaktadır.

3.2. NORMALLİK ANALİZİ

Elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermedikleri ve parametrik testler aracılığı ile test edilip edilemeyeceğinin belirlenmesi için normallik analizinin yapılması gerekmektedir (Field, 2013). Verilerin normallik analizi incelemesinde genelde kullanılan yöntemlerden biri olan Kolmogorov-Smirnov ($N > 30$) veya Shapiro-Wilk ($N < 30$) testleri sosyal bilimlerde likert tipi ölçeklerde tercih edilen yöntemler arasında bulunmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Verilerin parametrik analizlerde kullanılabilmesinin uygunluğunu belirlemek için basıklık ve çarpıklıklarının -2 ve +2 değerleri arasında olması gerekmektedir (George ve Mallery, 2010).

Tablo 2. Normallik Analizi

	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Covid-19 Fobisi	2,851	,819	,156	-,415
Tükenmişlik Durumu	3,273	,619	-,244	1,710

Tablo 2’de Covid-19 fobisi ölçeğine ve tükenmişlik ölçeğine ait normallik analizi sonuçları yer almaktadır. Her iki ölçek için de çarpıklık ve basıklık verileri incelendiğinde, değerlerin -2 ve +2 limitleri arasında olduğu görülmektedir. Böylece değişkenlerin normal dağılıma uygun olduğu ve parametrik analizlerin yapılabileceği sonucuna varılmaktadır.

3.3. FAKTÖR ANALİZİ

Sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda kullanılan ölçeklerin geçerliğini inceleyebilmek için Keşfedici Faktör Analizi yapılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018). Yapılan bu analiz neticesinde kullanılan ölçeğin tutarlılığı test edilmektedir. Geçerlilik; kullanılan ölçekte, ölçülmek istenen olgunun ne derece ölçülebildiği ile ilgilidir (Field, 2013). Geçerli sonuçlara ulaşabilmek için, öncelikle verilerin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett Küresellik Testi aracılığı ile faktör analizine uygun olup olmadıkları belirlenmeli ve ölçeklerin yapısal geçerliliği sağlanmalıdır. Buna göre, KMO değerinin ,50 üzerinde çıkması, anlamlılık değerinin de ,000 olması beklenmektedir (Field, 2000).

Tablo 3. Covid-19 Fobisi Faktör Analizi KMO ve Barlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Ölçek Geçerliliği		,924
Barlett Küresellik Testi	Yaklaşık ki-kare	1553,084
	Serbestlik Derecesi	120
	Anlamlılık	,000

Tablo 3’te Covid-19 Fobisi Ölçeğine ait verilerin KMO ve Barlett Küresellik Testi değerleri bulunmaktadır. Test sonucunda KMO değeri ,924 ($,924 > ,5$) ve anlamlılık değeri ,000 olarak bulunmuştur. Böylece Covid-19 Fobisi Ölçeğine ait verilere Faktör Analizi yapılabilmesinin uygun olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 4. Covid-19 Fobisi Ölçeği Faktör Analizi

	Faktör	
	1	2
1 Korona virüs kapma korkusu beni çok kaygılandırıyor.	,797	
2 Korona virüs sebebiyle karnıma ağırlar giriyor.		,607
3 Öksüren insanları görünce korona virüs şüphesiyle aşırı kaygılanıyorum.	,701	
5 Ailemden birinin korona virüse yakalanma olasılığından aşırı derecede korkuyorum.	,785	
6 Korona virüs sebebiyle göğsüm ağrıyor.		,691
7 Hapşırın insanlardan korona virüs şüphesiyle kaçarcasına uzaklaşıyorum.	,659	
8 Korona virüs nedeniyle temizlik maddelerinin tükenmesinden endişeliyim.		,706
9 Korona virüsten ölüm haberleri beni müthiş derecede kaygılandırıyor.	,761	

10	Korona virüs sebebiyle elim ayağım titriyor.	,818
11	Korona virüs sebebiyle, ellerimi temizlemek için aşırı zaman harcadığımın farkındayım.	,509
12	Korona virüs korkusuyla gıda stokluyorum.	,643
13	Korona virüsle ilgili belirsizlikler beni ciddi manada kaygılandırıyor.	,734
14	Korona virüs korkusu nedeniyle uyku problemi yaşıyorum.	,853
15	Korona virüse yakalanmak korkusundan sosyal ilişkilerim ciddi anlamda sekteye uğruyor.	,601
17	Korona virüsün yayılma hızı beni aşırı derecede panikletiyor.	,740
19	Başkalarından korona virüs kapma korkusundan kendimi alamıyorum.	,661

Tablo 4'te Covid-19 fobisi ölçeği Faktör Analizi sonuçları bulunmaktadır. Yapılan analiz neticesinde ölçek, üç boyut olarak çıkmakta olup, çok sayıda çapraz yükleme sorunu nedeniyle 4, 16, 18, 20. ifadeler ölçekten çıkarılıp tekrar analiz yapılarak iki boyutlu olarak incelenmiştir.

Tablo 5. Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi KMO ve Barlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Ölçek Geçerliliği		,898
Barlett Küresellik Testi	Yaklaşık ki-kare	1506,352
	Serbestlik Derecesi	105
	Anlamlılık	,000

Tablo 5'te Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile ilgili verilerin KMO ve Barlett Küresellik Testi değerleri bulunmaktadır. Test sonucunda KMO değeri ,898 ($,898 > ,5$) ve anlamlılık değeri ,000 olarak bulunmuştur. Böylece Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ait verilerin Faktör Analizi için uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi

		Faktör	
		1	2
21	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	,828	
22	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	,727	
23	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	,879	
26	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	,767	
28	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	,897	
29	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.		,693
30	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	,813	
31	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	,863	
32	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.		,612
33	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	,786	
36	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	,838	

37	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.	,771
38	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	,768
39	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	,703
40	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	,655
41	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	,673
42	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	,586

Tablo 6’da Maslach tükenmişlik ölçeğinin faktör analizi sonuçları bulunmaktadır. Çapraz yükleme sorunu nedeniyle 24, 25, 27, 34, 35. ifadeler ölçekten çıkarılıp, tekrar analiz yapılarak iki boyutlu olarak incelenmiştir.

3.4. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Araştırmada kullanılan Covid-19 Fobisi Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve bu ölçeklerin alt boyutlarına güvenilirlik analizi yapılarak Cronbach’s Alfa değerleri bulunmuştur. Güvenilirlik analizinin kabul edilebilir olması için Cronbach’s Alfa değerinin pozitif olması ve %70’in üzerinde çıkması beklenmektedir (Nunnally, 1978: 245). Güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 7 ve 8’de gösterilmektedir.

Tablo 7: Covid-19 Fobisi Ölçeği Güvenilirlik Analizi

	Cronbach's Alpha Değeri
1.Alt Boyut Güvenilirliği	,931
2.Alt Boyut Güvenilirliği	,865

Tablo 7’de Covid-19 fobisi ölçeğine ait iki boyutun güvenilirlik katsayısı olan Cronbach’s Alpha katsayıları verilmiştir. Bu sonuçlara bakarak 1. ve 2. alt boyutun Cronbach’s Alpha katsayıları 0,70’in üzerinde olması sebebiyle ölçeğin güvenilir olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 2: Tükenmişlik Ölçeği Güvenilirlik Analizi

	Cronbach's Alpha Değeri
1.Alt Boyut Güvenilirliği	,939
2.Alt Boyut Güvenilirliği	,799

Tablo 8’de Tükenmişlik ölçeğine ait iki boyutun güvenilirlik katsayısı olan Cronbach’s Alpha katsayıları verilmiştir. Bu sonuçlara göre tükenmişlik ölçeğinde de 1. ve 2. alt boyutun Cronbach’s Alpha katsayıları 0,70’in üzerinde olması sebebiyle ölçeğin güvenilir olduğu sonucuna varılmaktadır.

3.5. HİPOTEZ TESTLERİ

Bu bölümde, Bağımsız Örneklem T-Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Basit Doğrusal Regresyon Analizi aracılığıyla araştırmanın hipotezleri test edilmektedir.

3.5.1. Bağımsız Örneklem T-Testi

Bağımsız Örneklem T-Testi iki grup arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olup olmadığını saptamak amacıyla kullanılan bir analiz yöntemidir. Bu analizin yapılabilmesi için; grupların birbirinden bağımsız olması, verilerin normallik analizine uygun olması ve varyansların eşit dağılıma sahip olması gerekmektedir (Dikmen, 2017: 63). Çalışma kapsamında H_1 ve H_2 hipotezleri bu yöntem aracılığıyla test edilmektedir.

Tablo 3. Katılımcıların Cinsiyetine İlişkin Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları

		Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı	%95 Güven Aralığı	
								Alt Sınır		Üst Sınır
Tükenmişlik Durumu	Eşit Varyanslar	,488	,486	2,667	158	,008	,279	,104	,072	,485
	Eşit Olmayan Farklar			2,778	133,478	,006	,279	,100	,080	,477

Tablo 9’da katılımcıların cinsiyetine ilişkin Bağımsız Örneklem T-Testi sonuçları yer almaktadır. Tabloda bakılması gereken değerler sig. ve sig.(2-tailed) değerleridir. Sig. değerinin 0,05’ten yüksek olması varyansların eşit dağıldığı anlamına gelmektedir. Levene anlamlılık düzeyi incelendiğinde sig. değerinin ,486 ($p>0,05$) olduğu görülmektedir. Böylece bu iki grubun varyanslarının farklı olmadığı anlaşılmaktadır. Bu durumda bakılması gereken değer sig. (2-tailed) değeridir. Bu değer de ,008 olduğu görülmektedir. Söz konusu değer, bankacıların tükenmişlik durumlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermekte olduğu ($p<0,05$) sonucunu vermektedir. Analiz sonucuna göre, H_1 hipotezi desteklenmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Bağımsız Örneklem T-Testi Sonuçları

		Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı	%95 Güven Aralığı	
								Alt Sınır		Üst Sınır
Tükenmişlik Durumu	Eşit Varyanslar	3,114	,080	-1,205	158	,230	-,141	,117	-,372	,090
	Eşit Olmayan Farklar			-1,044	55,916	,301	-,141	,135	-,411	,130

Tablo 10’da katılımcıların medeni durumuna ilişkin Bağımsız Örneklem T-Testi sonuçları yer almaktadır. Tabloda bakılması gereken değerler sig. ve sig.(2-tailed) değerleridir. Sig. değerinin 0,05’ten yüksek olduğu durumlarda varyanslarımız eşit dağılıyor demektir. Levene anlamlılık düzeyine bakıldığında 0,080 ($p>0,05$) olduğu görülmektedir. Böylece bu iki grubun varyanslarının farklı olmadığı görülmektedir. Bu durumda bakılması gereken değer sig.(2-tailed) değeridir. Bu değer de ,230 olduğu görülmektedir. Söz konusu değer, bankacıların tükenmişlik durumlarının medeni durumlarına göre

anamlı bir farklılık göstermediği ($p>0,05$) sonucunu vermektedir. Analiz sonucuna göre H_2 hipotezi desteklenmemektedir.

3.5.2. Tek Yönlü Varyans Analizi

Bir bağımlı değişken üzerinde grup değişkenlerinin ortalamalarının anlamlı bir şekilde farklılaşmış farklılaşmadığının test edilmesine dayanan bir analiz yöntemidir (Dikmen,2017: 75). Çalışma kapsamında H_3 ve H_4 hipotezleri bu yöntem aracılığıyla test edilmektedir.

Tablo 11. Katılımcıların Gelir Düzeyine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	F	p değeri
Gruplar Arası	2,099	5	,420	1,003	,418
Grup İçi	64,465	154	,419		
Toplam	66,563	159			

Tablo 11’de katılımcıların gelir düzeyine ilişkin Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları bulunmaktadır. Tabloda yer alan p değerinin ,418 ($p>0,05$) olması, katılımcıların tükenmişlik durumlarının gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermediğini ortaya çıkarmaktadır. Bu sonuca göre H_3 hipotezi desteklenmemektedir.

Tablo 12. Katılımcıların Eğitim Düzeyine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

	Kareler Toplamı	Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	F	p değeri
Gruplar Arası	5,655	2	2,827	7,288	0,001
Grup İçi	60,909	157	,388		
Toplam	66,563	159			

Tablo 12’de katılımcıların eğitim düzeyine ilişkin Tek Yönlü Varyans Analizi sonuçları bulunmaktadır. Tabloda p değerinin ,001 ($p<0,05$) olduğu görülmektedir. Bu durumda, H_4 hipotezi desteklenmekte ve banka çalışanlarının tükenmişlik durumlarının eğitim düzeylerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Tablo 134. Katılımcıların Eğitim Düzeyine İlişkin Çoklu Karşılaştırma Sonuçları

Eğitim Düzeyi	Eğitim Düzeyi	Ortalama Fark	Standart Hata	Anlamlılık	%95 güven aralığı	
					Alt Sınır	Üst Sınır
Lise	Lisans	-,53632*	,16553	,004	-,9280	-,1446
	Lisansüstü	-,76908*	,20669	,001	-1,2581	-,2800
Lisans	Lise	,53632*	,16553	,004	,1446	,9280
	Lisansüstü	-,23277	,14706	,256	-,5807	,1152
Lisansüstü	Lise	,76908*	,20669	,001	,2800	1,2581
	Lisans	,23277	,14706	,256	-,1152	,5807

Banka çalışanlarının tükenmişlik durumlarının eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermesi sebebiyle, Tablo 13’te katılımcıların eğitim düzeyine ilişkin çoklu karşılaştırma sonuçları verilmektedir. Bu gruplar arasında tükenmişlik durumu detaylı olarak açıklanacak olursa, lise mezunu

banka çalışanlarının tükenmişlik durumu ortalamasının, lisans mezunu banka çalışanlarının tükenmişlik durumu ortalamasından (0,53632) ve lisansüstü eğitim durumuna sahip banka çalışanlarının tükenmişlik durumu ortalamasından (0,76908) daha düşük olduğu görülmektedir. Bu durumda, lisans ve lisansüstü eğitime sahip banka çalışanlarının lise mezunu banka çalışanlarına kıyasla, daha fazla tükenmişlik durumuna sahip oldukları söylenebilir. Tükenmişlik durumunun anlamlı olup olmadığı incelenecek olursa anlamlılık değerlerinin 0,004 ve 0,001 olduğu görülmektedir. İlgili değerlerin 0,05'ten küçük olması sebebiyle, bu farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğu ortaya çıkmaktadır. Özetle, eğitim düzeyi arttıkça bankacılık sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin arttığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

3.5.3. Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Covid-19 fobisinin banka çalışanlarının tükenmişlik durumu üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını araştırmak amacıyla Basit Doğrusal Regresyon Analizi kullanılmaktadır. Bu yöntem aracılığıyla H_5 hipoteze test edilmiş olup, sonuçlar Tablo 14'te verilmiştir.

Tablo 14. Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Model	B	Std. Hata	β	T	R	R Kare	F	p
Covid-19 Fobisi	2,17	,153	,51	14.1	,51	,26	55,6	,000

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik Durumu

Tablo 14 incelendiğinde, Beta katsayısının ,51 ve p değerinin ,000 olduğu görülmektedir ($p < ,05$). Analiz sonuçları, Covid-19 fobisinin banka çalışanlarının tükenmişlik durumu üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Bu durumda, H_5 hipotezi desteklenmektedir. Ayrıca, modelin açıklama gücü olarak belirtilen R kare değeri ,26 olarak hesaplanmıştır. Bu değer tükenmişlik durumu değişkeninin % 26'sının modeldeki bağımsız değişken olan Covid-19 fobisi tarafından açıklandığını göstermektedir.

SONUÇ

Geçmişte olduğu gibi gelecekte de benzer salgınların ortaya çıkabileceği düşünüldüğünde, devletlerin, örgütlerin ve insanların, karşılaşabilecekleri Covid-19 pandemisi gibi krizlere hazırlıklı olmaları gerekmektedir. Günümüz teknolojisinin ortaya çıkardığı kolaylıkların tüm iş dünyasında yaygınlaştırılması ve geliştirilmesini kaçınılmaz bir zorunluluk haline gelmiştir. Bankacılık sektörünün ve diğer sektörde faaliyet gösteren örgütlerin rekabet edebilmeleri ve varlıklarını geleceğe taşıyabilmeleri için teknolojiye ve insan kaynağına gereken önemi vermeleri gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı, Covid-19 fobisinin bankacılık sektörü çalışanların tükenmişlik düzeyine etkisini araştırmaktır. Bu kapsamda, Covid-19 fobisi ölçeği ve Maslach tükenmişlik ölçeği aracılığıyla Erzincan ili ve ilçelerinde bankacılık sektöründe faaliyet gösteren çalışanlar üzerinde bir anket çalışması yapılmıştır. Elde edilen veriler Bağımsız Örneklem T-Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi ve Basit Doğrusal Regresyon Analizi aracılığıyla analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda kadın bankacıların tükenmişlik durumu algısı, erkek bankacıların tükenmişlik durumu algısından daha yüksek çıkmıştır. Bu durumun sebebi toplumda kadınlardan beklenen iş haricindeki sorumluluklarının fazla olmasından ve kadınların erkeklere nazaran daha duygusal yapıya sahip olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Demirbaş (2006) yaptığı çalışmada

kadınların erkeklere nazaran daha fazla tükenmişlik durumu yaşadığını belirtmiştir. Bahsi geçen çalışma sonucu bu araştırmayla aynı doğrultudadır. Medeni durumun tükenmişlik durumu algısı üzerinde anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmıştır. Literatürde bekar bireylerin evli bireylerden daha fazla tükenmişlik durumu algısına sahip olduğu bilinmektedir. Araştırmanın daha büyük örnekleme yapılması ile sonucun farklı çıkabileceği düşünülmektedir. Ortalama aylık gelirin tükenmişlik düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna varılmış olması ile Covid-19 pandemi sürecinde alınan ek ücretlerin tükenmişlik durumunu tolere ettiği düşünülmektedir. Eğitim düzeyine göre tükenmişlik algısı incelendiğinde ise anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Bu sonucun eğitim düzeyi artan bireylerin ücret beklentisinin fazla olması ve artan iş sorumluluğundan kaynaklı olduğu düşünülmektedir. Maslach vd. (2001) yaptığı çalışmada eğitim düzeyi yüksek çalışanların tükenmişlik düzeyinin de yüksek olduğunu belirtmiştir. Bu durum, araştırmanın sonucunu destekler niteliktedir. Tükenmişlik düzeyinin lisansüstü mezunu çalışanlarda en yüksek, lise mezunu çalışanlarda en düşük olması da bu sonucu destekleyen başka bir bulgudur. Basit Doğrusal Regresyon Analizi sonucuna göre ise, Covid-19 fobisinin banka çalışanlarının tükenmişlik durumları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür. Bu durumun, bankacılık sektörü çalışanlarının müşteriler ile yüz yüze iletişim kurmasından ve sektörde performans sisteminin etkin olarak kullanılmasından kaynaklı olduğu düşünülmektedir. Bu sonuç, sağlık çalışanları üzerindeki korku ve tükenmişlik durumunu inceleyen Dilek (2021)'in sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Covid-19 salgın sürecinde bankacılık sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin tahmin edildiği gibi yüksek çıkması, bu sektör çalışanlarının yoğunluktan kaynaklı hastalığa yakalanma korkusundan kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu sebeple bankacılık sektörü uzaktan çalışma sistemine daha fazla önem vermeli, şube dışı işlem kanallarını düşük masraflar ile teşvik ederek yaygınlaştırmalıdır. Hükümet tarafından çıkarılacak destek paketleri veya ödemelerin sektör tarafından yaş, cinsiyet, kimlik numarası gibi ayırt edici özelliklerle sınıflandırılarak oluşabilecek yoğunluk azaltılmalıdır. Kadın katılımcıların tükenmişlik algısının erkek katılımcılara göre yüksek çıkması sonucunda, örgütlerin kadın çalışanlarına izin veya ücret konusunda iyileştirmeler yapması gerekmektedir. Böylece kadın çalışanların motivasyonunun artırılarak tükenmişlik düzeyinin düşürülmesi ve örgüt verimliliğine daha fazla katkı sunmaları sağlanacaktır. Eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların tükenmişlik düzeyinin düşürülmesi için ücret ve kariyer konusunda eğitim seviyesine paralel olarak iyileştirme yapılmalıdır. Sorumluluğu yüksek olan çalışanların sorumluluğu paylaşılmalı, işe başlangıçlarda oryantasyon eğitimleri verilerek ilerleyen süreçlerde bu eğitimler devam ettirilmelidir. Sonuç olarak çalışanlarda strese sebep olan faktörler örgüt özelinde tespit edilerek bunlarla bireysel ve örgütsel bazda mücadele edilmelidir. Unutulmamalıdır ki, strese neden olan faktörler ortadan kaldırılmadıkça çalışanlar için tükenmişlik durumu kaçınılmaz olacaktır.

Bu çalışma, Covid-19 gibi küresel salgınlara karşı örgütlerin insan kaynağını koruması konusunda bir rehber niteliğinde olması açısından önem arz etmektedir. Covid-19 fobisinin tükenmişlik düzeyine olan etkisinin banka çalışanları üzerinde araştırılmış olması ise literatüre özgün bir değer sağlamaktadır. Ancak elde edilen bulgular Erzincan il ve ilçelerinden elde edilen veriler ile sınırlıdır. Türkiye genelinde yapılacak bir araştırma, ortaya çıkan sonuçların ve geliştirilen önerilerin daha kapsamlı değerlendirilmesine imkan sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

ARPACI, İbrahim; Kasım, KARATAŞ ve Mustafa, BALOĞLU (2020), "The development and initial tests for the psychometric properties of the COVID-19 Phobia Scale", Personality and Individual Differences, 110108.

- AY, Pınar (2020), Banka Çalışanlarının İşe Gömülmüşlükleri ve Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki: Karaman İlinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BAKLACI, Eda (2013), İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BARUTÇU, Esin ve Celalettin, SERİNKAN (2008), “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, Ege Akademik Bakış, 8 (2), 541-561.
- BAYAR, Mustafa (2021), An Evaluation of EFL Teachers’ Burnout Experiences in Educational Informatics Network Live Classes during the COVID-19 Pandemic, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BİÇKİ, Seda (2016), Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BUDAK, Fatih ve Şerif, KORKMAZ (2020), “Covid-19 Pandemi Sürecine Yönelik Genel Bir Değerlendirme: Türkiye Örneği”, Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi, 62-79.
- CİVEK, Buse (2021), COVID-19 Pandemi Döneminde Sağlık Sektörü ve Eğitim Sektörü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi – Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- ÇANKAYA, Muhammet (2020), “Covid-19 Pandemisi ve Sağlık Çalışanlarının İyilik Hali Değişimi”, Atlas International Journal on Social Sciences, 446-448.
- DEMİRBAŞ, Ali Rıza (2006), Üç Farklı Hastanenin Yöneticilerinin ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumları, Yüksek lisans Tezi, Ankara Üniversitesi - Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- DİKMEN, Nedim (2017), Ekonometriye Giriş, 3. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- DİLEK, Yeşim (2021), Sağlık Çalışanlarında COVID-19 Korkusu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Tıpta Uzmanlık Tezi, Sağlık Bilimleri Üniversitesi, İzmir Bozyaka Eğitim ve Araştırma Hastanesi.
- DOLGUN, Uğur (2010), “Tükenmişlik Sendromu, (Ed. D.E. Özler) Örgütsel Davranışta Güncel Konular”, Ekin Yayınevi, Bursa, 287-310.
- ERYILMAZ, İnan; Hasan Hüseyin, UZUNBACAK ve Tahsin, AKÇAKANAT (2022), “Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik: COVID-19 Öncesinde ve Sırasında Kıyaslamalı Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 27(4), 641-656.
- FIELD, Andy (2013), “Discovering Statistics Using Ibm Spss Statistics (4. Bs.)”, London, Sage Publications.
- FIELD, Andy (2000), Discovering Statistics using SPSS for Windows. London, Thousand Oaks, Sage Publications, New Delhi.
- GEORGE, Darren ve Paul, MALLERY (2010), “SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 17.0 update (10a ed.)”, Boston, Pearson.
- GÜL, Ahmet Bülent (2019), Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- GÜL, Hasan; Ercan, OKTAY ve Hakan, GÖKÇE (2008), “ İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, Akademik Bakış, 15: 1-11.
- GÜLER, Hale Nur (2020), “Koronavirüs (Covid-19) Günlerinde Bankalara iletilen Müşteri İtiraz ve Şikayetlerinin İncelenmesi”, Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 86.
- GÜR, Emel (2014), Kamu, Özel ve Üniversite Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Durumları, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi - Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- GÜRBÜZ, Elif ve Bünyamin, ŞAHİN (2018), “Zn-Doping to Improve the Hydration Level Sensing Performance of Cuo Films”, Applied Physics A, 124(12), 795.
- İŞIKHAN, Vedat (2004), “Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları”, Sandal Yayınları, Ankara.
- IZGAR, Hüseyin (2001), “Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik”, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- KARAGÖZ, Lokman (2019), Banka Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu Erzurum İlinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KELEŞ, Emre (2020), Banka Çalışanlarının Örgütsel Sinizm, Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Özel Bir Bankada Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KERVANCI, Ferda (2013), Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KİM, Hyun Jeong; Kang Hyun, SHIN ve Nancy, SWANGER (2009). “Burnout and Engagement: A Comparative Analysis Using The Big Five Personality Dimensions”, International Journal of Hospitality Management, 28: 96-104.
- KÖSE, Gözde (2014), Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- MASLACH, Christina (2001), “Job Burnout”, Annual Review of Psychology, 52, 397-422.
- MIKOLAJCZAK, Moira; Clemantine, MENIL ve Olivier, LUMINET (2007), “Explaining The Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labour Processes”, Journal of Research in Personality, 41: 1107–1117.
- NAZLIOĞLU, Elif Hilal (2009), Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- NUNNALLY, Jum C. (1978), “Psychometric Theory”, (2. Edition), McGrawHill, New York
- OKUTAN, Elvan; Şule, YILDIZ ve Filiz, KONUK (2013), “İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma”, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(2), 1- 17.
- SAĞLAM ARI, Güler ve Emine, ÇINA BAL (2008), “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi - İ.İ.B.F, 15 (1), 131-148.
- SÜRGEVİL, Olca (2006), "Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri", 1. Basım, Nobel Yayınevi, Ankara.

- ŞAHİN, Mehmet (2019), Tükenmişlik Duygusu ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, Selçuk Üniversitesi - Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TURAN, Abdulmenaf ve Hicran, HAMZA ÇELİKİYAY (2020), “Türkiye’de KOVID-19 ile Mücadele: Politikalar ve Aktörler”, Uluslararası Yönetim Akademisi Dergisi, 11-20.
- YETİZ, Filiz (2020), “Covid-19 Pandemi Sürecinin Türk Bankacılık Sektörü Çalışanlarına ve Müşterilerine Etkileri, Swot Analizi”, Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi, 111-113.