

Dijitalleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Tatmininin Aracılık Rolü: Bankacılık Sektörü Örneği

The Mediating Role of Job Satisfaction in the Relationship between Digitalization and Turnover Intention: A Case Study in the Banking Sector

Ali ÖZCAN  ^a

^aİstanbul Nişantaşı Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, İstanbul, Türkiye. ali.ozcan@nisantasi.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme İş tatmini İşten ayrılma niyeti Bankacılık sektörü	Amaç – Araştırmanın amacı, bankacılık sektöründe dijitalleşmenin çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini belirlemek ve iş tatmininin bu ilişkideki aracılık rolünü ortaya koymaktır. Yöntem – Araştırma, nicel yöntem kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmış ve Aralık 2024'te İstanbul'da faaliyet gösteren bankalarda çalışan 392 personelden veri toplanmıştır. Üç temel değişken olan dijitalleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti analiz edilmiştir. Araştırma, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Etik Kurulu'nun 22.11.2024 tarihli SOSETKK2024-09 numaralı kararıyla etik açıdan onaylanmıştır. Bulgular – Dijitalleşmenin iş tatmini üzerinde olumlu, iş tatmininin ise işten ayrılma niyeti üzerinde olumsuz bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, iş tatmininin dijitalleşme ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü oynadığı tespit edilmiştir. Tartışma – Dijitalleşmenin çalışanların iş tatminini artırdığı ve işten ayrılma niyetini azalttığı gözlemlenmiştir. İş tatmini, çalışan bağlılığını artırarak işten ayrılma niyetini azaltmada kritik bir role sahiptir. Bu sonuçlar, dijitalleşme süreçlerinin çalışan memnuniyeti ve bağlılığı üzerindeki etkilerini anlamak için önemlidir. Araştırmanın sınırlılıkları arasında kesitsel tasarım ve yalnızca bankacılık sektörü çalışanlarını kapsamaması bulunmaktadır. Gelecek çalışmalar için farklı sektörlerde daha geniş örneklem ve daha kapsamlı araştırmalar önerilmektedir.
Gönderilme Tarihi 19 Ocak 2025 Revizyon Tarihi 14 Mart 2025 Kabul Tarihi 20 Mart 2025	
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Digitalization Job satisfaction Turnover intention Banking sector	Purpose – The aim of the study is to determine the effects of digitalization on employees' job satisfaction and turnover intention in the banking sector and to reveal the mediating role of job satisfaction in this relationship. Design/Method/Approach – This research was conducted using a quantitative method. A survey was used as the data collection technique, and data were gathered from 392 employees working in banks operating in Istanbul in December 2024. Three main variables—digitalization, job satisfaction, and turnover intention—were analyzed. The study was ethically approved by the Ethics Committee of Istanbul Nişantaşı University on November 22, 2024, with the decision number SOSETKK2024-09. Findings – The findings indicate that digitalization positively affects job satisfaction, while job satisfaction negatively affects turnover intention. Additionally, job satisfaction partially mediates the relationship between digitalization and turnover intention. Discussion – The study observed that digitalization enhances employees' job satisfaction and reduces their turnover intention. Job satisfaction plays a critical role in strengthening employee commitment and reducing turnover intention. These results highlight the importance of understanding the impact of digitalization processes on employee satisfaction and commitment. The study's limitations include its cross-sectional design and its focus solely on employees in the banking sector. Future research should consider broader samples across different industries and employ more comprehensive longitudinal designs.
Received 19 January 2025 Revised 14 March 2025 Accepted 20 March 2025	
Article Classification: Research Article	

Önerilen Atıf/Suggested Citation

Özcan, A. (2025). Dijitalleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Tatmininin Aracılık Rolü: Bankacılık Sektörü Örneği, İşletme Araştırmaları Dergisi, 17 (1), 586-600.

1. GİRİŞ

Dijitalleşme, teknolojinin iş süreçlerine entegrasyonu yoluyla verimliliği artırmayı ve rekabet avantajı sağlamayı hedefleyen bir dönüşüm sürecidir. Bankacılık sektörü, dijitalleşmenin en yoğun yaşandığı alanlardan biridir. Bu dönüşüm, çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyeti gibi tutum ve davranışlarını etkileyebilmektedir (Ersöz ve Özmen, 2020: 221).

Araştırmanın konusu, bankacılık sektöründe dijitalleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş tatmininin aracılık rolünü incelemektir. Bu konu, dijitalleşmenin çalışanlar üzerindeki etkilerini anlamak ve yönetmek açısından önem taşımaktadır (Aydın vd., 2024: 378).

Araştırmanın amacı, dijitalleşmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini belirlemek ve iş tatmininin bu ilişkideki aracılık rolünü ortaya koymaktır. Dijitalleşme, iş süreçlerinin teknolojiyle entegrasyonu olarak tanımlanırken, iş tatmini çalışanların işlerinden duyduğu memnuniyet düzeyini ifade eder. İşten ayrılma niyeti ise çalışanların mevcut işlerinden ayrılma eğilimlerini gösterir (Karadağ Ak ve Diken, 2020: 180).

Bu araştırma, dijitalleşmenin çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini inceleyerek, bankacılık sektöründe insan kaynakları yönetimi ve organizasyonel davranış alanlarına katkı sağlamayı hedeflemektedir. Temel araştırma sorusu, dijitalleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş tatmininin aracılık rolü olup olmadığıdır (Baysal ve Tekarslan, 2006: 160).

Araştırmanın hipotezleri şunlardır:

H1: Dijitalleşme, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H2: İş tatmini, işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H3: Dijitalleşme, işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H4: İş tatmini, dijitalleşme ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide ara değişken etkisine sahiptir.

Bu araştırma, dijitalleşmenin çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini inceleyerek, bankacılık sektöründe dijital dönüşüm süreçlerinin çalışanlar üzerindeki etkilerini anlamaya yönelik literatüre katkı sağlayacaktır. Ayrıca, insan kaynakları yöneticileri ve politika yapıcılar için dijitalleşme süreçlerinde çalışan memnuniyetini artırmaya yönelik stratejilerin geliştirilmesine yardımcı olacaktır (Karadağ Ak ve Diken, 2020: 195).

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Dijitalleşme

Dijitalleşme, iş süreçlerine teknolojik araçların entegre edilmesiyle verimlilik, hız ve erişilebilirlik sağlanmasını amaçlayan bir dönüşüm sürecidir. Dijitalleşme, işletmelerin yeni nesil teknolojileri kullanarak operasyonel süreçlerini yeniden şekillendirmesine olanak tanır (Güngör Karyağdı, 2022: 2).

Dijitalleşme, işletmelerin rekabet avantajı elde etmeleri ve müşteri memnuniyetini artırmaları açısından kritik öneme sahiptir. Dijital teknolojiler, özellikle müşteri hizmetlerinde hız ve kolaylık sağlamak için etkili bir şekilde kullanılmaktadır (Al-Jabri ve Sohail, 2012: 380). Ayrıca, operasyonel maliyetlerin düşürülmesi ve süreçlerin otomasyonu dijitalleşmenin en önemli katkılarından biridir (Güngör Karyağdı, 2022 vd, 2014: 5).

2.1.1. Dijitalleşmenin Faydaları

Maliyet Tasarrufu: Dijital teknolojiler, manuel süreçlerin yerini alarak maliyetlerin azaltılmasına katkı sağlar (Berraies ve Yahia, 2017: 1022).

Hız ve Verimlilik: İş süreçleri daha hızlı ve daha az insan gücüyle tamamlanabilir (Kocatürk, 2023: 47).

Erişilebilirlik: 7/24 hizmet sunma kapasitesi, müşterilerin deneyimini iyileştirir (Al-Jabri ve Sohail, 2012: 385).

2.1.2. Dijitalleşmenin Dezavantajları

Güvenlik Riskleri: Dijitalleşme ile siber saldırılar ve veri güvenliği riskleri artmaktadır (Çekmecelioğlu, 2006: 54).

İşsizlik: Otomasyonun artışı, belirli iş kollarında işsizliği artırabilir (Güngör Karyağdı, 2022: 7).

2.1.3. Dijitalleşmenin Türleri, Yapısı, Boyutları ve Bankacılık Sektöründeki Kullanımı

Dijitalleşme farklı sektörlerde çeşitli şekillerde uygulanmaktadır. Bankacılık sektöründe mobil uygulamalar ve internet bankacılığı, üretimde ise otomasyon sistemleri kullanılmaktadır (Kocatürk, 2023: 49).

Dijitalleşme süreci şu adımları içerir:

1. Mevcut Durum Analizi: İşletmelerin dijital olgunluk seviyesinin belirlenmesi (Çekmecelioğlu, 2006: 56).
2. Strateji Geliştirme: Dijitalleşme için hedeflerin ve yol haritasının belirlenmesi (Berraies ve Yahia, 2017: 1024).
3. Uygulama: Yeni teknolojilerin iş süreçlerine entegrasyonu (Güngör Karyağdı, 2022: 9).
4. Değerlendirme ve İyileştirme: Sürecin etkinliğinin izlenmesi ve iyileştirme yapılması (Kocatürk, 2023: 51).

Dijitalleşme üç temel boyutta ele alınabilir:

Teknolojik Boyut: Yeni teknolojilerin kullanımı (Al-Jabri ve Sohail, 2012: 390).

Organizasyonel Boyut: İş süreçlerinin yeniden düzenlenmesi (Güngör Karyağdı, 2022: 10).

Kültürel Boyut: Çalışanların dijital dönüşüme adaptasyonu (Çekmecelioğlu, 2006: 58).

Bankacılık sektörü, dijitalleşmenin en yoğun yaşandığı alanlardan biridir. Mobil bankacılık uygulamaları, internet bankacılığı ve ATM'ler gibi hizmetler, müşterilere hızlı ve esnek çözümler sunmaktadır (Kocatürk, 2023: 53). Ayrıca, dijitalleşme sayesinde bankalar operasyonel maliyetlerini düşürmekte ve hizmet çeşitliliğini artırmaktadır (Güngör Karyağdı, 2022: 12).

2.2. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, bir çalışanın mevcut işinden ayrılma düşüncesi ve bu yöndeki planlarını ifade eder. Bu niyet, genellikle iş tatminsizliği, düşük örgütsel bağlılık veya yüksek iş stresi gibi faktörlerden kaynaklanır (Karadağ Ak ve Diken, 2020: 176).

İşten ayrılma niyeti, örgütler için kritik bir göstergedir; çünkü yüksek işten ayrılma oranları, işletmelerin performansını ve verimliliğini olumsuz etkileyebilir. Ayrıca, yeni personel alımı ve eğitimi maliyetli olduğundan, işten ayrılma niyetinin anlaşılması ve yönetilmesi önem taşır (Taslak, 2015: 146).

2.2.1. İşten Ayrılma Niyetinin Faydaları ve Dezavantajları

İşten ayrılma niyeti, örgütler için genellikle dezavantajlı bir durum olarak değerlendirilir. Yüksek işten ayrılma oranları, bilgi kaybına, iş süreçlerinde aksamalara ve moral düşüklüğüne yol açabilir. Ancak, bazı durumlarda, düşük performanslı veya uyumsuz çalışanların ayrılması, örgütün genel verimliliğini artırabilir (Muthu Kumaran, 2019: 5).

2.2.2. İşten Ayrılma Niyetinin Türleri, Süreci, Boyutları, Yapısı ve Bankacılık Alanındaki Uygulamalar

İşten ayrılma niyeti, gönüllü ve gönülsüz olarak ikiye ayrılabilir. Gönüllü işten ayrılma, çalışanın kendi isteğiyle işten ayrılmasını ifade ederken, gönülsüz işten ayrılma, işverenin kararıyla gerçekleşir. Ayrıca, kısa vadeli ve uzun vadeli işten ayrılma niyetleri de farklılık gösterebilir (Taslak, 2015: 148).

İşten ayrılma niyeti süreci genellikle şu aşamalardan oluşur:

1. Düşünme: Çalışan, mevcut işinden memnuniyetsizlik duymaya başlar.
2. Değerlendirme: Alternatif iş fırsatları araştırılır ve mevcut durumla karşılaştırılır.
3. Karar Verme: İşten ayrılma veya kalma kararı alınır.
4. Eylem: Karar uygulamaya konur; örneğin, istifa edilir veya işte kalınır (Karadağ Ak ve Diken, 2020: 178).

İşten ayrılma niyeti, duygusal, bilişsel ve davranışsal boyutları içerir. Duygusal boyut, işten ayrılma isteğiyle ilgili hisleri; bilişsel boyut, işten ayrılma düşüncelerini; davranışsal boyut ise işten ayrılma yönündeki eylemleri kapsar (Karadağ Ak ve Diken, 2020: 179).

Bankacılık sektörü, yoğun iş yükü ve stres nedeniyle işten ayrılma niyetinin yüksek olduğu bir alandır. Araştırmalar, bankacılık sektöründe iş tatmini ve kaygı düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerinde önemli etkileri olduğunu göstermektedir (Karadağ Ak ve Diken, 2020: 180). Ayrıca, tükenmişlik sendromu da bankacılık sektöründe işten ayrılma niyetini artıran faktörler arasında yer almaktadır (Kumaran, 2019: 6).

2.3. İş Tatmini

İş tatmini, bireyin işine yönelik tutumlarını ve memnuniyet seviyesini ifade eden bir kavramdır. Locke (1976), iş tatminini, bireyin iş deneyimleriyle ilgili olumlu duygusal durumlar olarak tanımlamıştır (Locke, 1976: 1304). İş tatmini, bireyin işinden elde ettiği ödüller ve işin gereklilikleri ile kişisel beklentiler arasındaki uyum derecesini yansıtır (Smith vd., 1969: 31).

İş tatmini, hem bireysel hem de örgütsel düzeyde kritik bir faktördür. Çalışanların iş tatmini, motivasyonlarını artırarak performanslarını yükseltir ve örgütsel bağlılıklarını güçlendirir (Judge vd., 2001: 375). Ayrıca, yüksek iş tatmini, işten ayrılma niyetini azaltarak çalışanların örgütte kalmasını teşvik eder (Porter vd., 1974: 608). Çalışanlar açısından iş tatmininin önemli olmasının iki nedeni vardır. İlki; kurumda şartların bozulduğunu gösteren önemli bir gösterge iş tatminsizliği olmasıdır. İş tatminsizliği yaşandığında, iş yavaşlatma, verimliliğin düşmesi, disiplinin bozulması vb. durumların oluşmasına sebep olmaktadır (Mert, Dördüncü ve İncaz, 2019).

2.3.1. İş Tatmininin Faydaları

Verimlilik Artışı: Tatmin olmuş çalışanlar, işlerinde daha motive olur ve daha yüksek performans sergiler (Hackman ve Oldham, 1976: 255).

Düşük İşten Ayrılma Oranı: İş tatmini, çalışanların işten ayrılma niyetini azaltır ve işletmenin personel devir oranını düşürür (Mobley, 1977: 239).

Pozitif Çalışma Kültürü: İş tatmini, çalışanlar arasında işbirliği ve olumlu iletişimi teşvik eder (Robbins ve Judge, 2013: 105).

2.3.2. İş Tatmininin Dezavantajları

Yüksek Beklentiler: Çalışanların memnuniyetini sağlamak için sürekli iyileştirmeler yapılması gerekebilir, bu da maliyetleri artırabilir (Herzberg, 1966: 78).

Zorlukların Gizlenmesi: Tatmin olmuş çalışanlar, iş süreçlerindeki sorunları göz ardı edebilir (Locke, 1976: 1308).

2.3.3. İş Tatmininin Türleri, Süreci, Yapısı, Boyutları, Bankacılık Alanındaki Uygulamaları

İş tatmini, iki ana kategoriye ayrılabilir:

İçsel Tatmin: Bireyin yaptığı işten kaynaklanan tatmini ifade eder (Hackman ve Oldham, 1976: 260).

Dışsal Tatmin: Çalışma ortamı, ücret, iş güvenliği gibi dış faktörlerden kaynaklanır (Smith vd., 1969: 35).

İş tatmini süreci, bireyin ihtiyaçları ile işin sağladığı fırsatlar arasındaki uyumdan etkilenir. Örneğin, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi, iş tatminini etkileyen faktörleri açıklamak için kullanılabilir (Maslow, 1943: 375). İşin yapısı, görevlerin açıkça tanımlandığı ve uygun geri bildirimlerin sağlandığı durumlarda iş tatmini artar (Hackman ve Oldham, 1976: 265).

Ücret ve Maddi Ödüller: Çalışanların iş tatmininde önemli bir rol oynar (Porter vd., 1974: 615).

İşin İçeriği: İşin anlamlı ve motive edici olması tatmini artırır (Herzberg, 1966: 83).

Yönetim ve Liderlik: Adil ve destekleyici bir liderlik anlayışı iş tatminini etkiler (Judge vd., 2001: 380).

Kariyer İmkanları: Terfi olanaklarının varlığı çalışanların tatmin seviyesini artırır (Smith vd., 1969: 39).

Bankacılık sektörü, yoğun iş temposu ve müşteri beklentilerinin yüksek olduğu bir alandır. Çalışanların iş tatmini, hem müşteri hizmet kalitesini hem de çalışan bağlılığını artırır (Hackman ve Oldham, 1976: 270). Özellikle dijitalleşme süreçlerinde çalışanların iş tatminini sağlamak, değişime uyumu kolaylaştırır (Judge vd., 2001: 383).

3. YÖNTEM

3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Literatürde, dijitalleşmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri ile iş tatmininin bu ilişkideki aracılık rolü üzerine çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Aşağıda, belirtilen hipotezleri destekleyen güncel araştırmalardan elde edilen bulgular sunulmaktadır:

Yapılan araştırmalar, dijitalleşmenin çalışanların iş tatmini üzerinde önemli etkileri olduğunu göstermektedir. Ercan vd. (2019), iş stresi, iş tatmini, örgütsel kıvanç ve işten ayrılma niyeti etkileşiminin iş performansı ile ilişkisini inceledikleri çalışmalarında, dijitalleşmenin iş tatmini üzerinde olumlu etkileri olduğunu belirtmişlerdir (Ercan vd., 2019: 110). Attar ve Sweis (2010), Ürdün'deki müteahhitlik şirketlerinde bilgi teknolojisi benimsemesi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemiş ve bilgi teknolojisi kullanımının iş tatminini artırdığını bulmuştur (Attar ve Sweis, 2010: 55). Kaldırımcı (2019), çalışanların inovatif özellikleri ve dijital uygulamalara yönelik tutumları ile iş tatmini ilişkisini incelediği çalışmada, dijital uygulamaların benimsenmesinin iş tatminini artırdığını saptamıştır (Kaldırımcı, 2019: 68). Bu bulgular ışığında:

H1: Dijitalleşme, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Araştırmalar, iş tatmininin çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde belirleyici bir faktör olduğunu göstermektedir. Ak ve Diken (2020), banka çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada, iş tatmininin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediğini bulmuşlardır (Ak ve Diken, 2020: 190). Bilginoğlu ve Yozgat (2018), iş tatmini, örgütsel muhalefet ve işten ayrılma niyeti ilişkisini inceledikleri çalışmalarında, düşük iş tatmininin işten ayrılma niyetini artırdığını tespit etmişlerdir (Bilginoğlu ve Yozgat, 2018: 75). Bu bulgular doğrultusunda:

H2: İş tatmini, işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

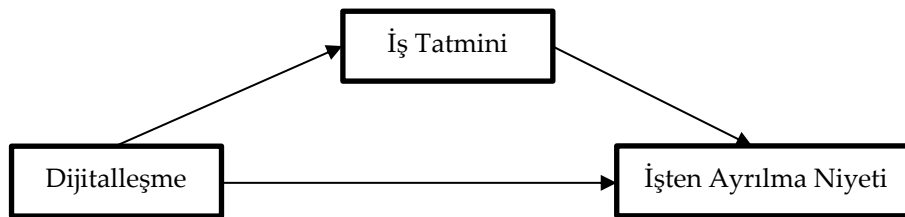
Dijitalleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi literatürde incelenmiştir. Çetin (2021), örgütsel sinizmin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ve bu ilişkide algılanan örgütsel etik iklimin aracılık rolünü araştırdığı çalışmada, dijitalleşmenin işten ayrılma niyetini azaltıcı etkisi olduğunu belirtmiştir (Çetin, 2021: 85). Gence ve arkadaşları (2024), iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş yükü ve proaktif kişiliğin düzenleyici rolünü inceledikleri çalışmalarında, dijitalleşmenin işten ayrılma niyetini azalttığını saptamışlardır (Gence, vd., 2024: 95). Bu bulgular ışığında:

H3: Dijitalleşme, işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Literatürde, dijitalleşmenin iş tatmini aracılığıyla işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalar bulunmaktadır. Örneğin, Ercan vd. (2019), dijitalleşmenin, iş tatmini üzerinde olumlu etkisi olduğunu ve bu durumun işten ayrılma niyetini azalttığını belirtmişlerdir (Ercan vd., 2019: 115). Ak ve Diken (2020), iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmalarında, dijitalleşmenin iş tatminini artırarak işten ayrılma niyetini azalttığını tespit etmişlerdir (Ak ve Diken, 2020: 195). Bu bulgular doğrultusunda:

H4: İş tatmini, dijitalleşme ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide ara değişken etkisine sahiptir.

Bu çalışmanın amacı, Şekil 1'deki araştırma modelinde belirtildiği gibi, iş tatmininin, dijitalleşme ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin etkisini ortaya koymaktır. Modelin şematik gösterimi aşağıda sunulmaktadır:



Şekil 1. Araştırma Modeli

İncelenen literatür kapsamında ve Şekil 1'deki araştırma modeline göre hipotezler aşağıdaki gibidir:

H1: Dijitalleşme, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H2: İş tatmini, işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H3: Dijitalleşme, işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

H4: İş tatmini, dijitalleşme ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide ara değişken etkisine sahiptir.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Türkiye'de faaliyet gösteren bankalarda çalışan bireyler oluşturmaktadır. Araştırma için saha çalışması 1-30 Aralık 2024 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırmada 403 katılımcıya ulaşılmıştır. İncelenen anket formlarından eksik ve hatalı olanlar analiz dışı tutulmuştur. Böylelikle toplam 392 kişinin verileri değerlendirmeye alınmıştır. Araştırma, İstanbul Nişantaşı Üniversitesi Etik Kurulu'nun 22.11.2024 tarihli SOSETKK2024-09 numaralı kararıyla etik açıdan onaylanmıştır.

Araştırma verileri 392 katılımcının cevapları üzerinden değerlendirilmiştir. Tablo 1, araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklerini göstermektedir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Kişilere Ait Özellikler (n=392)

Gruplar	n	%
Cinsiyet		
Kadın	234	59,7
Erkek	158	40,3
Eğitim Durumu		
Önlisans ve Altı	64	16,3
Lisans	202	51,5
Lisansüstü	126	32,1
Yaş		
30 ve altı	73	18,6
31-40	139	35,5
41-50	100	25,5
51 ve üzeri	80	20,4
Toplam İş Tecrübesi		
5 yıl ve altı	58	14,8
6-10 yıl	76	19,4
11-15 yıl	100	25,5
16 yıl ve üstü	158	40,3

Tablo 1, araştırmaya katılan 392 kişinin demografik özelliklerini ve iş tecrübesi dağılımını özetlemektedir. Katılımcıların cinsiyet dağılımına bakıldığında, kadınlar 234 kişiyle (%59,7) çoğunluğu oluştururken, erkekler 158 kişiyle (%40,3) temsil edilmiştir. Eğitim durumları incelendiğinde, katılımcıların yarısından fazlasının lisans mezunu olduğu görülmektedir (%51,5). Ayrıca, lisansüstü eğitim alanların oranı %32,1 iken, önlisans ve altı eğitim seviyesindeki katılımcılar %16,3 ile en düşük orana sahiptir. Yaş gruplarına göre dağılımda, 31-40 yaş arasındaki bireyler %35,5 ile en büyük grubu oluştururken, bunu %25,5 ile 41-50 yaş arası, %20,4 ile 51 yaş ve üzeri ve %18,6 ile 30 yaş ve altı bireyler takip etmektedir. Toplam iş tecrübesi açısından, 16 yıl ve üzeri deneyime sahip katılımcılar %40,3 ile en yüksek orana sahiptir. 11-15 yıl deneyime sahip olanlar %25,5 ile ikinci sırada yer alırken, 6-10 yıl deneyime sahip olanların oranı %19,4, 5 yıl ve altı deneyime sahip olanların oranı ise %14,8'dir. Bu veriler, katılımcıların önemli bir kısmının orta yaş grubu ve ileri düzey iş tecrübesine sahip olduğunu göstermektedir.

3.2. Veri Toplama Aracı

Çalışmanın alan araştırmasında anket formu kullanılmıştır. Uygulamada kullanılan anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, kişilerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almıştır. İkinci bölümde ise dijitalleşme süreci saptanmaya çalışılmıştır. Üçüncü bölümde iş tatmini ve son bölümde ise işten ayrılma niyeti incelenmiştir.

5'li likert türündeki ifadeler olumsuzdan olumluya olmak üzere “kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum”, “kararsızım”, “katılıyorum”, “kesinlikle katılıyorum” şeklinde sınıflandırılmıştır. Dijitalleşme için 12, iş tatmini için 5 ve işten ayrılma niyeti için 4 ölçek ifadesi hazırlanmıştır.

Dijitalleşme ölçeğinin Türkçe geçerlilik ve güvenirlik çalışması 2021 yılında Sağlam tarafından yapılmıştır. Araştırma bulgularına göre, açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçları ölçeğin orijinal yapısını doğrulamış; yapı geçerliliği, birleşim geçerliliği ve ayrışım geçerliliği kriterlerinin sağlandığı tespit edilmiştir. Ölçeğin güvenilirliğini belirlemek amacıyla yapılan Cronbach alfa testi sonucunda katsayı 0,954 olarak bulunmuş, bu da yüksek bir güvenirlik düzeyine işaret etmiştir.

Başol ve Çömlekçi (2020) tarafından gerçekleştirilen İş Tatmini Ölçeği'nin Türkçe geçerlilik ve güvenirlik çalışmasında, Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen ve Judge, Locke, Durham ve Kluger (1998) tarafından 5 maddelik kısa forma dönüştürülen ölçek yeniden yorumlanmıştır. Araştırmaya 253 çalışanın katılımıyla gerçekleştirilen analizler sonucunda ölçeğin tek faktörlü bir yapıda olduğu ve maddelerin faktör yüklerinin 0,841 ile 0,932 arasında değiştiği tespit edilmiştir. Açıklanan toplam varyans oranı %77,99 olup, doğrulayıcı faktör analizi bulguları (RMSEA: 0,06; CFI: 0,99; GFI: 0,98) ölçeğin iyi uyum değerlerine sahip olduğunu göstermiştir. Güvenirlik analizi kapsamında hesaplanan Cronbach alfa katsayısı ise 0,929 olarak bulunmuş ve ölçeğin yüksek içsel tutarlılığa sahip olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar, İş Tatmini Ölçeği'nin Türk çalışanları üzerinde geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğunu ortaya koymaktadır.

İşten ayrılma niyetini ölçmek amacıyla Cammann ve arkadaşları (1979) tarafından geliştirilen İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, bireylerin işten ayrılma eğilimlerini ölçmek için 4 maddeden oluşmakta ve yanıtlar Likert tipi bir derecelendirme sistemi ile alınmaktadır. Yanıt seçenekleri, 1 (Sıfıra Yakın) ile 7 (%100'e Yakın) arasında değişmekte olup, çalışanların işten ayrılma niyetlerini düşükten yükseğe kadar bir spektrumda ifade etmelerine olanak sağlamaktadır. Taşdemir (2019) tarafından yapılan çalışmada da bu ölçek kullanılmış ve ölçeğin işten ayrılma niyeti ile iş tatmini ve örgütsel sessizlik gibi kavramlar arasındaki ilişkileri ölçmede etkili olduğu gösterilmiştir. Taşdemir'in çalışmasında, örgütsel sessizlik davranışının iş tatmini ile ters yönlü, işten ayrılma niyeti ile ise doğru yönlü anlamlı ilişkiler gösterdiği belirlenmiştir.

3.3. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde SPSS 28.0 ve AMOS 24.0 yazılımları kullanılmıştır. İlk olarak, değişkenlere ait yapı geçerliliğini değerlendirmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) gerçekleştirilmiş ve ölçeklerin geçerlilik kriterlerini karşıladığı tespit edilmiştir. Ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek için Cronbach's Alpha katsayıları hesaplanmıştır. Normallik testi, çarpıklık ve basıklık değerleri ile değerlendirilmiştir. Çarpıklık değerlerinin ± 1 , basıklık değerlerinin ise ± 2 sınırları içinde olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, değişkenlerin normal dağılım gösterdiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, korelasyon analizi ile değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırma hipotezlerini test etmek için hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır.

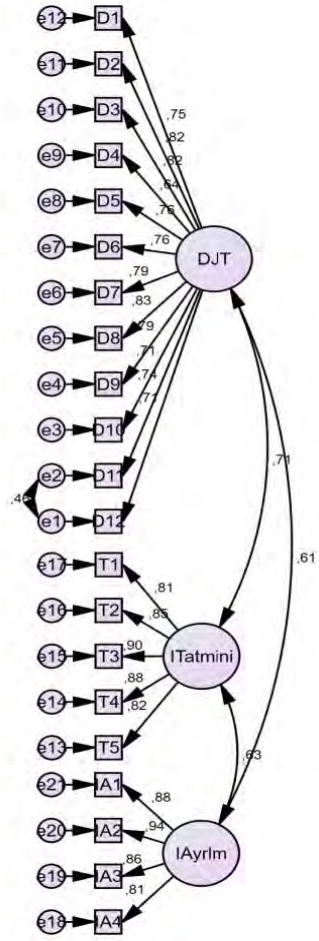
3.4. Bulgular

Araştırmanın temel sorusu “İş tatmini, dijitalleşme ve işten ayrılma niyeti arasında aracılık rolüne sahip midir” şeklinde belirlenmiştir. Bu amaçla değişkenler arasındaki ilişkiyi ölçmeden önce ölçeklere ait boyutların yapı geçerliliği için DFA analizi ve içsel tutarlılığı ölçmek için ise Cronbach's Alpha değerleri incelenmiştir. Neden-sonuç ilişkilerinin belirlenmesinde korelasyon ve hiyerarşik regresyon analizi kullanılmıştır.

3.5. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizleri

Çalışmada kullanılan dijitalleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin yapı geçerliliği YEM modellemesinin bir parçası olarak doğrulayıcı faktör analizi ile değerlendirilmiştir. Yapılan analiz, soruların kendi değişkenlerine anlamlı bir şekilde yüklendiğini ($t \geq 2,50$) ve bu durumun yakınsama geçerliliği için

destek sağladığını göstermektedir. DFA sonuçlarına göre, modelin uyum indeksleri ($\chi^2=713,415$, $df=185$, $\chi^2/df=3,856$, $GFI=0,841$, $CFI=0,923$, $RMSEA=0,085$, $NFI=0,899$) uyum kriterlerini sağlamaktadır. Bu, modelin veriye uygun bir şekilde ölçüm yaptığını göstermektedir. Şekil 1, doğrulayıcı faktör analizi diyagramını göstermektedir.



Şekil 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Şekil 2, doğrulayıcı faktör analizi diyagramını göstermektedir. Burada, üç farklı yapı (DJT, İTatmini ve İAyrılm) için değişkenler ve bunlara ait faktör yükleri verilmiştir. Her bir değişkenin, modelde ölçmeye çalıştığı faktörle anlamlı bir ilişki gösterdiği görülmektedir. Faktör yükleri genellikle 0,60'ın üzerindedir ve bu durum Hair vd. (2010) tarafından önerilen kriterleri karşılamaktadır. Ayrıca, her bir değişkenin hatası (örneğin e1, e2 vb.) belirtilmiştir ve bu, ölçümlerin güvenilirliğini artırmaktadır.

Dijitalleşme ölçeği için faktör yükleri 0,639 (D4) ile 0,831 (D8) arasında değişmektedir.

İşten tatmini ölçeği için faktör yükleri 0,806 (T1) ile 0,898 (T3) arasında değişmektedir.

İşten ayrılma niyeti ölçeği için faktör yükleri 0,814 (IA4) ile 0,939 (IA2) arasında değişmektedir.

Tablo 2. DFA – Faktör Yükleri

Değişkenler			Tahmin	Std.Hata	Regresyon Katsayısı	Kritik Oran	p
D12	<---	DJT	1	-	0,709	0,709	***
D11	<---	DJT	0,971	0,05	0,738	0,738	***
D10	<---	DJT	0,971	0,071	0,71	0,71	***
D9	<---	DJT	0,97	0,064	0,79	0,79	***
D8	<---	DJT	1,062	0,066	0,831	0,831	***
D7	<---	DJT	0,997	0,066	0,786	0,786	***
D6	<---	DJT	0,97	0,067	0,755	0,755	***
D5	<---	DJT	0,965	0,066	0,764	0,764	***
D4	<---	DJT	0,8	0,065	0,639	0,639	***
D3	<---	DJT	0,993	0,063	0,815	0,815	***
D2	<---	DJT	1,022	0,065	0,819	0,819	***
D1	<---	DJT	0,984	0,068	0,753	0,753	***
T5	<---	ITatmini	1	-	0,825	0,825	***
T4	<---	ITatmini	1,09	0,051	0,876	0,876	***
T3	<---	ITatmini	1,142	0,051	0,898	0,898	***
T2	<---	ITatmini	1,096	0,054	0,848	0,848	***
T1	<---	ITatmini	1,087	0,058	0,806	0,806	***
IA4	<---	IAyrlm	1	-	0,814	0,814	***
IA3	<---	IAyrlm	1,062	0,052	0,86	0,86	***
IA2	<---	IAyrlm	1,168	0,05	0,939	0,939	***
IA1	<---	IAyrlm	1,213	0,057	0,883	0,883	***

Tablo 2, DFA sonuçlarına ilişkin detaylı verileri içermektedir. Her bir değişkenin tahmin edilen faktör yükleri, standart hataları, regresyon katsayıları ve anlamlılık düzeyleri sunulmuştur. Tüm değişkenler, $p < 0,001$ düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Bu, değişkenlerin ilgili faktörleri ölçmede güçlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki gösterdiğini belirtmektedir.

Dijitalleşme ölçeğine ait 12 değişkenin faktör yükleri sırasıyla 0,639 (D4) ile 0,831 (D8) arasında değişmektedir. En düşük faktör yükü D4'e aitken, en yüksek yük D8'e aittir. İş Tatmini ölçeği 5 değişkenden oluşmaktadır ve

faktör yükleri 0,806 (T1) ile 0,898 (T3) arasında değişmektedir. T3 en yüksek faktör yüküne sahipken, T1 en düşük yüke sahiptir. İşten Ayrılma Niyeti ölçeği 4 değişkenden oluşmaktadır. Faktör yükleri 0,814 (IA4) ile 0,939 (IA2) arasında değişmekte olup, en yüksek faktör yükü IA2'ye aittir.

Genel olarak, DFA sonuçları modelin hem yakınsama geçerliliği hem de genel uyum kriterlerini karşıladığını göstermektedir. Ölçeklerin faktör yüklerinin 0,60'ın üzerinde olması, ölçümlerin geçerli olduğunu doğrulamaktadır. Bu durum, kullanılan ölçeklerin ilgili yapıları başarılı bir şekilde ölçtüğünü ve araştırmanın güvenilir temellere dayandığını ortaya koymaktadır.

Doğrulamalı faktör analizleri sonucunda ölçek ifadeleri birleştirilerek güvenilirlik analizi yapılmış ve içsel tutarlılığı ölçmek için Cronbach's Alpha katsayısı kullanılmıştır. Tablo 3, dijitalleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ölçeklerine ilişkin güvenilirlik analizi sonuçlarını sunmaktadır. Cronbach's Alpha katsayısı, ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek için önemli bir göstergedir. Kalaycı'nın (2009) önerilerine göre, bir ölçeğin güvenilirlik düzeyi 0,60'ın altında ise düşük, 0,60-0,80 arasında ise oldukça güvenilir, 0,80 ve üzerindeyse yüksek derecede güvenilir olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 3. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Değişkenler	Soru Sayısı	Cronbach's Alpha
Dijitalleşme	12	0,943
İş Tatmini	5	0,928
İşten Ayrılma Niyeti	4	0,927

Dijitalleşme ölçeği, 12 sorudan oluşmaktadır ve Cronbach's Alpha değeri 0,943'tür. Bu değer, dijitalleşme ölçeğinin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçekteki soruların birbirleriyle tutarlı bir şekilde çalıştığını ve ölçeğin güçlü bir içsel tutarlılığa sahip olduğunu ifade eder.

İş tatmini ölçeği 5 sorudan oluşmaktadır ve Cronbach's Alpha değeri 0,928 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, iş tatmini ölçeğinin de yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçekteki ifadeler, iş tatmini kavramını tutarlı bir şekilde ölçmektedir.

İşten ayrılma niyeti ölçeği ise 4 sorudan oluşmaktadır ve Cronbach's Alpha değeri 0,927'dir. Bu değer, ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu ifade etmektedir. İşten ayrılma niyeti ölçeği de araştırmada güvenilir bir şekilde kullanılabilir.

Genel olarak, elde edilen sonuçlar, araştırmada kullanılan üç ölçeğin de içsel tutarlılık açısından oldukça güçlü olduğunu ve güvenilir bir şekilde kullanılabileceğini ortaya koymaktadır. Cronbach's Alpha katsayılarının 0,90'ın üzerinde olması, bu ölçeklerin araştırma bağlamında güvenilirliğinin çok yüksek olduğunu desteklemektedir. Bu, araştırmanın bulgularının sağlam bir temele dayandığını göstermektedir.

3.6. Normal Dağılım Analizi

Araştırmada kullanılan değişkenlerin dağılımlarının normalliği, çarpıklık ve basıklık ölçütleri ile P-P Plot grafikleri incelenerek değerlendirilmiştir. Çarpıklık değerinin ± 1 , basıklık değerinin ise ± 2 arasında olması, dağılımın normallikten aşırı sapma göstermediğini ifade etmektedir. Tablo 4'te yer alan bulgular, dijitalleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin normal dağılıma uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 4. Normal Dağılım Analizi Sonuçları

Değişkenler	Ortalama	Std.Sp.	Çarpıklık	Basıklık
Dijitalleşme	3,8076	0,82381	-0,668	0,276
İş Tatmini	3,727	0,92285	-0,628	0,115
İşten Ayrılma Niyeti	3,9037	0,91719	-0,868	0,646

Dijitalleşme değişkeninin ortalaması 3,8076, standart sapması 0,82381 olarak hesaplanmıştır. Çarpıklık değeri -0,668, basıklık değeri ise 0,276 olarak bulunmuştur. Çarpıklık ve basıklık değerleri belirtilen aralıklar içinde olduğundan, dijitalleşme değişkeninin normal dağılıma uyduğu sonucuna varılmıştır. İş tatmini değişkeninin ortalaması 3,7270, standart sapması 0,92285 olarak belirlenmiştir. Çarpıklık değeri -0,628, basıklık değeri 0,115 olarak tespit edilmiştir. Bu değerler de normal dağılıma uygunluk kriterlerini karşılamaktadır. İşten ayrılma

niyeti değişkeninin ortalaması 3,9037, standart sapması 0,91719 olarak hesaplanmıştır. Çarpıklık değeri -0,868, basıklık değeri ise 0,646 olarak bulunmuştur. Bu değerler de normal dağılıma uyumlu olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak, çarpıklık ve basıklık değerlerinin belirtilen sınırlar içinde olması, değişkenlerin normal dağılıma uygun olduğunu ortaya koymaktadır.

3.7. Korelasyon Analizi

Tablo 5, dijitalleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki ilişkileri göstermek için yapılan korelasyon analizi sonuçlarını sunmaktadır. Analizde Pearson korelasyon katsayısı kullanılmış ve sonuçlar $p < 0,01$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Tüm değişkenler arasındaki korelasyonlar pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Tablo 5. Korelasyon Analizi

Değişkenler	1.	2.	3.
1. Dijitalleşme	1		
2. İş Tatmini	,668**	1	
3. İşten Ayrılma Niyeti	,568**	-,600**	1

Dijitalleşme ile iş tatmini arasında $r = 0,668$ düzeyinde güçlü ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuç, dijitalleşmenin artmasının iş tatminini artırabileceğini göstermektedir. Başka bir deyişle, dijitalleşme süreçlerinin etkin bir şekilde uygulanması, çalışanların işlerinden daha fazla tatmin olmalarına katkı sağlayabilir.

Dijitalleşme ile işten ayrılma niyeti arasında $r = 0,568$ düzeyinde orta düzeyde ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Pozitif bir ilişki, dijitalleşmenin artmasının işten ayrılma niyetini de artırabileceğini göstermektedir. Bu durum, dijitalleşmenin çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkileyebilecek farklı faktörlerle ilişkili olduğunu işaret edebilir.

İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında $r = -0,600$ düzeyinde orta düzeyde ve negatif bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişki, iş tatmininin artmasının işten ayrılma niyetini etkileyebileceğini ifade eder.

3.8. Hiyerarşik Regresyon Analizi

Hiyerarşik regresyon analizi, araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini açıklamak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda, dijitalleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ve iş tatmininin bu ilişkiye eklenmesiyle modelin açıklayıcılığındaki değişim analiz edilmiştir. Tablo 6, hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarını detaylı bir şekilde sunmaktadır.

İş tatmininin, dijitalleşme ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerindeki aracılık etkisini belirleyebilmek için Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen 3 aşamalı regresyon analizi uygulanmıştır. Bu kapsamda, öncelikle bağımsız değişken (dijitalleşme) ile aracılık etkisine sahip olduğu düşünülen değişken (iş tatmini) arasında bir regresyon analizinin yapılması ve anlamlı bir ilişkinin olup-olmadığının belirlenmesi gereklidir. İkinci olarak, bağımsız değişken (dijitalleşme) ile bağımlı değişken (işten ayrılma niyeti) arasındaki neden sonuç ilişkisi araştırılmalıdır. Son olarak, aracı değişken (iş tatmini) ile bağımlı değişkenin (işten ayrılma niyeti) kontrol edildiği bir regresyon analizi yapılmalıdır. Bu analizler sonucunda, bir aracılık etkisinin olup-olmadığını ortaya koyabilmek için; ikinci aşamada bağımsız değişkenin (dijitalleşme) bağımlı değişken (işten ayrılma niyeti) üzerindeki etkisinin tamamen ortadan kalkıp kalkmadığına bakılmalıdır. Bu noktada, etkide bir düşme görülüyor ve ilişki anlamlılığını sürdürüyorsa, “kısmi aracılık etkisi”nden; etki tamamen ortadan kalkıyorsa “tam aracılık etkisi”nden söz edilebilir. Bu aşamada, aracı değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkinin anlamlılık düzeyini koruması da gerekmektedir.

Bu amaçla araştırma modeli test edilirken “Hiyerarşik Regresyon Analizi” uygulanmıştır. Tablo 6 araştırma modeline ait hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarını göstermektedir.

Tablo 6. Araştırma Modeli ile İlgili Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

		Standartlaştırılmamış β	Standartlaştırılmamış Std. Hata	Std. β	F	p
Model 1	Sabit	1,495	0,181	-	185,994	***
	Dijitalleşme	0,633	0,046	0,568		***
Model 2	Sabit	1,148	0,175	-	135,363	***
	Dijitalleşme	0,337	0,058	0,303		***
	İş Tatmini	-0,395	-0,052	-0,397		***
Model 1 için R2=,323 (p<0,05); Model 2 için R2=,410 (p<0,05); ΔR2=0,407 (p<0,05); *p<0,05						

İlk model, yalnızca dijitalleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini değerlendirmiştir. Sonuçlara göre, dijitalleşmenin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi bulunmaktadır ($\beta = 0,568$, $p < 0,01$). Bu modelin açıklayıcılık düzeyi $R^2 = 0,323$ olarak hesaplanmıştır, yani dijitalleşme değişkeni, işten ayrılma niyeti üzerindeki varyansın %32,3'ünü açıklamaktadır. Modelin genel anlamlılığı $F = 185,994$ ve $p < 0,01$ düzeyinde anlamlıdır.

İkinci modelde iş tatmini değişkeni modele eklenmiş ve dijitalleşme ile iş tatmini değişkenlerinin birlikte işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Sonuçlara göre, hem dijitalleşme ($\beta = 0,303$, $p < 0,01$) hem de iş tatmini ($\beta = 0,397$, $p < 0,01$) işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Ancak, dijitalleşmenin standartlaştırılmış beta katsayısında bir düşüş gözlemlenmiştir (0,568'den 0,303'e), bu da iş tatmini değişkeninin kısmi aracılık etkisine sahip olabileceğini göstermektedir. Bu modelin açıklayıcılık düzeyi $R^2 = 0,410$ olarak hesaplanmıştır. Model 2, işten ayrılma niyeti üzerindeki toplam varyansın %41'ini açıklamaktadır. Ayrıca, modele iş tatmini eklendiğinde $\Delta R^2 = 0,087$ ile modelin açıklayıcılığı %8,7 oranında artmıştır.

Dijitalleşme, işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir. Ancak bu etkinin şiddeti, iş tatmini modele dahil edildiğinde azalmakta ve iş tatmini kısmi bir aracılık etkisi göstermektedir.

İş tatmini, işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahiptir. Bu sonuç, çalışanların işlerinden tatmin olma düzeylerinin işten ayrılma niyetlerini etkileyebileceğini göstermektedir.

Genel olarak, analiz sonuçları araştırma modelinin anlamlı olduğunu ve değişkenler arasındaki ilişkilerin beklenen teorik çerçeve ile uyumlu olduğunu ortaya koymaktadır. Model 2'nin R^2 değerindeki artış, iş tatmini değişkeninin modele önemli bir katkı sağladığını göstermektedir. Bu bulgular, dijitalleşme süreçlerinin çalışanların iş tatmini düzeylerini artıracak şekilde yönetilmesinin, işten ayrılma niyetini azaltmada etkili bir araç olabileceğini göstermektedir.

Elde edilen bulgular H1, H2, H3 ve H4 hipotezlerini desteklemektedir.

4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırma, dijitalleşmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini ve iş tatmininin bu ilişkideki aracılık rolünü inceleyerek bankacılık sektöründe önemli bir boşluğu doldurmaktadır. Çalışanların dijitalleşme süreçlerine adaptasyonu ve bu süreçlerin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkileri, günümüz iş dünyasında stratejik önem taşımaktadır (Aydınlı vd., 2024: 380).

Araştırma, 2024 yılı Aralık ayında İstanbul'da bankacılık sektöründe gerçekleştirilmiş ve 392 katılımcının verileri üzerinden değerlendirilmiştir. Katılımcıların çoğunluğu (%59,7) kadınlardan oluşmuş, yaş aralığı 31-40 arasında yoğunlaşmıştır (%35,5). Veriler, iş tatmini, dijitalleşme ve işten ayrılma niyeti ölçekleriyle toplanmış ve analiz edilmiştir.

Dijitalleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ölçekleri için yapılan doğrulayıcı faktör analizleri, ölçeklerin yüksek geçerlilik ve güvenilirliğe sahip olduğunu göstermiştir (Cronbach's Alpha değerleri sırasıyla 0,943, 0,928 ve 0,927).

Dijitalleşme ile iş tatmini arasında güçlü bir pozitif ilişki ($r=0,668$), dijitalleşme ile işten ayrılma niyeti arasında orta düzeyde bir pozitif ilişki ($r=0,568$), iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında ise orta düzeyde bir pozitif ilişki ($r=0,600$) tespit edilmiştir. Bu durum, dijitalleşmenin iş tatminini artırdığını ancak aynı zamanda işten ayrılma niyetini etkileyebileceğini göstermektedir.

Dijitalleşmenin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ($\beta=0,568$), iş tatmini modele dahil edildiğinde azalmış ($\beta=0,303$), bu da iş tatmininin kısmi aracılık rolünü ortaya koymuştur ($\Delta R^2=0,087$).

Araştırma bulguları, literatürdeki önceki çalışmalarla büyük ölçüde uyumludur. Dijitalleşmenin iş tatmini üzerindeki olumlu etkisi (Judge vd., 2001: 380) ve iş tatmininin işten ayrılma niyetini negatif etkilediği (Mobley, 1977: 240) önceki çalışmalarla paralellik göstermektedir. Bununla birlikte, dijitalleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki pozitif etkisi ortaya çıkmıştır (Karadağ Ak ve Diken, 2020: 190).

Bu çalışma, dijitalleşme süreçlerinin çalışanların tutum ve davranışları üzerindeki etkilerini analiz ederek, insan kaynakları yönetimi ve organizasyonel davranış literatürüne katkı sağlamaktadır. Ayrıca, dijitalleşme süreçlerinde iş tatminini artırıcı stratejilerin işten ayrılma niyetini azaltmada kritik bir rol oynayabileceğini göstermektedir (Aydınlı vd., 2024: 388).

KAYNAKÇA

- Ak, Ö. K., ve Diken, A. (2020). İş Tatmini Ve Kaygı Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Banka Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Dergisi*, 14(2), 175-204.
- Al-Jabri, I. M. ve Sohail, M. S. (2012). Mobile Banking Adoption: Application of Diffusion of Innovation Theory. *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(4), 379-391.
- Attar, G., ve Sweis, R. (2010). The Relationship Between Information Technology Adoption And Job Satisfaction In Contracting Companies In Jordan. *International Journal of Information Systems and Change Management*, 4(1), 50-65.
- Aydınlı, A., Erkasap, A. ve Özcan, A. (2024). Dijitalleşmenin İş Tatminine Etkisinde İş Yaşam Dengesinin Aracılık Rolü. *Akademik Hassasiyetler Dergisi*, 11(24), 375-399. <https://doi.org/10.58884/akademik-hassasiyetler.1387836>
- Başol, O. ve Çömlekçi, M. F. (2020). İş Tatmini Ölçeğinin Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 1(2), 16-29
- Baysal, A. C. ve Tekarslan, E. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 153-168.
- Baysal, R. Ö. ve Fidan, Y. (2022). İş Tatmini ve İş Performansının, İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Eleştirel Düşüncenin Aracı Rolü. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (36), 137-156. <https://doi.org/10.20875/makusobed.1159239>
- Berraies, S., Ben Yahia, K., ve Hannachi, M. (2017). Identifying The Effects Of Perceived Values Of Mobile Banking Applications On Customers: Comparative Study Between Baby Boomers, Generation X And Generation Y. *International Journal of Bank Marketing*, 35(6), 1018-1038.
- Bilginoğlu, E., ve Yozgat, U. (2018). İş Tatmini, Örgütsel Muhalefet Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Business ve Management Studies: An International Journal*, 6(1), 70-85.
- Çelen, A. ve Sökmen, A. (2014). Örgütlerde Yeniden Yapılanma Sürecinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Banka Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 25-48.
- Ersöz, B. ve Özmen, M. (2020). Dijitalleşme ve Bilişim Teknolojilerinin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri (The Effects of Digitalization and Information Technologies of Employees). *AJIT-e Online Academic Journal of Information Technology*. 11. 170 - 179. 10.5824/ajite.2020.03.007.x.

- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*(8)2, 1303-2860.
- Çetin, Z. (2021). Sinizmin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Etik İklimin Rolü: Bilişim Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Holistic Economic Perspectives*, 1(2), 75-90.
- Ercan, H., Kazançoğlu, Y. ve Küçükaltan, B. (2019). İş Stresi, İş Tatmini, Örgütsel Kıvanç Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler: Türkiye'de Hizmet Sektörü Örneği. *Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(3), 105-120.
- Gence, H., Karagöz, S., ve Uslu, T. (2024). İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Yüğü Ve Proaktif Kişiliğin Düzenleyici Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 53(1), 80-100.
- Hackman, J. R. ve Oldham, G. R. (1976). Motivation Through The Design Of Work: Test Of A Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: World Publishing. <https://psycnet.apa.org/record/1966-35012-000>.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E. ve Patton, G. K. (2001). The Job Satisfaction–Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376–407. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.3.376>
- Kalaycı, Ş. (2009), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Dinamik Akademik Yayın Dağıtım.
- Kaldırımçı, F. (2019). *Dijitalleşme Ve Çalışan Tutumları: İnovatif Özellikler Ve İş Tatmini İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.
- Karadağ Ak, Ö. ve Diken, A. (2020). İş Tatmini ve Kaygı Düzeyinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. *BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar Dergisi*, 14(2), 175-204. <https://doi.org/10.46520/bddkdergisi.841199>
- Kocatürk, Y. (2023). Bankacılıkta Dijitalleşmenin Etkileri ve Türkiye'deki Analizi. *Ekonomi ve Finansal Araştırmalar Dergisi*, 5(1), 38–50. Erişim Linki: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/jeft/issue/78225/1310735>
- Kumaran, M. M. (2019). An Empirical Study of Turnover Intentions in Commercial Banking Sector. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2S11), 1-7.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In Dunnette, M. D. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297–1343). Chicago: Rand McNally.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mert, G., Dördüncü, H. ve İncaz, S. (2019) Dönüştürücü Liderlik Davranışlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Vakıf Üniversitesi Örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 12(65), 1169-1182.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237–240. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237>
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. ve Boulian, P. V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603–609. <https://doi.org/10.1037/h0037335>
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). Boston: Pearson.
- Güngör Karyağdı, N. (2022). Bankacılık Sektöründe Dijital Dönüşümün Verimliliğe Olan Etkileri: TRB2 Bölgesinde Nitel Bir Çalışma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(2), 852-870. <https://doi.org/10.33437/ksusbd.990218>
- Sağlam, M. (2021). İşletmelerde Geleceğin Vizyonu Olarak Dijital Dönüşümün Gerçekleştirilmesi Ve Dijital Dönüşüm Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(40), 10.46928/iticusbe.764373

- Smith, P. C., Kendall, L. M. ve Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*. Chicago: Rand McNally. <https://psycnet.apa.org/record/1971-05152-000>
- Taslak, S. (2015). Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyetleri Üzerinde Etkili Olan Faktörlere Yönelik Bir Araştırma: Muğla İli Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(12), 145-160.
- Taşdemir, A. O. (2019). *Y Kuşağının Örgütsel Sessizliğinin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. T. C. Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.