



**T.C.  
OSMANIYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ İŞ DOYUMU VE  
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ:  
OSMANIYE ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**REVAN TİLİM**

**OSMANIYE / 2019**

**T.C.**  
**OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK  
DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ: OSMANİYE ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**REVAN TİLİM**

**Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KILLI**

**Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi İnci Fatma DOĞAN**

**Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi İrem KEFE**

**OSMANİYE / 2019**

**Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne;**

Bu çalışma, jürimiz tarafından İŞLETME Ana Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

  
**Başkan: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KILLI**  
(Danışman)

  
**Üye: Dr. Öğr. Üyesi İnci Fatma DOĞAN**

  
**Üye: Dr. Öğr. Üyesi İrem KEFE**

**ONAY**

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

.../.../2019

Doç. Dr. Müjdat AVCI  
Enstitü Müdürü

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

## ETİK BEYANI

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

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

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim. 05 / 08 / 2019

  
Revan TİLİM

## ÖZET

### MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ: OSMANİYE ÖRNEĞİ

#### REVAN TİLİM

**Yüksek Lisans, İşletme Ana Bilim Dalı**

**Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KILLI**

**Ağustos 2019, 87 sayfa**

İş doyumunu işte mutlu olmak, işi severek yapmak, işe en fazla katkıyı sağlamak için bireyler tarafından ihtiyaç duyulan bir boyuttur. Tükenmişlik, rutin işler karşısında devamlı olarak bireylerin umutsuz ve olumsuz düşüncelere sahip olması, yaşam enerjisinin düşmesi şeklinde tanımlanabilir. İş doyumunu ve tükenmişlik insanlarla vakit geçiren ve işletmelerin kaydını tutan muhasebe meslek mensupları için çok büyük bir öneme sahiptir. Bu çalışma Osmaniye ilindeki muhasebe meslek mensuplarının ve muhasebe çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini ölçmeye yönelik hazırlanmıştır. Araştırma verileri anket yöntemi ile toplanmıştır. Ayrıca iş doyumunu ölçerken Minnesota İş Doyum Ölçeği, tükenmişlik boyutunu ölçmek için Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Bu çalışmada muhasebe çalışanları ve muhasebe meslek mensuplarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı demografik değişkenlerle ilişkisi incelenmiştir. Muhasebe meslek mensuplarının iş doyumları ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir fark bulunurken, diğer demografik değişkenler açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik durumları incelendiğinde yaş ve mesleki deneyim ile tükenmişlik alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüş diğer demografik değişkenler açısından anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

**Anahtar kelimeler:** İş doyumunu, tükenmişlik, muhasebe çalışanları, muhasebe meslek mensupları.

**ABSTRACT****EXAMINATION OF JOB SATISFACTION AND BURNOUT LEVELS OF  
ACCOUNTING PROFESSIONALS: CASE OF OSMANIYE****REVAN TİLİM****Master Thesis, Department of Business Administration****Supervisor: Asst. Prof. Dr. Mustafa KILLI****August 2019, 87 pages**

Job satisfaction is a dimension needed to be happy at work, to do it with pleasure, to make the most contribution to the work. Burnout can be defined as having desperate and negative thoughts in the face of routine works and decrease in life energy. Job satisfaction and burnout are of great importance for professional accountants who spend time with people and keep records of businesses. This study has been prepared to measure job satisfaction and burnout levels of accounting professionals and accounting employees in Osmaniye. Research data were collected by survey method. In addition, Minnesota Job Satisfaction Scale was used to measure job satisfaction, and Maslach Burnout Scale was used to measure burnout dimension.

In this study, the relationship between job satisfaction and burnout levels according to some demographic variables of accounting employees and professional accountants was examined. While there was a significant difference between job satisfaction and gender variable of professional accountants, there was no significant difference in terms of other demographic variables. When the burnout status of professional accountants was examined, it was found that there was a significant difference in age and professional experience and burnout sub-dimensions, and there was no significant difference in terms of other demographic variables.

**Keywords:** Job satisfaction, burnout, accounting employees, accounting professionals.

## ÖN SÖZ

Muhasebe meslek mensupları hem devlete hem mükelleflerine hem de birlikte çalıştığı diğer bireylere karşı sorumluluk sahibidirler. Tükenmişlik sendromu yoğun stres altında çalışan bireylerde daha çok görülmektedir. Muhasebe meslek mensupları da stresli bir iş icra ettikleri için tükenmişlik sendromuna maruz kalabilmektedirler.

Tükenmişlik yaşayan birey bir süre sonra işine, çevresine, kendisine gerekli olan faydayı sağlayamayacaktır. Bu nedenle tükenmişliğin nedenleri saptanmalı ve gerekli çözümler geliştirilmelidir. Böylece bireyin tükenmişliği azalacak ve işine karşı daha fazla doyum ve tatmin kazanacaktır.

Muhasebe meslek mensuplarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi adlı çalışmamda bana yardımcı olan hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Mustafa KILLI'ya, tez düzenlemesinde bana yardımcı olan eşim Mehmet TİLİM'e, oğlum Göktürk Kağan TİLİM'e ve kardeşim Mustafa Ziya GÜLDÜR'e, ayrıca zor zamanlarımda tez yazmam için oğluma bakan annem Radet GÜLDÜR'e, babam Necati GÜLDÜR'e, emeklerinden dolayı teşekkürü bir borç bilirim.



Revan TİLİM  
Osmaniye, 2019

## İÇİNDEKİLER

	Sayfa
<b>ÖZET</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>vi</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vii</b>
<b>KISALTMALAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>xiv</b>
<b>EKLER LİSTESİ</b> .....	<b>xv</b>

### BÖLÜM I

#### GİRİŞ

1.1. Problemin Tespiti .....	1
1.2. Araştırmanın Amacı .....	2
1.3. Araştırmanın Metodolojisi.....	2
1.4. Tezin Bölümleri.....	2

### BÖLÜM II

#### İŞ DOYUMU VE İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

2.1. İş Doyumu .....	3
2.2. İş Doyumunun Önemi .....	4
2.3. İş Doyumunun Özellikleri .....	5
2.4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler .....	5
2.4.1. Bireysel Faktörler.....	6
2.4.1.1. Beklentiler.....	6
2.4.1.2. Cinsiyet .....	6
2.4.1.3. Yaş .....	7
2.4.1.4. Kişilik.....	7
2.4.1.5. Eğitim.....	8
2.4.1.6. Zekâ .....	8
2.4.1.7. Statü .....	8
2.4.2. Örgütsel Faktörler .....	8
2.4.2.1. Ücret.....	9



2.4.2.2. Stres .....	9
2.4.2.3. İşin Niteliği .....	9
2.4.2.4. Çalışma Arkadaşları.....	9
2.4.2.5. İş Güvenliği.....	10
2.5. İş Doyumunu Açıklayan Kuram ve Yaklaşımlar .....	10
2.5.1. İçerik Teorileri (Kapsam Teorileri) .....	10
2.5.1.1 Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı .....	11
2.5.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı .....	11
2.5.1.3. Clayton Alderfer- ERG Teorisi.....	12
2.5.1.4. Mc Clelland'ın Başarı-Güç Kuramı.....	13
2.5.2. Süreç Teorileri.....	13
2.5.2.1. Vroom'un Beklenti Teorisi Kuramı.....	14
2.5.2.2. Locke'un Değer Kuramı .....	14
2.5.2.3. Porter- Lawler'in Geliştirilmiş Beklenti Kuramı.....	15
2.5.2.4. Adams'ın Eşitlik Kuramı .....	15
2.6. İş Doyumunun Ölçümünde Kullanılan Araçlar.....	16
2.7. İş Doyumunun Sonuçları .....	17

## BÖLÜM III

### TÜKENMİŞLİK

3.1 Tükenmişlik Kavramı .....	19
3.2. Tükenmişlik Tanımları .....	19
3.3. Tükenmişlik Belirtileri ve Tükenmişlikle Mücadele.....	20
3.4. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler.....	22
3.4.1. Bireysel Faktörler.....	22
3.4.1.1.Cinsiyet .....	22
3.4.1.2. Yaş .....	22
3.4.1.3. Eğitim.....	22
3.4.1.4. Kişilik.....	23
3.4.1.5. Medeni Durum.....	23
3.4.2. Örgütsel Faktörler .....	23
3.4.2.1. İş Yükü.....	24
3.4.2.2. Kontrol .....	24
3.4.2.3. Ödül .....	24
3.4.2.4. Aidiyet .....	24
3.4.2.5. Adalet.....	25

3.4.2.6. Kişisel Değerler .....	25
3.5. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri.....	25
3.6. Tükenmişlik Modelleri .....	26
3.6.1. Maslach Tükenmişlik Modeli .....	26
3.6.2. Perlman ve Hartman Modeli .....	26
3.6.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli.....	27
3.6.4. Pines Tükenmişlik Modeli .....	27
3.6.5. Cherniss Tükenmişlik Modeli .....	27
3.7. Tükenmişliğin Sonuçları .....	27

## BÖLÜM IV

### MUHASEBE MESLEĞİ VE MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ SORUNLARI

4.1. Muhasebe Mesleği.....	29
4.1.1. Muhasebe Mesleğinin Tanımı.....	29
4.1.1.1. Muhasebecilik ve Mali Müşavirlik Mesleğinin Konusu.....	30
4.1.1.2. YMM'lik Mesleğinin Konusu .....	30
4.1.2. Meslek Mensubu Olabilmenin Şartları .....	30
4.1.2.1. Meslek Mensubu Olabilmenin Genel Şartları .....	31
4.1.2.2. SMMM Olabilmenin Özel Şartları .....	31
4.1.2.3. YMM Olabilmenin Özel Şartları .....	32
4.2. Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları.....	32
4.3. Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi İle İlgili Çalışmalar.....	33

## BÖLÜM V

### OSMANİYE İLİNDE BULUNAN MUHASEBE ÇALIŞANLARI VE MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINA İLİŞKİN UYGULAMA

5.1. Araştırmanın Amacı .....	37
5.2. Araştırmanın Kapsamı.....	37
5.3. Araştırmanın Yöntemi .....	37
5.3.1. Ana Kütle ve Örneklemenin Tespiti.....	39
5.3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları .....	39
5.4. Verilerin Analizi .....	39

5.5. Güvenilirlik Analizi .....	40
5.6. Muhasebe Çalışanlarına İlişkin Bulgular.....	40
5.6.1. Demografik Özellikler .....	40
5.6.2. Tükenmişlik Anketi Ortalamaları .....	42
5.6.3. Demografik Özelliklere İlişkin Hipotezlerin Test Edilmesi ve Sonuçları	43
5.6.3.1. İş Doyumu ve Cinsiyet .....	44
5.6.3.2. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Cinsiyet.....	45
5.6.3.3. İş Doyumu Alt Boyutları ve Medeni Hal.....	46
5.6.3.4. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Medeni Hal .....	47
5.6.3.5. İş Doyumu ve Katılımcıların Yaşları F Testi.....	47
5.6.3.6. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Katılımcıların Yaşları .....	48
5.6.3.7. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Scheffe Analizi.....	49
5.6.3.8. İş Doyumu ve Katılımcıların Eğitim Düzeyi F Testi.....	50
5.6.3.9. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Katılımcıların Eğitim Düzeyi .....	51
5.6.3.10. İş Doyumu Alt Boyutları ve Çalışma Şekilleri.....	52
5.6.3.11. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Çalışma Şekilleri.....	53
5.6.3.12. İş Doyumu Alt Boyutları ve Mesleki Deneyim Düzeyleri .....	53
5.6.3.13. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Mesleki Deneyim Düzeyleri.....	55
5.6.3.14. İş Doyumu Alt Boyutları ve Gelir Düzeyleri.....	56
5.6.3.15. Tükenmişlik Alt Boyutları Aylık Gelir Düzeyleri.....	58
5.7. Muhasebe Meslek Mensuplarına İlişkin Bulgular.....	58
5.7.1. Demografik Özelliklerin Değerlendirilmesi .....	58
5.7.2. Demografik Özelliklere İlişkin Hipotezlerin Test Edilmesi ve Sonuçları	60
5.7.2.1. İş Doyumu ve Cinsiyet .....	61
5.7.2.2. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Cinsiyet.....	62
5.7.2.3. İş Doyumu Alt Boyutları ve Medeni Hal.....	63
5.7.2.4. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Medeni Hal .....	64
5.7.2.5. İş Doyumu ve Katılımcıların Yaşları F Testi.....	64
5.7.2.6. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Katılımcıların Yaşları .....	65
5.7.2.7. İş Doyumu ve Katılımcıların Eğitim Düzeyi F testi .....	66
5.7.2.8. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Katılımcıların Eğitim Düzeyi .....	68
5.7.2.9. İş Doyumu Alt Boyutları ve Çalışma Şekilleri.....	68
5.7.2.10. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Çalışma Şekilleri.....	69
5.7.2.11. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları ve Mesleki Deneyim	
Düzeyleri.....	69
5.7.2.12. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Mesleki Deneyim Düzeyleri.....	70
5.7.2.13. İş Doyumu Alt Boyutları ve Gelir Düzeyleri.....	72

5.7.2.14. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Gelir Düzeyleri .....	72
--	----

## **BÖLÜM VI**

### **SONUÇ VE ÖNERİLER**

6.1. Araştırmanın Sonuçları.....	75
6.2. Araştırmanın Literatüre Katkısı.....	76
6.3. Öneriler.....	76
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>77</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>85</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>	<b>87</b>



**KISALTMALAR**

<b>SM</b>	: Serbest Muhasebeci
<b>SMMM</b>	: Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
<b>YMM</b>	: Yeminli Mali Müşavir



## TABLOLAR LİSTESİ

	Sayfa
<b>Tablo 1.</b> Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yorumlanma Tablosu .....	39
<b>Tablo 2.</b> Muhasebe Çalışanlarının Demografik Özellikleri .....	41
<b>Tablo 3.</b> Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri Frekans ve Ortalamaları... 43	43
<b>Tablo 4.</b> Muhasebe Çalışanlarının Cinsiyeti ile İş doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri 45	45
<b>Tablo 5.</b> Muhasebe Çalışanlarının Medeni Halleri ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri.....	46
<b>Tablo 6.</b> Muhasebe Çalışanlarının Yaş ile İş Doyumu Düzeyleri.....	48
<b>Tablo 7.</b> Muhasebe Çalışanlarının Yaşı ile Tükenmişlik Düzeyleri .....	49
<b>Tablo 8.</b> Muhasebe Çalışanlarının Yaş Değişkenine Göre Duyarsızlaşma Puanına İlişkin Scheffe Analizi Sonuçları .....	50
<b>Tablo 9.</b> Muhasebe Çalışanlarının Eğitim Düzeyi ile İş Doyumu Düzeyleri .....	51
<b>Tablo 10.</b> Muhasebe Çalışanlarının Eğitim Düzeyi ile Tükenmişlik Düzeyleri .....	52
<b>Tablo 11.</b> Muhasebe Çalışanlarının Çalışma Şekilleri ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri.....	53
<b>Tablo 12.</b> Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Deneyim Süresi ile İş Doyumu Düzeyi..	54
<b>Tablo 13.</b> Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Deneyim Süresi ile Tükenmişlik Düzeyleri.....	55
<b>Tablo 14.</b> Mesleki Deneyime Göre Duyarsızlaşma Puanına İlişkin Scheffe Analizi Sonuçları .....	56
<b>Tablo 15.</b> Muhasebe Çalışanlarının Gelir Düzeyi ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri.....	57
<b>Tablo 16.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Özellikleri .....	59
<b>Tablo 17.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Faaliyetlerine İlişkin İfadeler ...	60
<b>Tablo 18.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Cinsiyeti ile İş doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri.....	62
<b>Tablo 19.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Medeni Halleri ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri .....	63
<b>Tablo 20.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaşları ile İş Doyumu Düzeyleri.....	65
<b>Tablo 21.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaşları ile Tükenmişlik Düzeyleri .....	66
<b>Tablo 22.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Düzeyi ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri .....	67
<b>Tablo 23.</b> Meslek Mensuplarının Çalışma Şekilleri ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri.....	69
<b>Tablo 24.</b> Meslek Mensuplarının Mesleki Deneyim Süreleri ve İş Doyumu Düzeyleri	70
<b>Tablo 25.</b> Meslek Mensuplarının Mesleki Deneyim Süreleri ve Tükenmişlik Düzeyleri.....	71
<b>Tablo 26.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Gelir Düzeyi ile İş Doyumu Düzeyleri ..	72
<b>Tablo 27.</b> Meslek Mensuplarının Gelir Düzeyi ve Tükenmişlik Düzeyleri.....	73

**ŞEKİLLER LİSTESİ**

	<b>Sayfa</b>
<b>Şekil 1.</b> Herzberg'in İki Etmen Kuramı.....	12
<b>Şekil 2.</b> İş Yükü-Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi.....	24

## EKLER LİSTESİ

	<b>Sayfa</b>
<b>Ek 1.</b> Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	85
<b>Ek 2.</b> Minnesota İş Doyum Ölçeği.....	86





## BÖLÜM I

### GİRİŞ

#### 1.1. Problemin Tespiti

Çağımızda yaşanan hızlı gelişmeler sonucu ortaya çıkan yoğun rekabet ortamı, çalışma şartlarını değiştirmiştir. Tarafların beklentilerinin yükselmesi değişimi de beraberinde getirmiştir. Yüksek beklentilerin karşılanamaması ise “Tükenmişlik” kavramını ortaya çıkarmıştır (Kotan, 2016, s.1). “Tükenmişlik” kavramı Freudenberger (1974)’in “Journal of Social Issues” dergisinde yayınlanan “Staff Burn-Out” adlı makalesi ile literatüre girmiştir. Freudenberger’e göre tükenmişlik; enerji ve güç kaynaklarından aşırı isteklerde bulunulması sonucunda yaşanan başarısızlık, aşınma ve bitkinlik duygularının toplamıdır (Oruç, 2007, s.2).

İş doyumu, insanların yaptıkları işe karşı tutumları olarak tanımlanır. Çalışanın istekleri iş uyumu ile ne kadar örtüşürse iş doyumu o kadar artar. İş doyumsuzluğu ise çalışanın işine karşı olumsuz tutum ve davranışı ile açıklanabilir (Dinç, 2008, s.1). İş doyumunun artması ile çalışanların performanslarının artacağı, bu durumun işletme içinde huzur ortamının oluşması, üretimin artması, devamsızlıkların azalması gibi hem sosyal hem de ekonomik anlamda birçok fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Bu nedenle çalışanlara ödüller verilerek, yaptığı iş takdir edilerek iş doyumu sağlanmalı ve tükenmişlik yaşamaması sağlanmalıdır (Turhan, 2010, s. 1).

Muhasebe meslek mensupları, yaptıkları işin kapsamı itibarıyla çeşitliliğinin fazla olmasından dolayı mesleki faaliyetlerini yoğun stres altında gerçekleştirirler. Türkiye’deki muhasebeciler iş koşulları gereği, mesleğin beklentilerini karşılamaması, işlerine duydukları fedakarlığın azalması, mükelleflerine karşı tutum ve düşüncelerinin değişmesi ve ekonomik yetersizlikler gibi sebeplerle mesleklerinden soğumayla karşı karşıya kalmaktadırlar. Diğer taraftan muhasebeciler asli görevleri olmadığı halde müşteri memnuniyeti adına yapmak zorunda kaldıkları işler ve muhasebe mesleğinin toplumdaki imajından kaynaklanan sorunlardan dolayı bir rol çelişkisi yaşamaktadırlar (Dalğar ve Tekşen, 2014, s.38). Muhasebecilerin karşı karşıya kaldığı bu sorunlar hem

iş doyumlarının azalmasına hem de tükenmişlik duygusunun artmasına yol açabilmektedir.

### **1.1. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmada, Osmaniye ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının, muhasebe stajyerlerinin ve muhasebe bürosu çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin, bazı demografik değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığını tespit edebilmek amaçlanmıştır.

### **1.2. Araştırmanın Metodolojisi**

Araştırmanın amacı doğrultusunda Osmaniye ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları ile muhasebe çalışanları ve muhasebe stajyerlerinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin tespiti için anket uygulanmıştır. Çalışmada Minnesota Doyum Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Anket verilerinin analizi için SPSS istatistik programı kullanılmıştır.

### **1.3. Tezin Bölümleri**

Çalışmanın birinci bölümünde konunun önemi, çalışmanın amacı, yöntemi ve tezin bölümleri açıklanmıştır. İkinci bölümde iş doyumunu kavramı ve iş doyumunu etkileyen faktörlere yer verilmiştir. Üçüncü bölümde tükenmişlik kavramı, tükenmişliğe etki eden faktörler ve tükenmişlik modelleri açıklanmıştır. Dördüncü bölümde muhasebe mesleği ve muhasebe meslek mensuplarının sorunları açıklanmış ve muhasebe meslek mensuplarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini inceleyen önceki çalışmalara yer verilmiştir. Beşinci bölümde araştırma verilerinin analizi ile edilen edilen bulgular ve yorumları açıklanırken çalışmanın altıncı ve son bölümünde sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

## BÖLÜM II

### İŞ DOYUMU VE İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş doyumunu, muhasebe meslek mensuplarının davranış ve mutlulukları üzerindeki potansiyel etkileri nedeniyle önemli bir araştırma alanı olarak değerlendirilmektedir (Adegoke vd., 2015, s.947). Bu bölümde iş doyumunu kavramının önemi, özellikleri, iş doyumuna etki eden faktörler ve iş doyumunu açıklayan kuram ve yaklaşımlar açıklanacaktır.

#### 2.1. İş doyumunu

İş doyumunu kavramı, ilk defa 1920'li yıllarda incelenmeye başlanmış, ancak konunun önemi 1940'lı yıllarda ifade edilmeye başlanmıştır. Çalışma yaşamı, çalışanlara işle ilgili deneyimler kazandırmasının yanında, her iş gününde yaşanan çeşitli duyguların oluşmasına da sebep olmaktadır (Eğinli, 2009, s.36).

Örgütlerin en önemli kaynağı çalışanlar yani insan kaynaklarıdır. İşletmelerin başarısını etkileyen faktörlerin başında çalışanların performansı ve verimi gelmektedir. Çalışanların yüksek performans gösterebilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri ve bu performansı arttırabilmeleri, onların işlerinden yeterince memnun olmalarına bağlıdır (Akşit Aşık, 2010, s.31-32). İnsanları çalışmaya motive eden önemli bir faktör olan iş doyumunu, gösterilen çabalar sonucunda elde edilen başarı beklentileridir. Bu beklentiler karşılandığında doyum söz konusu olmaktadır. Ortaya konan istek ve gereksinimler her şeyden önce insanın kendi egosu ve kendi ihtiyaçlarının bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bundan dolayı iş doyumunu aynı zamanda kişinin kendi benliğinin doyum yolu olarak ifade edilebilmektedir (Sat, 2011, s.4).

İş doyumunu kişinin, toplam iş çevresinden, işin kendisinden, yöneticilerinden, çalışma arkadaşlarından sağlamaya çalıştığı içini rahatlatan ve yatıştırıcı bir duygudur (Yiğitalp Rençber, 2012, s.28). En temel iş doyumunu tanımları Landy ve Locke tarafından yapılmıştır. İş doyumunu, bireyin genel olarak çalışma yaşamından aldığı hazzı ve mutluluğu ifade etmektedir. Landy, iş doyumunu işe ait bireysel değerlendirme sonucu ortaya çıkan duygusal durum olarak tanımlamaktadır (Keser, 2006, s.104).

İş doyumunu ile ilgili olarak yapılan tanımların temel olarak üç ortak noktası bulunmaktadır.

Bunlar şu şekilde açıklanabilir:

- İş doyumunu, çalışanın işe ilişkin subjektif ve içsel duygularını ifade eder, genel olarak gözlenemez ancak kişinin davranışlarından anlaşılabilir.
- İş doyumunu, çalışanın elde etmek istediği ya da hak ettiğine inandığı ödüllere ulaştığı ya da beklentilerinin ötesinde kazanımlar elde ettiği durumda yaşanır.
- İş doyumunu, birbirlerinden ayrı ama birbiri ile ilgili birkaç tutumdan oluşmaktadır (Eğinli, 2009, s.36).

Eğer çalışan işi sonucunda somut bir ürün ortaya çıkarıyorsa bundan gurur duyacak ve tatmin sağlayacaktır. Birey takdir ediliyorsa ve emeğinin karşılığını alabiliyorsa büyük ölçüde işinden doyum sağlayacaktır (Küçük, 2014, s.6).

## 2.2. İş Doyumunun Önemi

İş, insan hayatının en önemli parçalarından biridir. İş görenin işten sağladığı doyum, bireyin yaşamını doğrudan etkilemektedir. İş yaşamının sağladığı doyum, kişinin fiziksel olduğu kadar ruhsal sağlığını da olumlu yönde etkilemektedir. Bununla birlikte işinde doyum sağlayamayan bireyin, bazı problemler yaşamakla birlikte ruhsal çöküntü yaşadığı da bir gerçektir. Ani grevler, düşük verimlilik, disiplin sorunları, iş yavaşlatma, işte yeterince performans gösterememe ve diğer örgütsel sorunlar iş doyumsuzluğunun temel sebepleri olarak görülür (Doğan, 2016, s.11). Birey ancak işinden iş doyumunu sağlayabiliyorsa işten memnun olma düzeyi de fazladır. İş doyumunun yüksek olduğu işletmelerin rekabet üstünlüğü de fazla olacaktır. Böylece diğer işletmelere göre daha fazla tercih edilecek ve rakiplerine göre üretim konusunda üstünlük sağlayıp kâr marjını yükseltebilecektir (Orhaner Gündüz, 2016, s.8).

İş doyumunu araştırmaları, aşağıda ele alınan konularla olan ilgisi nedeni ile özellikle önemlidir. Bunlar kısaca (Şengül, 2008, s.39);

- Çalışanların motivasyon düzeyini belirlemek,
- İnsan kaynakları uygulamalarının etkinliğini ölçmek,
- Çalışanların kurum kültürüne olan bağlılığını tespit etmek,
- Çalışanların çalışma koşulları, yönetim tarzı konularındaki görüşlerini elde etmek,
- Gerek duyulan iyileştirme fırsatlarını belirlemek,

- Çalışanların değişime olan bakışlarını belirlemektir.

### 2.3. İş Doyumunun Özellikleri

İş doyumunun önemli özellikleri dört başlık altında incelenebilir (Sat, 2011, s.5-6):

1-İş doyumunu, bireyin iş ile ilgili farklı tutumlarını temsil etmektedir. Başka bir ifadeyle, çalışanlar işin belirli boyutlarına karşı olumlu tutum gösterirken, diğer boyutlarına karşı olumsuz tutum içinde bulunabilirler. Bu nedenle genel iş doyumunu incelenirken, iş doyumunun alt boyutları da incelenme konusu yapılmalıdır.

2-İş doyumunun derecesi, genellikle elde edilen çıktılarının, beklentileri ne derece karşıladığına göre farklı düzeylerde gerçekleşmektedir.

3-İş doyumunu, çalışanların iş ortamında ortaya çıkan çeşitli durumlara karşı verdikleri duygusal tepki olmaktadır. Bundan dolayı iş doyumunu görülemez, yalnızca hissedilebilir veya çalışanlar tarafından ifade edilmesiyle ortaya çıkabilir.

4- İş doyumunu statik bir kavram değildir. İş doyumunun bir kez sağlanması sürekli olarak aynı düzeyde tutulabileceği anlamına gelmemektedir. İş doyumuna hızlı bir şekilde ulaşılabildiği gibi hızlı bir şekilde doyumsuzluğa dönüşebilmektedir. Bu yüzden iş doyumunu dinamik bir kavram olarak düşünmek gerekir. İş yerindeki fiziki, şahsi, bireyler arası ve kurumsal faktörler çalışanların iş doyumunun yükselmesi veya düşmesi ile yakından ilişkili olmaktadır.

### 2.4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Çalışanlar arasındaki iş tatmini ya da tatminsizliğini ortaya çıkaran ve birbiriyle oldukça karmaşık bir şekilde ilişkili olan faktörlerden bazıları demografik özellikler, istihdam modelleri, kurumsal faktörler, bireysel farklılıklar ve iş çevresi gibi unsurlardır (Belias vd., 2015, s.325). İş doyumunu etkileyen faktörler, bireysel ve çevresel faktörler olarak ifade edilmektedir. Bireysel faktörler; iş ortamından beklentiler, yaş, cinsiyet, sosyo-kültürel çevre, kişilik, genel yaşam normları, görev türü, medeni durum, eğitim düzeyi ve çalışma yılı, çevresel faktörleri ise; işin niteliği, ücret, gelişme ve yükselme imkânları, çalışma koşulları, grup girişimi, iş normları, moral, yönetici ile ilişkiler olarak sıralanabilir. Bireyin ihtiyaçları işyerinde karşılanıyorsa, işe gitmek onun için

zorlayıcı olmaktan çıkarak eğlenceli ve zevkli bir yer haline gelecektir. Böylece bulunduğu ortama yenilikler getirecektir (Koruklu vd., 2013, s.120).

İş özelliğinin doyumunu kişi için zamanla değişebilmektedir. Aynı özellik zaman geçtikçe kişiyi memnun etmeyebilir. Örneğin bir kişi için ücret ön planda iken zaman geçtikçe işinde yükselme daha ön plana çıkabilir. Diğer birey aldığı ödüle önem verirken zaman geçtikçe başka değerlere önem verebilir. Bu yönden bakıldığında iş doyumunu kısmen kendince önemli bulduğu ihtiyaçlarını işinin ne kadar karşıladığı ile ilgili olmaktadır (Koroğlu, 2011, s.27).

#### **2.4.1. Bireysel Faktörler**

Kişinin doğuştan sahip olduğu birtakım özellikler ile sonradan kazandığı deneyimlerle ilgili olan bireysel faktörler, iş doyumunu üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Bireyin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, beklentileri bireyin iş doyumunu üzerinde etkilidir (Aksoy, 2018, s.65).

##### **2.4.1.1. Beklentiler**

Her işgörenin işinden bir beklentisi vardır. Genel olarak kişilerin beklentileri birbirinden farklıdır ve bu beklentiler belirli bir amaca yöneliktir. Bununla birlikte günümüzde insanların bilinç düzeyi giderek yükselmekte ve sosyal yaşamlarından beklentileri hem işten beklentilerine hem de iş doyumuna etki etmektedir. İş doyumunu, çalışanların işlerinden beklentileri ile beklentilerinin karşılanma derecesinin karşılaştırmasının önemli bir sonucudur. Dolayısıyla, her bireyin işten beklentisi farklı olabilir ve bireyin işinden beklentileri karşılandığı oranda doyum sağlanır (Sat, 2011, s.7).

##### **2.4.1.2. Cinsiyet**

Kadın ve erkeklerin toplumdaki ve iş hayatındaki rolleri ve beklentileri farklıdır. Bu nedenle işten sağladıkları doyum da farklıdır. Kadınlar iş doyumunda daha çok süreçlerle ilgilenirken, erkekler sonuçlara odaklanmaktadır (Orhaner Gündüz, 2016, s.13). Kadınların annelik rolünün de eklenmesiyle birlikte çalıştıkları işten beklentileri

daha farklı olmaktadır. Kadınların daha çok çalışma arkadaşlarına, iletişime, saygıya, iş güvencesine önem verdikleri, erkeklerin ise ücret, özerklik, sorumluluk gibi değerlere önem verdikleri belirlenmiştir (Küçük, 2014, s.12-13).

#### **2.4.1.3. Yaş**

Yaş faktörünün iş doyumuna olan etkisine ilişkin çeşitli görüşler mevcuttur. Herzberg (1966)'e göre yaş ve iş doyumunu arasındaki ilişki "U" şeklinde bir eğriye karşılık gelmektedir. Bir başka ifadeyle erken yaşta "yüksek", orta yaşlarda "düşük" ve ileri yaşlarda "yüksek" bir iş doyumunu sergilenmesi söz konusudur. Bu görüşle işe yeni başlayan birinin iş doyumunu, o işe adapte olma sürecinde olması ya da bir iş bulmuş olmasından kaynaklı, daha yüksek olacaktır. Zaman geçtikçe sıradanlıktan kaynaklanan bıkkınlıkla kişi düşük iş doyumuna sahip olacaktır. Orta yaştan sonra çalışan birey edindiği doyumsuzluğu yenmek için gösterdiği çabalar ya da durumunu kabullenme sonucu iş doyumunda ve iş performansında artış gözlenecektir (Doğan, 2016, s.14).

#### **2.4.1.4. Kişilik**

Kişilik bireylerin doğuştan getirdiği özellikler ile yaşam boyunca kazandığı deneyimler sonucu oluşmaktadır. Kişinin içinde bulunduğu ortam, yaşı, kişilik özellikleri ve karakteri onun iş yaşamındaki kararları hakkında önemli bir etkiye sahiptir (Eğinli, 2009, s.38).

Bireyin işi ile kişiliği arasındaki ilişkinin yönü doğrusaldır. Birey eğer kişiliğine uygun ve sevdiği işleri seçer ve bu işleri yapmaya yönelirse motivasyonu artacak ve iş başarısı yükselecektir (Sat, 2011, s.8). Nevrotik kişilik diye tanımlanan kişiler sürekli karamsar, işinden memnun olmayan, endişeli kişilerdir. Olaylara sürekli sert tepki verirler ve streslidirler. Bu nedenle işten sağlayacakları doyum çok fazla olmayacaktır. Bu durum kişilik ile iş doyumunu arasında bir ilişki olduğunu göstermektedir (Yiğitalp Rençber, 2012, s.46). Ayrıca kişinin kendini tanıması, gerçekçi hedefler koyması ve zaman yönetimi gibi önlemler alması da iş hayatında başarıyı getirecektir (Deran ve Beller, 2014, s.75).

#### **2.4.1.5. Eğitim**

Eğitim düzeyi, iş doyumunu ile ilişkilendirilen diğer bir faktördür. Eğitim düzeyi arttıkça işten sağlanan memnuniyette artmaktadır. Çalışanlar deneyimlerine ve yeterliliklerine uygun işlerde çalışmadıklarında endişe ve strese kapılmakta ve iş doyumları azalmaktadır. Ayrıca iş doyumunu ile kişisel özellikler arasında da ilişki bulunmaktadır. Üniversite öğretim elemanları üzerinde gerçekleştirilen bir araştırmada iş doyumunu ve kişisel özellikler arasındaki ilişki incelenmiş, akademik personelin iş doyumununun hizmet süresi ve eğitim düzeyinin yüksek olması ile ilişkili olduğu bulunmuştur (Akşit Aşık, 2010, s.40). Başka bir araştırmaya göre ise; eğitim düzeyi düşük olan çalışanların eğitim düzeyi yüksek olanlara göre daha fazla doyum sağladıkları görülmüştür (Alper, 2018, s.31-32).

#### **2.4.1.6. Zekâ**

Tek başına zekâ iş doyumunu üzerinde çok fazla bir etkiye sahip olmasa da zekâ seviyesine uygun yapılan işlerde iş doyumunun arttığı gözlenmiştir. Pek çok iş için ise zekâ gereklidir. Zekaya uygun yapılmayan işlerde ise işin gerekleri yerine getirilememekte ve iş doyumsuzluğu oluşmaktadır (İdi, 2017, s.29).

#### **2.4.1.7. Statü**

Statü makam, mevki anlamına gelmekle birlikte bireyin toplumdaki yerini belirlemek için kullanılan bir kavramdır. Statüsü yüksek olan bireyler işleri karşılığında iyi bir ücret alıyorsa ve iyi bir prestije sahipse iş doyumunu yüksek, eğer tersi bir durum söz konusu ise iş doyumunun düşük olduğu görülmüştür (İmre Gül, 2017, s.31-32).

Ayrıca statüsü yüksek olan bireylerin işlerinde daha fazla tatmin oldukları ve benlik düzeylerinde de doyuma ulaştıkları sonucuna ulaşılmıştır (Öztürk, 2017, s.9).

### **2.4.2. Örgütsel Faktörler**

Ücret, stres, işin niteliği, çalışma arkadaşları ve iş güvenliği İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörler olarak sayılabilir (Demirdağ, 2015, s.60).



### 2.4.2.1. Ücret

Ücret, çalışanların işlerine karşı duydukları olumlu ya da olumsuz tutuma etki eden faktörlerdendir. Çünkü çaba sarf edildiği için bireyi güdüler. Ücret bireylerin satın alma gücünü de belirleyen bir unsurdur. Ücret, çalışanlar için motive edici bir öge olmakla birlikte, tatmini belirleyen temel öge değildir. Ancak çalışanların yine de eşit bir biçimde ücretlendirilmesi gerekir. Çünkü çalışanlar emeklerinin karşılığını alamazlarsa iş performansları düşmekte ve o işten yeterince tatmin olamamaktadırlar (Yıldırım ve Demirel, 2015, s.135-136).

### 2.4.2.2. Stres

Tükenmişlik kavramıyla ilgili diğer bir faktörde strestir. Stres organizmanın ihtiyaçlarının karşılanamadığı durumlarda ortaya çıkar. Stres insanın yaşadıklarından ya da çevresel faktörlerden kaynaklı olabilir. Stresin olumsuzluklarıyla mücadele edilmesi gerekmektedir. Çünkü stres bireyde iş tatminsizliğine yol açmaktadır (Kotan, 2016, s.7).

### 2.4.2.3. İşin Niteliği

İşin niteliği, iş doyumunu etkileyen en önemli öğedir. İş gören işi önemli görürse motivasyonu ve iş doyumunu artırır. Bunun için öncelikle iş görenlere yaptıkları işin önemi anlatılmalı yaptıkları ürünün veya hizmetin getirdiği faydalardan bahsedilmeli bu yönde iş görenler etkilenmelidir. İşgörenler gereksiz işlerle oyalanmamalı varsa bu tür gereksiz işler ayıklanmalı ve iş doyumunu arttırılmaya çalışılmalıdır (Göç, 2017, s.48).

### 2.4.2.4. Çalışma Arkadaşları

Çalışan bireyin çalışma arkadaşlarına ve çalıştığı ortama kendini ait hissetmesi iş doyum düzeyini etkilemektedir. Bireylerin çalıştığı ortamla birlikte aynı ortamda çalıştığı çalışma arkadaşları da iş doyumunu olumlu ya da olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Çünkü çalışan yeni başladığı işle ilgili ne yapıp ne yapmaması gerektiğini bilmemektedir. Bu durumda da aynı ortamda çalıştığı diğer çalışanlardan destek beklemektedir (Sat, 2011, s.11).

Kanada’da gerçekleştirilen bir araştırmanın sonuçlarına göre küçük işletmelerde çalışanların yüksek düzeyde iş doyumuna sahip olduğu (%44), büyük işletme çalışanlarının orta düzeyde iş doyumuna (%40) ve orta büyüklükte işletmelerde çalışanların en az düzeyde iş doyumuna sahip çalışanlar olduğu (%38) görülmüştür (Eğinli, 2009, s.42).

#### **2.4.2.5. İş Güvenliği**

Günümüzde işletmelerde iş güvenliği önemli bir hale gelmiştir. İş güvenliği çalışanın emniyetinin, sağlık durumunun iş yeri içinde ve işyeri dışında oluşabilecek risklere karşı korunmasını ifade eder. Bu nedenle iş yerinde iş güvenliği sağlanan bireylerin iş doyum düzeyleri artacak ve daha verimli bir çalışma sergileyeceklerdir (Yiğit vd., 2016, s.55).

### **2.5. İş Doyumunu Açıklayan Kuram ve Yaklaşımlar**

Literatürde iş doyumunu motivasyon kavramıyla birlikte açıklanmaktadır. Bu nedenle motivasyon ve iş doyumunu kavramları birbirinden ayrı düşünülemez. Motivasyon konusunda çok fazla teori geliştirilmiştir. Ancak, insan davranışlarının karmaşıklığı nedeniyle, motivasyon teorilerinin herhangi birisinin tek başına motivasyon ve iş doyumunu konusunu bir bütünlük içerisinde açıklayabildiğini söyleyebilmek zordur. Motivasyon kuramları ise iki şekilde içerik teorileri ve süreç teorileri şeklinde açıklanmaktadır (Çömezoğlu, 2007, s.6).

#### **2.5.1. İçerik Teorileri (Kapsam Teorileri)**

İçerik kuramlarının varsayımına göre, eğer yönetici çalışanını belirli şekillerde davranmaya yönelten faktörleri anlayabilirse, bu faktörleri kavrayarak çalışanını daha iyi yönetebilir. Bu kapsamda Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg’in Çift Faktör Kuramı ve Clayton Alderfer- ERG Teorisi açıklanmaya çalışılmıştır (Tunacan, 2005, s.17).

### 2.5.1.1 Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow, bireyleri doyum ve tatmin sağlamak amacıyla davranışta bulunmaya yönlendiren güdülerini üç başlık altında incelemiştir (Doğan, 2016, s.14).

-Her davranışın amacı bireyin ihtiyaçlarını karşılamaya yöneliktir. Eğer bu ihtiyaçlar karşılanmazsa bu durum bireylerin davranışını etkiler.

-İhtiyaçlar temelden (fizyolojik-yeme, barınma), karmaşığa (benlik, başarıma, kendini gerçekleştirme) doğru sıralama gösterir.

-En alttaki ihtiyaç gerçekleştirilince bir sonraki ihtiyaca geçilir.

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşi, fizyolojik, güvence, sevgi-aidiyet, saygı ve kendini gerçekleştirme şeklinde en alttan yukarıya doğru sıralanmaktadır. Aslında Maslow bu kuramı tam olarak iş yaşamına uygulamayı düşünmemiştir ama en çok kullanılan, bilinen doyum kuramı haline gelmiştir. Maslow davranışların ana güdümsel ürününü ise doyum olarak tanımlamıştır (Çakmur, 2009, s.8).

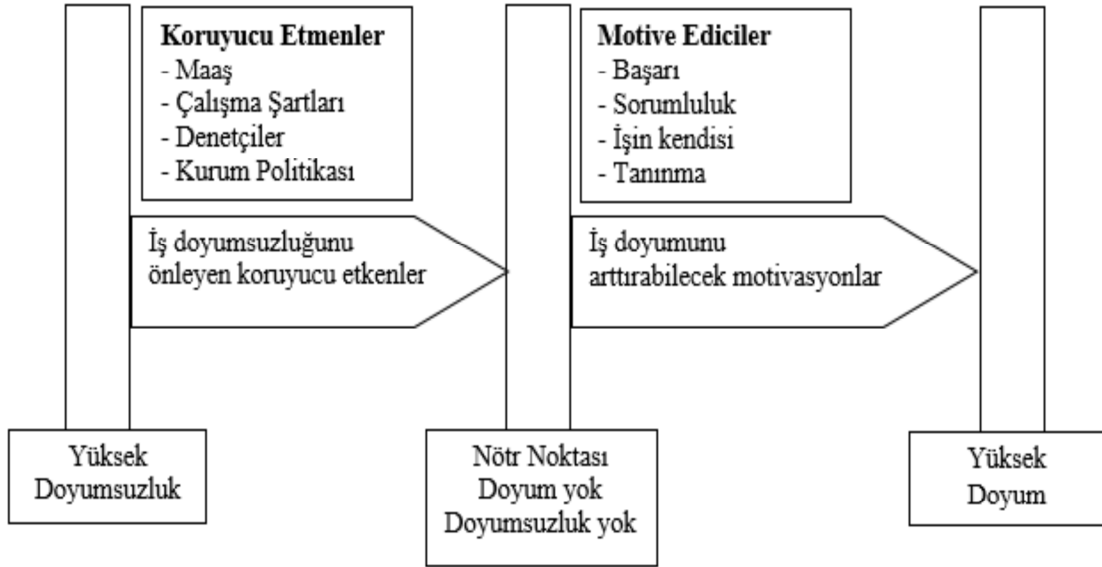
### 2.5.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

Herzberg ve arkadaşları 28.000 çalışandan bilgiler sağlayarak Çift Faktör Kuramını geliştirmişlerdir. Bu kuram insanların iç dünyalarını açıklamak yerine; insanların çalışma hayatında ne elde etmek istediği ile nelerden kaçınmaya çalıştığını sıralayan etmenlerdir (Okyay, 2009, s.10). Herzberg yaptığı çalışmalar sonucunda insanları tatmin eden ve tatmin etmeyen faktörlerin olduğunu saptamıştır. Kişiyi tatmin eden faktörleri "motive eden faktörler" olarak açıklarken, kişiyi tatminsizliğe sürükleyen faktörleri ise "hijyen faktörler" olarak kategorilendirmiştir (Mengü, 2017, s.1998).

Motive edici faktörler içsel faktörler yani başarı, tanınma, işin kendisi, sorumluluk, ilerleme ve gelişmedir. Herzberg'e göre çalışan kişi işini daha çok tanıdıkça, sevdikçe, işine adapte oldukça ve işinden keyif aldıkça işini daha çok sevecek ve tatmin olacaktır. Aksi durumda tatminsiz olmayacak ama tatmin olduğu durum ve koşulları da ortadan kaldıracaktır. Hijyen faktörleri ise, dışsal yani çevresel faktörlerdir. Örneğin; şirket politikası ve yönetim, gözetim, üstlerle ve astlarla ilişkiler, iş koşulları, ücret, iş arkadaşlarıyla ilişkiler, özel yaşantı, statü ve güvenlik faktörleridir. Eğer bu koşullar kişinin düşündüğü düzeyin altında olursa kişi tatminsiz olur. Bu koşulların belli

bir seviyeye çıkması kişinin tatminsizlik durumunu ortadan kaldırır fakat istediği seviyede olmadığı için nötr bir tatmin sağlar. Çalışanın tatmini kişinin motive olmasından geçer. Bu nedenle işveren hem motive edici faktörleri hem de hijyen faktörlerini dikkate alarak çalışanın iş doyumunu sağlamalıdır (Akkuş, 2010, s.17-18).

Herzberg'in çift faktör kuramı Şekil 1 içerisinde görüldüğü şekilde açıklanmaktadır.



Şekil 1. Herzberg'in İki Etmen Kuramı (Bulu, 2016, s.18).

### 2.5.1.3. Clayton Alderfer- ERG Teorisi

Maslow'un Hiyerarşik İhtiyaçlar Kuramı ile ilişkili olan ERG kuramı Alderfer tarafından geliştirilmiştir ve Maslow'un beş kategoride incelediği kuramının üç başlık altında incelenebileceğini ileri sürmüştür.

**1. Varoluş Gereksinimi:** En temel olan yiyecek, su, barınmak için bir yer, fiziksel güvenlik gibi yaşamı sürdürmekle ilgili ihtiyaçları kapsar. Çalışan bu ihtiyaçlarını ücret, işyerinin sağladığı olanaklar, rahat ve güvenli bir çalışma ortamı ile karşılayabilir.

**2. İlişki Gereksinimleri:** Kişinin diğer kişilerle olan ilişkileri, saygınlığı, statüsü, aidiyet duygusu, bilinir olması kişiye tatmin sağlayacaktır. İş yerinde kişinin iş arkadaşlarıyla sosyal bağları, iş dışında ise arkadaşlarıyla ilişkileri kişiye hem normal yaşamında hem de iş yerinde tatmin sağlayacaktır.

**3. Gelişme Gereksinimleri:** Bu gereksinim bireyin yaratıcılığını ilerletebilmesi için çevresiyle kendisine verim sağlayacak bir biçimde etkileşim içinde olmasını gerektirir. Bireyin isteklerine ulaşabilmesi için sürekli motive edilmesi gerekir. Eğer bireyin bu gereksinimleri karşılanırsa birey kendisini daha mutlu, huzurlu hissedecek ve yeni yetenekleri de ortaya çıkacaktır (Varışlı, 2010, s.20).

#### **2.5.1.4. Mc Clelland'ın Başarı-Güç Kuramı**

Mc Clelland tarafından geliştirilen bu teori çalışanların motive olmasında etkili olan etmenleri açıklayan bir kuramdır (Yeşil, 2016, s.171). Bu teoriye göre kişi üç grup ihtiyacın etkisi altında davranış gösterir. Bu kurama, “kazanılmış ihtiyaçlar kuramı” da denilmektedir. Çünkü kuram bireyin hayatı boyunca belli tip ihtiyaçları kazandığını belirtmektedir (Oran, 2016, s.38). Bu açıdan bakıldığında başarı ihtiyacı kuramı, ihtiyaçların doğuştan değil, sonradan öğrenileceğini ileri sürer. McClelland, Maslow'un ihtiyaç teorisinin üzerinde bulunan üç tür ihtiyacı ele almıştır. Bunlar: Başarı, ilişki kurma ve güç kazanma ihtiyaçlarıdır (Eksici, 2009, s.34). Başarma ihtiyacı olan bireyler kendilerine bir hedef belirlerler ve bu hedefe ulaşmak için çaba sarf ederler. Bunun sonucunda takdir görmeyi beklerler. İlişki kurma ihtiyacı olan bireyler çalışmaktan ve kendilerine hedef koymaktan çok insanlarla iyi ilişkiler kurmak isterler. Güç kazanma ihtiyacı olanlar ise; kişileri yönetmek, liderlik yapmak ve kontrol etmek isterler ve daha çok yönetimle ilgili kademelerde çalışmak isterler (Akkuş, 2010, s.20).

Mc Clelland bu üç ihtiyaç ve güdü içinde en çok başarı güdüsünün bireyleri ve toplumları etkilediğini savunmuştur. Birey başarılı olmayı istediği kadar başarısız olmaktan da korkmaktadır. Bu korkusunu yendiği zaman başarılı olmak için birşeyler yapacaktır. Bu da bireyin gelişimi ve ihtiyaçlarını karşılaması için katkı sağlayacaktır (Okyay, 2009, s.11).

#### **2.5.2. Süreç Teorileri**

Süreç teorileri çalışanın hangi amaçlarla ve nasıl güdüleneceğini açıklayan kuramlardır. Süreç kuramlarının ortak yanı, ihtiyaçları, bireyleri davranışa sevk eden faktörlerden sadece bir tanesi olarak görmeleridir (Tunacan, 2005, s.37). Süreç teorileri: Vroom'un Beklenti Teorisi Kuramı, Locke'nin Değer Kuramı, Porter-Lawler'in Geliştirilmiş Beklenti Kuramı ve Adams'ın Eşitlik Kuramı olmak üzere dört başlık

altında incelenecektir.

### 2.5.2.1. Vroom'un Beklenti Teorisi Kuramı

Motivasyon konusunda önemi gittikçe artan teorilerin en başında beklenti kuramı gelmektedir. Vroom tarafından geliştirilen bu teorinin esası, belirli sonuçların elde edilmesi ile ilgili beklenti, bu sonuçların kişi gözündeki değeri ve sonuçların ulaşılabilirliği ile ilgilidir (Tunçez, 2007, s.21). Beklenti teorisi, kişilerden kaynaklanan özelliklerin motivasyondaki yerini inceler. Vroom değer, araçsallık ve beklenti olmak üzere üç faktörün motivasyonun bir ürünü olduğunu savunur (Önen ve Kanayran, 2015, s.52).

**Değer (Valans) :** Bireyin bir sonuç elde etmesindeki isteğinin derecesidir. Bir amaca ulaşmak istiyorsa valans (+), bir amaca ulaşmak istemiyorsa (-), bu amaca karşı hiçbir tepki göstermiyorsa nötrdür. (0). Valans değeri +1 ile -1 arasında bir değer olarak gösterilebilir. Yüksek valans değeri kişinin daha fazla çaba göstermesine sebep olurken, düşük valans değeri için tam tersi bir durum söz konusudur (Anık, 2007, s.138).

**Araçsallık:** Birinci kademe sonuçların ikinci kademe sonuçlara ulaştıracağı konusunda kişinin sahip olduğu sübjektif olasılığı ifade etmektedir. Örneğin; aslında insanlara karşı statü elde etmek, saygınlık kazanmak, aileyi geçindirmek gibi bir araçtan ibaret olan maaş ya da para kendi başına bir anlam ifade etmez (Erdem, 1998, s.54-55).

**Beklenti:** Bireyin belli bir davranışının onu belli bir sonuca ulaştıracağı yolundaki inancının şiddetidir. Beklenti 0 ile 1 arasında yer alır. Eğer birey davranışı sonucunda isteğine ulaşacağına inanıyorsa beklenti (1), istediğine ulaşamayacağına inanıyorsa (0)'dır. Yani bu değer 0 ile 1 arasında bir değerdir (Vroom 1964: 18).

### 2.5.2.2. Locke'un Değer Kuramı

Locke, iş doyumunu çalışanların iş doyumuna göre değil, çalışanın değer verdikleri sonuca göre açıklamaktadır. İş, çalışanlara terfi, maaş, statü gibi birçok imkân sağlamaktadır. İşin sağladığı imkanlarla kişinin beklentileri yani önem verdiği değerler örtüşüyorsa bu noktada iş doyumunu sağlanmaktadır. Değer teorisine göre değerli görülen sonuçlar değerli görülmeyen sonuçlara göre iş doyumunu daha fazla etkilemektedir (Sat, 2011, s.18).

### 2.5.2.3. Porter- Lawler'in Geliştirilmiş Beklenti Kuramı

Porter-Lawler Modeli, Vroom'un modelinin geliştirilmiş şeklidir. Vroom, çalışan bireylerin motivasyonunu güç, değer ve araçsallık gibi kavramlarla açıklarken, Porter ve Lawler bunun daha da ötesinde bilgi ve özellikler, ödüller, performans, tatmin gibi kavramlarla daha da ilerleterek açıklamışlardır (Tunçez, 2007, s.25).

Bu kurama göre bireyin her davranışı yüksek performans göstermez. Birey gerekli bilgi ve yeteneğe de sahip olmalıdır. Yetenekler çevreden çok fazla etkilenmeyen kişinin kendi özelliğinden gelen kişilik özelliğidir. Bu özelliği bireyin çalışma hayatındaki başarısında etkilidir ama asıl önemli olan bireyin çabasıyla birleşmesidir. İkinci değişken ise roldür. Her örgüt üyesi performansını sergilemek için uygun bir role sahip olmalıdır. Yoksa birey rol çatışmasına girecek ve performansını yeterli düzeyde gösteremeyecektir. Bu kurama göre; yüksek performans gösteren bireylerin beklediği ödül ile iş doyumunu arasında ilişkinin yüksek olması beklenir. Aksi durumda söz konusu olabilir. Bu durum herkesi istediği şekilde memnun etmenin gerçek olmayacağını bir kez daha ortaya çıkarmaktadır (Okuyay, 2009, s.14). Bu modeli bir motivasyon aracı olarak kullanmak isteyen bir yönetici, aşağıdaki hususlara dikkat etmek zorundadır:

- Çalışan personel performansına göre eğitime alınmalıdır.
- Çalışanlar arasındaki rol çatışmaları azaltılmaya çalışılmalıdır.
- Çalışan personelin kendi düzeyindeki arkadaşının aldığı ödüle dikkat ettiği unutulmamalıdır.
- Son olarak çalışanın performansı, ödül ve bu ilişkiler konusundaki görüşleri incelenmeli ve modelin işleyişinde gerekirse değişiklikler yapılmalıdır (Ekşici, 2009, s.40).

### 2.5.2.4. Adams'ın Eşitlik Kuramı

Adams'ın eşitlik ve adillik kuramına göre; çalışan birey kendisini sürekli bir başka çalışanla kıyaslama ihtiyacı duyar. Bu nedenle kendisine özelliklerinin yakın olduğu bireyleri seçerek bu kişiyle eşit özelliklere sahip olduğunu düşünür. Kendisine eşit gördüğü bireyin aldığı ücret ya da ödülün eşit olmadığını fark ederse kendisi de bu mükâfata ulaşmak için üstün bir gayret sarf edecektir. Bu durum, bireyin

motivasyonunu artırması adına çok önemlidir (Bulu, 2016, s.20).

$$(\ddot{O}k / Kk) > (\ddot{O}\ddot{o} / K\ddot{o}) \quad (\ddot{O}k / Kk) < (\ddot{O}\ddot{o} / K\ddot{o})$$

$\ddot{O}$  = Ödüller      k = Kişi

K = Katkılar      ö = öteki kişi

Bu formüle göre; bireyin aldığı ödül/katkı oranı öteki kişinin ödül/katkı oranından az ise eşitsizlik oluşur. Bu eşitsizlik arttıkça bireyin memnuniyetsizliği artar. Böyle bir durumda birey ödüllerini arttırmak için büyük oranda gayret gösterir. Aldığı ücreti artırmaya çalışabilir. Eğer bunu başaramıyorsa katkıyı azaltmaya başlar. Çalıştığı işte daha az verim sağlayabilir. Diğer taraftan bireyin ödül/katkı oranı diğer çalışanlardan yüksekse kendisini suçlu hissedebilir ve diğer çalışanlara yardım etmeye çalışır. Bazı durumlarda kişinin ödül/katkı oranı diğer çalışandan büyük olduğunda üstün olan birey bu eşitsizliği daha geç fark edecektir. Bu kuramın yaklaşımları genel olarak kabul edilmekle birlikte daha iyi araştırmalar yapılarak teorinin tam olarak kabul edilebileceği söylenmektedir (Tunçez, 2007, s.32).

## 2.6. İş Doyumunun Ölçümünde Kullanılan Araçlar

Yapılan araştırmalar sonucunda birtakım anket modelleri geliştirilmiştir. Bunları kısaca şu şekilde açıklayabiliriz:

**Porter İhtiyaç ve Doyum Anketi:** Porter, Maslow'un ihtiyaçlar analizinden esinlenerek ilk olarak insanın en temel ihtiyaçları olan yeme, içme, barınma ihtiyaçlarının daha sonra sevme-sevilme, sayma-sayılma, aidiyet gibi ihtiyaçlarının karşılanması gerektiğini savunur. Porter buradan yola çıkarak çalışanın algıladığı koşullar ile mevcut koşullar arasında ilişkinin olması gerektiğini savunur (Sönmezsoy, 2018, s.25).

**Kunin – Yüz Çizelgesi:** 1955 yılında Theodore Kunin tarafından geliştirilmiştir. Ölçek uzun metinleri okuyamayan bireyler için oldukça pratiktir. Ölçekte altı tane yüz ifadesi bulunmaktadır. İş, ücret, yükselme, iş olanakları, iş arkadaşları ile ilgili tatmin gibi duygularını belirtmek isteyen birey gülen yüzden, çatık kaşa kadar olan yüz ifadelerinden birini seçer. Böylece iş ile ilgili tatmin olma ya da tatmin olmama düzeyini ifade etmiş olur (Demirdağ, 2015, s.100).



**Weiss, Dawis ve England- Minnesota Doyum Anketi:** Dawis ve arkadaşları (1967) tarafından geliştirilmiş popüler bir araçtır. Bu araç uzun formda 100, kısa formda ise 20 maddeden oluşmaktadır (Hancer ve George, 2003, s.86). İçsel ve dışsal iş doyumunu faktörlerini ortaya çıkaran 20 ifadeden oluşan 5’li Likert tipine sahip bir ölçektir. İçsel doyum puanı; takdir edilme, başarı, işten memnuniyet gibi içsel iş doyumunu ölçen 12 sorudan oluşur ve içsel doyum puanı bu sonuçların 12’ye bölünmesiyle elde edilir. Dışsal doyum puanı; kurum yönetimi, denetim şekli, yönetici, ücret, ast ve üstle ilişkiler vb. ölçen 8 sorudan oluşmaktadır. Dışsal doyum puanı bu sonuçlardan elde edilen puanın 8’e bölünmesiyle bulunur. Ölçeğin nötr puanı ise 3’tür. Ölçekten alınan puan 3’ten düşükse iş doyumunu az, 3’ten büyükse iş doyumunu fazladır (Saygılı ve Çelik, 2011, s.50).

**Spector- İş Doyum Ölçeği:** 1985 yılında Spector tarafından geliştirilmiştir. Ölçek; ücret, yükselme olanakları, sosyal haklar, denetim, ödüllendirme, işin yapılma şekli, çalışma arkadaşları, işin yapısı, iletişim gibi dokuz boyuttan oluşmakta ve her boyut dört madde içermekte toplam 36 maddeden oluşmaktadır. “1-Hiç katılmıyorum” dan “6-Tamamen katılıyorum” arasında derecelendirilmiştir. Ölçeğin güvenirlik katsayısı 0.78’dir. Ölçeğin, uyarılama sonrası bulunan Cronbach alfa değeri ise 0,82 dir (Burhan, 2016, s.22).

**Smith, Kendal ve Hulin – İş Tanımlama Ölçeği:** 1969 yılında bulunan ve en çok kullanılan bir ölçektir. 1985 yılında ise JDI Araştırma Grubu tarafından ilerletilmiştir. Bu endekste ki alt ölçekleri ise; ücret, yükselme olanakları, kişiler arası iletişim sayılabilir (Sat, 2011, s.21).

## 2.7. İş Doyumunun Sonuçları

Çalışanların çalıştıkları işten doyum sağlamaları hem kendisine hem de çalıştıkları kuruma fayda sağlamaktadır. Yüksek iş doyumuna sahip bireylerin moralleri ve motivasyonları yükselecek böylece kuruma daha fazla faydalı olacaktır. Böylece örgüte bağlılık da artacaktır. Eğer birey iş doyumunu sağlayamazsa verimsizlik, işe gelmemelik gibi olumsuz sonuçlar da görülebilir (Behlül, 2015, s.49).

**Performans:** Kişilerin yaptıkları, gözle görülebilen çaba olarak tanımlanabilir (Buluk Karadoğan, 2010, s.68-69). Son zamanlarda yapılan araştırmaların sonuçları incelendiğinde iş doyumunun performansı etkilediği çok fazla görülmemektedir. Tam tersine performans iş doyumunu etkilemektedir. (Varışlı, 2010, s.22).

Bazı araştırmacılar iř doyumunu ile performans arasında olumlu bir ilişki olduğunu ileri sürmektedir. İř doyumunu yüksek olan çalışan, iř doyumunu dūřuk olan çalışana oranla daha fazla performans gōstermektedir. Diđer bir gōrūř ise; iř doyumunu ile performans arasında olumlu bir ilişkinin olmadığıdır. İř doyumunu yüksek bireylerden yüksek performans beklenmemesi gerektiğini savunurlar. Yüksek performans için ödullerin kullanılması gerektiğini savunurlar. Dolayısıyla yüksek performans ödulleri, ödullerde iř doyumunu beraberinde getirmektedir (Buluk Karadođan, 2010, s.68-69).

**Verimlilik:** Üretim sürecine sokulan girdiler ile bunun sonucunda çıkan çıktılar arasındaki ilişkiyi ifade eder. Verimlilik kaynaklarını en iyi şekilde kullanmayı ifade eder (Yükçü ve Atağan, 2009, s.4). İş doyumunu ile verimlilik arasında bir bağ bulunmaktadır. Yapılan araştırmalara göre iş doyumunun bazen verimlilik üzerinde hiçbir etkisi yokken, bazen çok fazla etkisi bulunmaktadır. Çalışanın iş memnuniyetinin yüksek olduğu zamanlarda ödüllendirildiğinde iş doyumunu ile verimlilik arasında bir ilişkinin olacağı gōr÷lmektedir (Kōrođlu, 2011, s.99).

**İşe Gelmemezlik:** alışanlar işten memnun kalmadıklarında işte devamsızlık yapmaya başlayabilir. Devamsızlığa neden olan faktörler arasında; yaş, cinsiyet, ailesinin durumu, işin çalışanın evine uzaklığı, iş arkadaşları ile ilişkiler, çalışanın moral gücü, çalışanın o işten ne derece memnuniyet sağladığı gibi daha pek çok etken sayılabilir. Devamsızlık çalışanın çalışma saatlerinde işe gelmemesidir. Devamsızlığı sıfıra indirgemek imkansızdır. Çünkü alışan birey işe gelse bile hasta olma riski vardır. Devamsızlık ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin nedeni mazeretsiz devamsızlıklarda aranmalıdır. Yani can sıkıntısı, bıkkınlık, ara verme gibi nedenler varsa çalışan için iş doyumunsuzluğu mevcuttur (Turhan, 2010, s.33-34).

**Örgütsel Bağlılık:** Kişinin bir örgüt ile girdiği kimlik birliği ve bağlılıktır. Örgütsel bağlılıkla ilgili çalışmaları ile bilinen Meyer'in tanımı ise, bir örgütün amaçlarını ve değerlerini kabul etme ve amaçlarına ulaşmasında üstün bir çaba gōstermesidir (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007, s.4). Verimliliği arttırırken bireyin sosyal ve psikolojik durumuna da dikkat etmek gerekir. Buna bağlı olarak hangi unsurların örgütsel bağlılıkla ilgili olduğunun bilinmesi iş sürecindeki çalışmaların etkinliğini arttırabilir (Karataş ve Güleş, 2010, s.77).

## BÖLÜM III

### TÜKENMİŞLİK

#### 3.1 Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik; başarısız olma, kendini yıpratma, enerji azalması sonucu bireyin iç kaynaklarında azalma durumudur (Taysı, 2012, s.3). Günümüzde çalışan bireyler birtakım zorluklarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu durum bireyi iş yaşamında ve sosyal yaşamında savunmasız bırakmaktadır. Bunun sonucunda birey iş yaşamında doyumsuzluk yaşamaktadır. Bu doyumsuzluğun sonuçlarından biri de tükenmişlik duygusudur. Tükenmişlik bireyin iş yaşamında performansını düşürmekte, yaşanan bu durum bireyin ve çalıştığı kurumun verimliliğini azaltmaktadır (Doğan ve Nazlıoğlu, 2010, s.100). Tükenmişlik kavramını 1974 yılında ilk olarak kullanan araştırmacı Alman asıllı Freudenberg'erdir (Erduru, Deran ve Uzun, 2017, s.159). Freudenberg'er tükenmişliği; başarısızlık, yıpranma, tükenme, moral bozukluğu, motivasyon düşüklüğü, isteklerin karşılanmaması olarak açıklamıştır (Yumuk Günay ve Demiralay, 2016, s.919). 1976 yılında tükenmişlikle ilgili bir ölçek geliştirilmiş olan Maslach'a göre tükenmişlik, "bireylerin işlerindeki insanlara karşı tepkisiz kalması, duygusal açıdan kendisini bitmiş hissetmesi, kişisel başarısızlık duygusunun yaşanmasıdır" şeklinde tanımlanmıştır (Kotan, 2016, s.6).

#### 3.2. Tükenmişlik Tanımları

Tükenmişlik kavramı, çeşitli araştırmacılar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Bu tanımlarda bazıları aşağıda verilmiştir.

Tükenmişlik, bireylerin çalışma yaşamlarında sarf ettikleri enerjinin tükenmesi ve bireylerin bu durumdan olumsuz etkilenmeleridir (Deran ve Beller, 2015, s.72).

Tükenmişlik, çalışma yaşamında strese sebep olan iş ve çalışan arasında ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur (Yumuk Günay ve Demiralay, 2016, s.919).

Tükenmişlik, kişisel kaynakların tükendiği, rutin işler karşısında devamlı bir umutsuz ve olumsuz düşüncelere sahip olma, yaşam enerjisinin düşmesi şeklinde tanımlanabilir (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012, s.41).

Tükenmişlik, insanlarla çalışan bireyler arasında sıklıkla görülen bir duygusal tükenme ve şüphecilik sendromudur. Tükenmişlik, kişinin çalışma yaşamında ve diğer insanlarla olan ilişkilerinde yaşadığı olumsuzluklardan kaynaklanan özsaygı yitimi, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik, şüphecilik ve umutsuzluk duygularının oluşumu ile birlikte gelişen insanlara karşı olumsuz tutumlar yansıtmasıyla oluşan bir sendrom olarak tanımlanmıştır (Maslach & Jackson, 1981:99).

### 3.3. Tükenmişlik Belirtileri ve Tükenmişlikle Mücadele

Tükenmişlik sendromu aniden ortaya çıkan bir durum değildir. Yavaş yavaş kendisini gösterir. Genelde göz ardı edilir. Bu durumda bireyi tükenmişliğe iter. Tükenmişliğin belirtileri üç boyutta incelenebilir.

***Fiziksel Belirtiler:*** Birey çalışma hayatının başlarında kendisini enerjik, güçlü, verimli hisseden, yüksek performans gösteren çalışanlardır. Bazı nedenlerden dolayı kendilerini bitkin hissetmeye başlarlar. Tükenmişlik önce hafif belirtiler şeklinde ortaya çıkarken yani yorgunluk, baş ağrısı, bitkinlik hissi gibi kendini gösterirken eğer önlem alınmazsa soğuk algınlığı, kilo kaybı, yüksek tansiyon, kalp rahatsızlıkları, cilt hastalıkları ve daha birçok şekilde ortaya çıkabilir. Kişi bu belirtileri taşıyorsa zaman geçmeden önlem alınmalıdır. Çünkü bu belirtiler tükenmişliğe sebep olabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009, s.29-30).

***Psikolojik / Duygusal Belirtiler:*** Tükenmişliğin psikolojik ve duygusal belirtileri: Motivasyon düşüklüğü, güven eksikliği, kendini değersiz görme, fazla kaygı, şüphecilik, kendini soyutlanmış hissetme, öfkelenme, doyumsuzluk, zihin karışması, bilişsel ve zihinsel becerilerde azalma (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008, s.142).

***Davranışsal Belirtiler:*** Tükenmişliğin davranışsal belirtilerini aşağıdaki gibi saymak mümkündür (Doğan, 2016, s.20).

- Ani sinirlenme
- İşe gitme isteğinde azalma
- Başaramama korkusu
- Aşırı şüpheli davranma

- Alınan tavırlar gösterme
- Kendine güvenmeme
- Dışlanmışlık hissi
- İşle ilgili konularda konuşmaktan kaçınma.

Tükenmişlikle mücadele etmek için örgütlere ve bireylere bazı öneriler verilebilir.

Örgüt açısından (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008, s.142);

- Çalışanların görevleri açık bir şekilde belirtilmelidir.
- Hoşgörülü, anlayışlı bir yönetimin olması
- İşe alırken kişi ile işin uyumu olması
- Kişiyi geliştirmek adına hizmet içi eğitim programlarının artırılması
- İşle ilgili bilgileri edinmek adına oryantasyon çalışması yapılması
- İş yoğunluğunun azaltılması
- Ödüllendirme yapılırken adil davranılması
- Sorunlar ortaya çıktığında hemen çözüme kavuşturulması
- Rehberlik hizmetinin yapılması
- Personel geliştirme çalışmaları yapılması.

Tükenmişlikle mücadele etmek için bireysel açıdan verilebilecek öneriler (Sat, 2011, s.38);

- Gerçekçi hedefler ortaya koymak
- Kendini iyi bilmek
- Kendi kendinin ve isteklerinin farkında olmak
- Çalıştığı insanlarla iyi ilişkiler geliştirmek
- Yaptığın işin nasıl bir iş olduğunu bilmek
- Tükenmişliğin ne anlama geldiğini bilmek
- Değişimi sevmek ve gerektiğinde değişime ayak uydurabilmek
- Bazı zamanlarda işe mola vermek
- Tatil yapmak ve stresini atmak
- Hayır demeyi bilmek
- Kendine iyi bakmak
- Aileyi sevmek ve iyi vakit geçirmek.

### **3.4. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler**

Tükenmişliğin oluşmasında hem bireysel hem de örgütsel faktörler etkili olmaktadır.

#### **3.4.1. Bireysel Faktörler**

Tükenmişliği etkileyen bireysel faktörler bazen tükenmişliğin etkilerini arttırırken, bazen de tükenmişliğin etkilerini azaltırlar. Tükenmişliği etkileyen kişisel özellikler; cinsiyet, yaş, eğitim, kişilik, gelir durumu ve daha pek çok özellik sayılabilir (Deran ve Beller, 2015, s.74).

##### **3.4.1.1.Cinsiyet**

Cinsiyet farklılıklarının tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiş fakat bu durum tam olarak açıklık kazanamamıştır. Özellikle yöneticilik pozisyonlarına bakıldığında kadınların erkeklere göre daha duygusal olduğunu, erkeklerin ise tükenmişlik yaşamaları durumunda duyarsızlaştıkları görülmüştür. Kadınlar daha duygusal bir yapıya sahipken, erkeklerin daha güçlü yetiştirilmeleri onların bu farklılıkları yaşamalarında etken olarak görülebilir (Saçlı, 2011, s.18-19).

##### **3.4.1.2. Yaş**

Tükenmişlik düzeyini etkileyen değişkenlerden biri de yaştır. Yapılan araştırmalara göre yaşı genç olan birey ileri yaştaki bireye göre daha çabuk tükenmişlik göstermektedir. Genç bireylerin ileri yaştaki bireylerden daha çabuk tükenmişlik göstermelerinin nedeni işten beklentilerinin daha fazla olmasıdır (Demir, 2004, s.10).

##### **3.4.1.3. Eğitim**

Bireylerin eğitim seviyesi de tükenmişliği etkilemektedir. Yapılan çalışmalara göre eğitim seviyesi arttıkça tükenmişliğin azalması gerektiği yönündedir. Fakat araştırma sonuçlarına bakıldığında bu varsayımların tersine eğitim seviyesi yükseldikçe

tükenmişliğin arttığı görülmektedir. Eğitim seviyesi arttıkça stres artmaktadır. Ayrıca eğitim seviyesini yükselmesi geleceğe yönelik kariyer beklentisi konusunda da stres oluşturmaktadır (Soykan, 2012, s.34).

#### **3.4.1.4. Kişilik**

Araştırmalara göre, aynı iş yerinde çalışan bireylerin bir kısmı tükenmişlik yaşarken bir kısmında tükenmişlik sendromu gözükmemektedir. Bunun nedeni de kişilik özellikleriyle açıklanmaya çalışılmıştır (Yüksel, 2017, s.37). Tükenmişlik bütün bireylerde görülebilmekte fakat bazı bireylerde tükenmişlik boyutu daha fazla olabilmektedir. A tipi kişilik diye tanımlanan bu kişiler dış denetim tarafından yönetilen, kendine yeterlilikten yoksun, empati kuramayan, rekabetçi, aynı anda birden fazla iş ile uğraşan sosyal destekten yoksun ve iş stresiyle başa çıkamayan kişilerdir. Bu nedenle de bu tip kişilerde tükenmişlik daha fazla görülmektedir (Sarıkaya, 2007, s.24).

#### **3.4.1.5. Medeni Durum**

Araştırmalara göre bekar çalışanlar evli çalışanlara göre daha çok tükenmişlik hissetmektedir. Boşanmış bireyler ise bu iki grubun arasında yer almaktadır. Bunun nedeni evli çalışanlar, bekar çalışanlara göre daha dayanıklıdır. Bir sorunla karşılaştıklarında aileleri onlara destek olabilmektedir. Evli kişilerin kişilik yapısı daha çok gelişmiştir. Eş ve çocuklarıyla ilgilendikleri için problemler karşısında dayanma güçleri daha yüksektir. Bu durum onların bekar çalışanlara göre tükenmişliğe daha dayanıklı olmalarını sağlar (Saçlı, 2011, s.18).

#### **3.4.2. Örgütsel Faktörler**

Tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler arasında; iş yükü, kontrol, ödül, aidiyet, adalet ve kişisel değerler sayılabilir

### 3.4.2.1. İş Yükü

İş yükü, belirli bir zamanda ve kalitede yapılması gereken iş miktarıdır (Sürgevil, 2007, s.2). İş yükü üç farklı şekilde görülebilir:

- Yüksek iş yükü/düşük iş kontrolü,
- Düşük iş yükü/yüksek iş kontrolü ve
- İş yükü ile iş kontrolünün dengede olması.

Buna göre bireylerin iş yüküne göre tükenmişlikleri farklı boyutta olmaktadır.

Şekil 2’de iş yükü kontrolü ve tükenmişlik ilişkisi görülmektedir.

Yüksek iş yükü	<----->	Düşük iş kontrolü	--->	Tükenmişlik (yükselir)
Düşük iş yükü	<----->	Yüksek iş kontrolü	--->	Tükenmişlik (düşer)
İş yükü	<----->	İş kontrolü (Denge)	--->	Tükenmişlik (düşer)

Şekil 2. İş Yükü-Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi (Bolat, 2011, s.89-90).

### 3.4.2.2. Kontrol

Bireyin işi üzerinde seçim yapma, sorun çözme, karar verme imkanının elinde bulunmasıdır. Eğer birey iş hayatında kontrolü elinde tutamaz ise tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu görülür (Sarıkaya, 2007, s.26).

### 3.4.2.3. Ödül

Ödül dışsal ve içsel olarak ikiye ayrılmaktadır. Maaş artışı, takdir, övülme, terfi, çalışma koşullarının iyileşmesi, önemli kararlara ortak olma, önemli görevler verme gibi davranışları kapsar (Altay, 2009, s.6).

### 3.4.2.4. Aidiyet

Aidiyet bazı insan gruplarına ait olunması ya da birlik olmanın algılanması, kişinin çalıştığı örgütle özdeşleşmesi olarak tanımlanabilir (Altay, 2009, s.6).



### 3.4.2.5. Adalet

Adalet insanlar için denge unsuru olarak düşünölmektedir. Her kurum eğer adil olursa işęörenler tarafından doğru algılanır (Pelit ve Bozdoğan, 2014, s.40). Ayrıca örgütte çalışan bireylerin örgütsel kararlar hakkındaki görüşlerini ifade etmektedir (Sarıkaya, 2007, s.26).

### 3.4.2.6. Kişisel Değerler

Bireyin iyi, doğru diye kabul ettiği kanaatlerini barındıran bir kavramdır. Birey ve iş çevresindeki uyumsuzluk bireyleri tükenmişliğe iterken, uyum ise bireyin kuruma bağlılığını artırır (Altay ve Akgöl, 2010, s.93).

## 3.5. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri

Stres ve hızlı yaşam şartları ile dolu 21. y.y."ın öne çıkan bir gerçeği haline gelmektedir. İnsanlar hayatın her evresinde tükenmişliği yaşamaktadırlar (Ceylan, 2013, s.1). Tükenmişlikte süreklilik vardır kesinti yoktur. Bu nedenle evrelere ayrılmıştır.

**İdealistik Coşku:** Mesleki beklenti çok fazladır. Ama bunların çoğunluğu gerçekçi değildir. Kişi sadece bu duruma adapte olmaya çalışır. Umut yüksek seviyededir. Kişinin enerjisi yavaş yavaş tükenir. Bu durum işe başladıktan bir yıl sonra görülür (Balcıoğlu vd., 2008, s.100).

**Durgunlaşma:** Bu evrede isteksizlik, umutsuzluk durumu vardır. Bu duygular biraz daha azalmıştır. Başlangıçta fazla olan beklentinin gerçekleşmemesi durumunda hayal kırıklığı yaşanır. İşten yeterince doyum sağlanamamaktadır (Kotan, 2016, s.12).

**Engellenme:** Birey bu dönemde mesleğini sürdürme konusunda ciddi endişeler yaşar. Birey işini sürdürüp sürdüremeyeceği konusunda kaygıları vardır. Duygusal, fiziksel, davranışsal sorunlar ortaya çıkmaya başlar (Oruç, 2007, s.25).

**Apati:** Birey işini sevdiğinden değil mecburiyetten katlanmaktadır. İşten kopma, umutsuzluk, sıkılma had safhadadır. Kişi için görevi kaygı boyutuna gelmektedir. (Balcıoğlu vd., 2008, s.100).

### 3.6. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişliğe katkıda bulunan yazarların geliştirdikleri çeşitli tükenmişlik modelleri vardır (Saçlı, 2011, s.8). Bu modellerden Maslach, Cherniss, Edelwich ve Brodsky, Perlman ve Hartman, Pines modelleri incelenmiştir.

#### 3.6.1. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach modeli akademik çevrelerde en çok kabul gören modeldir. Maslach ve Jackson 1986 yılında Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştirmiştir. Maslach pek çok meslek grubu üzerinde araştırmalar yapmıştır. Güvenilir bir modeldir (Sarıkaya, 2007, s.33). Maslach'a göre tükenmişliğin üç boyutu vardır.

**Duygusal Tükenme:** Mesleki tükenmişliğin bu boyutunda bireyler yorgunluk, enerji eksikliği ve duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir. Genelde çok yoğun tempoda çalışan bireylerde görülür. Tükenmişliğin en belirleyici boyutu olarak kabul edilir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008, s.133).

**Duyarsızlaşma:** Tükenmişliğin ikinci boyutu olan bu evrede insanların sorularına yanıt vermeme, ilgisiz davranma gibi semptomlar görülebilir. Kişi diğer insanların kendi hayatından çıkıp, kendisini yalnız bırakmalarını ister. Diğer insanlara sorun çözme konusunda yardımcı olamaz. Bu durumu aslında bir nevi kaçış noktası olarak görür. Maslach'a göre en problemlili görülen boyut budur. Çünkü birey gittikçe duyarsızlaşır (Dinç, 2008, s.15-16).

**Bireysel Başarıda Azalma:** Kişinin kendini olumsuz değerlendirmesidir. Kişi çalışma ortamında kendi başarısının düştüğünü ve verimli olmadığını düşünür. Bu durum depresyon ve yetersizlikle ilişkilendirilir. Kişi artık başarısız olduğunu düşünür ve kendini suçlu hisseder (Saçlı, 2011, s.11).

#### 3.6.2. Perlman ve Hartman Modeli

Bu model tükenmişliğin, strese verilen bir tepki sonucu geliştiğini ortaya çıktığını kabul etmektedir. Modele göre tükenmişliğin üç boyutu (fizyolojik, duygusal ve bilişsel, davranışsal stres belirtileri) üç büyük stres belirtisini yansıtmaktadır. Tükenmişlik bu üç bileşene verilen yanıttır (Altay ve Akgül, 2010, s.91).

### 3.6.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Bu modelde göre birey büyük umutlarla mesleğe başlar. Beklentilerinin ve umutlarının karşılanamadığını gördüğünde zamanla tükenmişlik yaşamaya başlar (Taysı, 2012, s.8).

### 3.6.4. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines'e göre tükenmişliğin asıl sebebi iş ortamıdır. Motivasyon düzeyi önemlidir. Motivasyon düzeyi yüksek olan birey kendisini sürekli baskı altında hissettikleri bir ortamda çalıştıklarında tükenmişlik hissetmeleri söz konusudur. Çünkü bu bireyler çalıştıkları ortamda kalıcı iz bırakmak, başarılı olmak isterler (Dinç, 2008, s.21). Motivasyon düzeyi düşük olan bireylerin ise iş ortamının yarattığı baskı ne kadar fazla olursa olsun tükenmişlik yaşamaları söz konusu değildir ama depresyon, yorgunluk, işe yabancılaşma gibi durumlar yaşayabilirler. Bu modele göre birey üzerinde iş çevresi de etkili olmaktadır. Tükenmişlik bireyden bireye de değişebilmektedir. Bazı bireyler bu gibi etkenlerden etkilenip tükenmişlik yaşarken bazı bireyler etkilenmeyebilir (Saçlı, 2011, s.15).

### 3.6.5. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Birey iş ortamındaki stresle başa çıkmaya çalışmaktadır. Gerek çevrenin baskısı, gerek bireyin kendi kendisine yarattığı talepler stresi oluşturmaktadır. Çalışanın beklentisi karşılanamıyorsa bunun sonucunda ilk olarak stres ortaya çıkacaktır. Bu durumda birey ilk olarak stres kaynağını ortadan kaldırmaya çalışır. Daha sonra beklentilerini azaltmaya başlar. Bunu yapamazsa spor, meditasyon gibi yolları deneyebilir. Eğer bunda da başarılı olamazsa iş ile ilişkisinin kesilmesini isteyebilir (Soykan, 2012, s.27).

## 3.7. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik sendromu bireysel ve örgütsel açıdan olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Tükenmişlik sonuçları hakkında kesinleşmiş standartlardan bahsetmek

mümkün olmamaktadır. Çünkü tükenmişlikten etkilenme düzeyi kişiden kişiye ve zamana göre değişmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009, s.31). Genel olarak birey ve örgüt ortamına yansıyan; işi gevşetme, işin fazla olduğunu bildiği halde işten uzaklaşma, hırsızlığa eğilim gösterme, hastalık gibi nedenlerle işe gelmeme (Akten, 2007, s.33), müşterilere karşı negatif davranış sergileme, insanlarla ilişkilerin bozulması, hatalar yapma, kazalarda artış, yaratıcılığın azalması, işte doyumsuzluk yaşama, performansın düşmesi, işi bırakma gibi olumsuz sonuçlar olarak sayılabilir (Düz, 2015, s.44).

Tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerde enerji kaybı, iş performansında azalma görülebildiği gibi alınan görevlerin yerine getirilmediği de görülebilmektedir (Helvacı, Turhan, 2013, s.60). Tükenmişlik bireylerde zararlı alışkanlıklara da yol açabilir (Soysal, 2011, s.22). Sorunlara çözüm bulmak isteyen birey içki, sigara kullanımı, uyuşturucu gibi zararlı maddeler kullanmakta ve zamanla bağımlı hale gelebilmektedir (Izgar, 2000, s.32).

Tükenmişliğin görüldüğü kurumlarda yöneticiler çalışanlarına daha çok destek olmalı, eğitim programları arttırılmalı, çalışanların işle ilgili güncel bilgiye sahip olmasının sağlanması, ödül, adalet, iletişim, motivasyon gibi kavramlar arttırılmalıdır. Bu durum tükenmişliğin azalmasında büyük ölçüde etkili olacaktır (Yüksel, 2017, s.33).

## BÖLÜM IV

### MUHASEBE MESLEĞİ VE MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ SORUNLARI

#### 4.1. Muhasebe Mesleği

13.06.1989 tarih ve 20194 sayılı Resmi Gazete ile çıkarılan “3568 Sayılı Serbest Muhasebeci Malî Müşavirlik ve Yeminli Malî Müşavirlik Kanunu” Türkiye’de muhasebecilik mesleğinin şartlarını ve çalışma konularını belirlemiştir (Kotan, 2016, s.30). Bu yasa ile muhasebe meslek mensupları Serbest Muhasebeci (SM), Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM) ve Yeminli Mali Müşavir (YMM) olarak üç gruba ayrılmıştı. Daha sonra 10.07.2008 tarihli 5786 sayılı kanunun ile SM kaldırılmış, SM'lere SMMM olma hakkı tanınmıştır. Kanunun adındaki, “Serbest muhasebecilik” ibaresi kaldırılarak “Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu” olarak değiştirilmiştir (Kaya ve Yanık, 2011, s.295).

##### 4.1.1. Muhasebe Mesleğinin Tanımı

Muhasebe, işletmenin dili olarak tanımlanmaktadır. Sayılar, ölçme gibi disiplinlerin biri olan muhasebe, sermayeyi, alacağı, borcu, ciroyu, yatırımları, kârı, zararı bilimsel verilere göre ölçer kendi yöntemleriyle kayda geçirir ve ilgililere sunar. Ticaret hayatına yön veren önemli bir meslek olan muhasebecilik toplum ve devlet açısından da önemli bir yere sahiptir (Taysı, 2012, s.26).

Müşterileriyle devlet arasında köprü durumunda olan muhasebecilerin devlete ve topluma karşıda yasal, etik, ekonomik sorumluluğu vardır. Toplum muhasebecilerden mükellefi olduğu işletmelerin kayıtlarını doğru tutmasını, ödeyecekleri vergiyi doğru hesaplamasını ve ayrıca toplum menfaatlerini gözetmesini bekler (Şenol, 2014, s.104).

#### **4.1.1.1. Muhasebecilik ve Mali Müşavirlik Mesleğinin Konusu**

Meslek kanununun 2/A maddesinde muhasebecilik ve mali müşavirlik mesleğinin konusu aşağıdaki gibi açıklanmaktadır. Gerçek ve tüzel kişilere ait teşebbüs ve işletmelerin;

a) Genel kabul görmüş muhasebe prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri gereğince, defterlerini tutmak, bilanço kâr-zarar tablosu ve beyannameleri ile diğer belgelerini düzenlemek ve benzeri işleri yapmak.

b) Muhasebe sistemlerini kurmak, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, malî mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenlemek veya bu konularda müşavirlik yapmak.

c) Yukarıdaki bentte yazılı konularda, belgelerine dayanılarak, inceleme, tahlil, denetim yapmak, malî tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim, bilirkişilik ve benzeri işleri yapmak.

Yukarıda sayılan işleri; bir işyerine bağlı olmaksızın yapanlara serbest muhasebeci malî müşavir denir (Arıkan, 2013, s.12).

#### **4.1.1.2. YMM'lik Mesleğinin Konusu**

YMM'ler inceleme, tahlil, denetim yapan, mali tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş veren, raporları düzenleyen, bilirkişilik yapan bunun yanı sıra vergi, istisna, iade, indirim, tecil, terkin veya zarar mahsubu işlemleri ve benzeri taleplerinin mevzuat hükümlerine, muhasebe ilke ve standartlarına uygunluğu esas alınarak hesapların gerçeğe uygun ve doğru bilgi verecek şekilde tutulmasını ve bu suretle mükelleflerin doğru beyanda bulunmalarını sağlayan uzman kişilerdir (Çetinoğlu, 2015, s.77).

#### **4.1.2. Meslek Mensubu Olabilmenin Şartları**

Meslek kanununda, meslek mensubu olabilmenin şartları genel şartlar ve özel şartlar olarak iki ayrı başlık altında açıklanmıştır.

#### 4.1.2.1. Meslek Mensubu Olabilmenin Genel Şartları

Yasaya göre meslek mensubu olabilmenin genel şartları şunlardır:

- a) T.C. vatandaşı olmak (yabancı serbest mali müşavirler hakkındaki hüküm saklıdır).
- b) Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip bulunmak.
- c) Kamu hakkından mahrum bulunmamak
- d) Türk Ceza Kanunu'nun 53'üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile; kasten işlenen suçlardan dolayı bir yıl veya daha fazla süreyle hapis cezasına ya da affına uğramış olsa bile devletin güvenliğine karşı suçlar ve casusluk, zimmet, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerini aklama veya kaçakçılık suçlarından mahkûm olmamak.
- e) Taksirli suçlar hariç olmak üzere; affa uğramış olsalar dahi ağır hapis veya 5 yıldan fazla hapis yahut zimmet, ihtilas, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, inancı kötüye kullanma, dolaylı iflas gibi yüz kızartıcı suçlar ile istimal ve istihlak kaçakçılığı dışında kalan kaçakçılık suçları, resmî ihale ve alım satımlara fesat karıştırma veya devlet sırlarını açığa vurma, vergi kaçakçılığı veya vergi kaçakçılığına teşebbüs suçlarından dolayı hüküm giymiş bulunmamak.
- f) Ceza veya disiplin soruşturması sonucunda memuriyetten çıkarılmış olmamak.
- g) Meslek şeref ve haysiyetine uymayan durumları bulunmamak (Taysı, 2012, s.31).

#### 4.1.2.2. SMMM Olabilmenin Özel Şartları

SMMM olabilmek için aranan özel şartlar aşağıda sıralanmıştır.

- a) Hukuk, iktisat, maliye, işletme, muhasebe, bankacılık, kamu yönetimi ve siyasal bilimler dallarında eğitim veren fakülte ve yüksekokullardan veya denkliği Yükseköğretim Kurumunca tasdik edilmiş yabancı yükseköğretim kurumlarından en az lisans seviyesinde mezun olmak veya diğer öğretim kurumlarından lisans seviyesinde mezun olmakla beraber bu fıkırdaki belirtilen bilim dallarından lisansüstü seviyesinde diploma almış olmak.

b) (5786 sayılı Kanunun 3'üncü maddesi ile değişen şekli, Yürürlük: 26.07.2008) En az üç yıl staj yapmış olmak.

c) SMMM sınavını kazanmış olmak. (5786 sayılı Kanunun 3'üncü maddesi ile değişen şekli, Yürürlük: 26.07.2008) Kanunları uyarınca vergi inceleme yetkisini almış ve mesleki yeterlilik sınavında başarılı olduktan sonra YMM'lik sınavını vermiş olanlarda, SMMM sınavını kazanmış olma şartı aranmaz.

d) SMMM ruhsatını almış olmak (Arıkan, 2013, s.14).

#### 4.1.2.3. YMM Olabilmenin Özel Şartları

3568 sayılı yasanın 9. maddesine göre YMM olabilmek için gerekli görülen özel şartlar şunlardır:

- a) En az on yıl SMMM'lik yapmış olmak,
- b) YMM'lik sınavını vermiş olmak,
- c) YMM ruhsatını almış olmak, şartları aranır (Terzi, 2010, s.17).

#### 4.2. Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları

Muhasebe, para ile ifade edilebilen işlem ve olayların kaydedilmesi, sınıflandırılması, özetlenmesi ve rapor haline getirilerek sunulması ve yorumlanmasıdır (İmamoğlu ve Altun, 2012, s.4). Tüm mesleklerde çözüme kavuşması gereken, çalışanların tükenmişliğine, iş doyumsuzluğuna neden olan birtakım sorunlar vardır. Muhasebe mesleğinde de çözüm bekleyen birtakım sorunlar vardır. Bu sorunlar şu şekilde sıralanabilir (Deran ve Beller, 2015, s.70-71; Kotan, 2016, s.33):

- Bağımsızlık ile ilgili sorunlar,
- Mesleki disiplin ve meslek uygulama hukuku ile ilgili sorunlar,
- Meslek unvanları arasındaki çatışma ile ilgili sorunlar,
- Meslekle bağdaşmayan işlerin tanımlanması ile ilgili sorunlar,
- Meslek etiğinin uygulanması konusunda yaşanan sorunlar,
- Ön denetim, denetim ve tasdik teknikleri, ilke ve standartları geliştirme çalışmalarını ile ilgili sorunlar,
- Haksız rekabet ile ilgili sorunlar,
- Tahsilat ile ilgili sorunlar,



- Muhasebe paket programının kullanımı ile ilgili sorunlar,
- Tekdüzen Muhasebe Sistemi ve uygulaması ile ilgili sorunlar,
- Kariyer ilerlemesi ile ilgili sorunlar,
- Mükelleflerin zamanında ve yeterli bilgi vermemeleri,
- Mükelleflerin muhasebe mesleğine yeteri kadar önem vermemeleri,
- Mükelleflerin kanun dışı davranışlarda bulunma önerileri,
- Mükellefler adına ödenen vergi, sigorta gibi çeşitli ödemelerin zamanında yapılmamasıdır.

#### **4.3. Muhasebe Mensuplarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi İle İlgili Çalışmalar**

Nazlıoğlu (2009), Kayseri ilinde “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma” başlıklı yüksek lisans tez çalışması yapmıştır. Çalışmada muhasebe meslek mensuplarının cinsiyetlerinin, tükenmişlik derecesi üzerinde önemli etkilerde bulunmadığı, 45 yaşından sonra tükenmişlik düzeyinin arttığı, eğitim seviyesinin artmasının tükenmişlik düzeyini azalttığı, medeni durumun çalışanların tükenmişlik düzeyini belirleyici bir faktör olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca evli, ancak çocuk sahibi olmayanların kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğu, gelir durumu, unvan, çalışma yılı ve daha önce farklı bir işte çalışmanın, tükenmişlik düzeyinin artması yönünde önemli sayılabilecek etkilerde bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Boyar (2011), Türkiye’de muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik durumlarının araştırılması amacıyla yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında meslek mensuplarına anket uygulanmıştır. Toplanan verilerin yapısal eşitlik modeli ile modellendiği çalışmada, tükenmişlik üç alt boyutu olan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarıyla incelenmiş, ayrıca çalışma hayatının stres kaynakları olan rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükünün etkileri ampirik olarak ortaya konulmuştur. Çalışmada, rol çatışmasının duygusal tükenmişlik boyutunda hipotezin aksine negatif etkili olduğu, aşırı iş yükünün en fazla duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında etkili olduğu tespit edilmiştir.

Öztürk, Çil Koçyiğit and Çına Bal (2011), Ankara ilinde muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi

belirlemek amacıyla yaptıkları bir araştırmada, mesleki tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Tükenmişlik düzeyi arttıkça işe bağlılığın azaldığını, tükenmişlik düzeyi azaldıkça işe bağlılık düzeyinin arttığını saptamışlardır. Ayrıca duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile işe bağlılık arasında bir ilişkinin olmadığı, kişisel başarıda düşme hissi ile işe bağlılık arasında bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Dalğar ve Tekşen (2014), muhasebecilerin tükenmişlik düzeyleri ile rol çelişkisi arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yaptıkları bir makale çalışması yapmışlardır. Çalışmada, müşterilerin muhasebecilerden kendilerine daha az vergi ödenen muhasebeciler olması gerektiği konusunda birtakım beklentiler içerisinde olmalarından dolayı muhasebecilerin rol çelişkisi içine girebildiği ifade edilmiştir. Araştırma kapsamında muhasebecilerin medeni durumları ile kişisel başarı alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda, bekar muhasebecilerin evlilere göre kişisel başarı boyutları daha düşük olduğundan mesleki tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir. Muhasebecilerin günlük mesai süreleri ile duygusal tükenme boyutu arasında da anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Ayrıca çocuk sahibi olan muhasebecilerin çocuksuz olanlara göre duyarsızlaşma alt boyutunda mesleki tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın odağını oluşturan mesleki tükenmişlik düzeyi ile rol çelişkisi arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizleri sonucuna göre ulaşılan bulgular şunlardır. İlk önce mesleki tükenmişliğin bütünsel anlamda rol çelişkisi ile ilişkisi incelenmiş ve aralarında pozitif yönlü güçlü bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Buna göre muhasebecilerin rol çelişkilerinin artması mesleki tükenmişlik düzeylerini de arttırmaktadır.

Tanç (2016) tarafından yapılan bir başka çalışmada, muhasebe meslek mensupları açısından kontrol odağı ile iş tatmini ve performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Kayseri’de faaliyette bulunan 132 muhasebe meslek mensubuna anket uygulanmıştır. Araştırma verilerinin analizi sonucu elde edilen bulgulara göre muhasebecilerin kişiliklerinin bir boyutu olarak ölçülen kontrol odağının, iş performansı ve iş tatmini düzeylerinin tahmin edilmesinde bir araç olarak kullanılabileceği tespit edilmiştir. Ayrıca iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarının dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına oranla iş tatminlerinin ve iş performanslarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yanık ve Yanık (2016), muhasebe meslek mensuplarının cinsiyet, medeni hal, yaş, eğitim ve gelir düzeyi gibi demografik özellikleri ve mesleki deneyim süresi, çalışma şekli ve sahip olduğu unvan gibi iş hayatına ilişkin özelliklerinin tükenmişlik düzeylerinde fark yaratıp yaratmadığı incelenmeyi amaçlanmışlardır. Bu doğrultuda Kocaeli’nde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarına anket uygulamışlar ve analizler sonucunda; cinsiyet, medeni hal değişkeni ile tükenmişlik seviyesinde anlamlı bir farklılık olmadığı; buna karşın yaş, eğitim, gelir düzeyi, mesleki deneyim süresi, çalışma şekli ve sahip olunan unvanın tükenmişlik seviyesinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar yarattığı sonucuna ulaşılmıştır.

Erduru vd. (2017), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişliğinin İş Tatmini Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi” adlı makalesinde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik yargılarını değerlendirmeleri sonucu, mesleki faaliyetlerini gerçekleştirirken duygusal tükenme yaşamadıkları ve kendilerini başarılı buldukları ortaya konmuştur. Mesleki tükenmişliğin son alt boyutu olan duyarsızlaşma konusunda ise meslek mensuplarının hem mesleklerine hem de insanlara karşı duyarsızlaştıkları belirlenmiştir. Muhasebe meslek mensuplarının işlerinden tatmin olma durumlarını ölçmek amacıyla kullanılan iş tatmini ölçeğinden elde edilen bulgulara göre ise çalışanların iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu bir başka ifadeyle işlerinden memnun oldukları tespit edilmiştir. Mesleki tükenmişliğin alt boyutlarından ise sadece “Duygusal Tükenmenin” iş tatminini etkilediği, “Kişisel Başarıda Düşme Hissi” ile “Duyarsızlaşma” alt boyutlarının meslek mensuplarının iş tatminini etkilemediği tespit edilmiştir. Ayrıca “Duygusal Tükenme” alt boyutu ile iş tatmini arasında ortaya çıkan anlamlı ilişkinin, aynı zamanda negatif yönlü olarak gerçekleştiği bir başka ifadeyle muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme seviyeleri arttıkça iş tatmin seviyeleri düşebileceği ya da tersi bir şekilde duygusal tükenme seviyeleri azaldıkça iş tatmin seviyeleri artabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

İl (2018) tarafından yapılan yüksek lisans tez çalışmasında Erzurum ve Erzincan illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik durumları araştırılması amaçlanmıştır. Bu amaçla, muhasebe meslek mensuplarına anket uygulanmıştır. Çalışmada, rol stres kaynakları ile mesleki tükenmişliğin boyutları arasında çeşitli ilişkiler tespit edilmiş, rol stres kaynaklarından rol çatışması ile rol belirsizliği boyutlarının mesleki tükenmişlik üzerinde etkili olduğu gözlemlenmiştir. Çalışmada ayrıca muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerinden haftalık

ortalama çalışma süresi değişkenine göre mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutuna yönelik algılarının farklılaştığı da ortaya konulmuştur.

Güney ve Akdağ (2018) tarafından Erzincan ve Erzurum illerindeki muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu düzeylerinin tespiti amacıyla yapılan çalışmada katılımcılara Maslach Tükenmişlik anketi uygulanmıştır. Araştırma sonucunda kadın meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğu ve Erzurum'da faaliyet gösteren katılımcıların duygusal tükenmişlik algılarının Erzincan'da faaliyet gösteren katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür.



## BÖLÜM V

### OSMANİYE İLİNDE BULUNAN MUHASEBE ÇALIŞANLARI VE MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINA İLİŞKİN UYGULAMA

Bu bölümde araştırmanın amacı, yöntemi ve verilerin analizi sonucu elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

#### 5.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Osmaniye ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının, muhasebe stajyerlerinin ve muhasebe bürosu çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin, çeşitli demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit edebilmek, iş doyumunu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemektir.

#### 5.2. Araştırmanın Kapsamı

Bu araştırma, Osmaniye ilinde SMMM odasına kayıtlı olup, bağımlı ve bağımsız çalışan muhasebe meslek mensuplarını, muhasebe stajyerlerini ve muhasebe büro çalışanlarını kapsamaktadır. Bu kapsamda araştırmanın ana kütlesini belirlemek için SMMM odasından yararlanılmış, anket verileri muhasebe meslek mensupları ile yapılan yüz yüze görüşmeler ile elde edilmiştir.

#### 5.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket uygulanmıştır. 5'li Likert Tipi Ölçek kullanılan anketin 64 sorudan ve 4 bölümden oluşan kısmı Muhasebe stajyerleri ve büro elemanlarına, 70 sorudan ve 4 bölümden oluşan kısmı ise Muhasebe Meslek Mensuplarına uygulanmıştır. Anketin ilk bölümünde demografik özelliklere ilişkin sorular yer almaktadır. İkinci bölümde Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak

oluşturulmuş işle ve müşterilerle ilgili sorular, üçüncü bölümde Minnesota Doyum Ölçeğine ait işin getirdikleri ile ilgili sorular ve son bölümde muhasebe meslek mensuplarının günlük pratiğinde kullandıkları, karşılaştığı, düşündükleri ile ilgili bazı ifadeler yer verilmiştir.

**1-Minnesota İş Doyum Ölçeği:** Weiss vd. (1967) tarafından iş doyumunu ölçmek amacıyla geliştirilen ve 20 sorudan oluşan bir ölçektir (Sönmezsoy, 2018, s.35). Minnesota İş Doyum Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli Likert tipi bir ölçektir. Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşmuştur (Güner, Çiçek ve Can, 2014, s.64).

İlgili maddelerden elde edilen puanın 12'ye bölünmesi ile içsel doyum puanı, ilgili maddelerden elde edilen puanların 8'e bölünmesi ile dışsal doyum puanı bulunmaktadır (Sönmezsoy, 2018, s.35).

Genel doyum puanı; Minnesota İş Doyum Anketinde yer alan sorulardan elde edilen puanların toplamının yirmiye bölünmesi sonucunda elde edilir. Ankette en düşük puanın 1, en yüksek puanın 5 olduğu ölçekten alınabilecek maksimum puan 100, minimum puan 20, nötr puan ise 60'tır. Toplam puanın 100'e yaklaşması işten elde edilen doyumun arttığını gösterirken, 20'ye yaklaşması işten elde edilen doyumun düştüğü anlamına gelmektedir (Doğan, 2016, s.26).

1-İçsel doyum 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20

2-Dışsal doyum 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19

3-Genel doyum 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

**2-Maslach Tükenmişlik Ölçeği:** Bu ölçek duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi gibi 3 alt boyutu ölçmek amacıyla 5'li Likert tipi ve 22 sorudan oluşan bir ölçektir. Sorularda katılımcıların ifadeleri 1'den 5'e kadar Hiçbir zaman ve Her gün arasında değişecek şekilde puanlanmaktadır. Ölçekte duygusal tükenmişlik boyutu 9 maddeden (1,2,3,6,8,13,14,16,20) oluşmaktadır. Duygusal tükenme ölçeğindeki yüksek puanlar yüksek tükenmişlik düzeyini ifade etmektedir. 5 maddelik (5,10,11,15,22) duyarsızlaşma ölçeğinde de yüksek puanlar yüksek tükenmişlik düzeyini gösterir. Kişisel başarı 8 maddeden (4,7,9,12,17,18,19,21) oluşmaktadır ve katılımcıların bu maddelerden aldıkları düşük puanlar yüksek tükenmişlik düzeyinin belirtisidir (Kotan, 2016, s.41).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde elde edilen puanlar yorumlanırken aşağıda bulunan tablodan yararlanılmaktadır:

**Tablo 1.***Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yorumlanma Tablosu*

	<b>Düşük</b>	<b>Normal</b>	<b>Yüksek</b>
<b>Duygusal Tükenme-DT</b>	0-16	17-26	27 ve üzeri
<b>Duyarsızlaşma-D</b>	0-6	7-12	13 ve üzeri
<b>Düşük Başarı Hissi</b>	39 ve üzeri	32-38	0-31

Kaynak: (Taysı, 2012, s.61).

### 5.3.1. Ana Kütle ve Örneklem Tespiti

Belirli bir ana kütlede belirli kurallar çerçevesinde seçilen ve seçildiği ana kütle temsil eden küçük kümeler örneklem olarak ifade edilmektedir. Araştırmalar genel olarak örneklem kümeleri üzerinden yapılmakta ve elde edilen sonuçlar ilgili ana kütle genellenmektedir (Sat, 2011, s.44).

Araştırmanın anakütlesini, Osmaniye ilinde bulunan muhasebe meslek mensupları ile büro çalışanları ve stajyerler oluşturulmaktadır. Osmaniye SMMM Odasına kayıtlı meslek mensubu sayısı 185 kişi olmakla birlikte aktif çalışan üye sayısı 140'dır. Bu kapsamda Osmaniye il merkezi ve Kadirli ilçesinde faaliyet gösteren 75 meslek mensubuna anket uygulanmıştır. Anket formları muhasebe bürolarına yapılan ziyaretlerde yüz yüze görüşmeler yoluyla doldurulmuştur. Anket uygulanan meslek mensubu sayısı anakütlenin %53,57'sini oluşturmaktadır. Ankete katılan muhasebe büro elemanları ve stajyerlerin sayısı ise 120'dir.

### 5.3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma Osmaniye ilinde ve Kadirli ilçesinde en fazla çalışan olduğu için bu bölgelerdeki muhasebe çalışanlarına ve mali müşavirlere uygulanmıştır. Diğer ilçelerdeki meslek mensubu sayısı az olduğundan dolayı araştırma Osmaniye ili ve Kadirli ilçesi ile sınırlı tutulmuştur.

### 5.4. Verilerin Analizi

Anket yolu ile elde edilen veriler SPSS Statistic 23 programı ile analiz edilmiştir. Analizlerde kullanılacak testlerin belirlenmesi için örneklem verilerinin

normal dağılım gösterip göstermediğinin belirlenmesi için yapılan Kolmogorov Smirnov testi sonuçlarına göre ölçek ortalaması verilerinin normal dağılım gösterdiği saptanmıştır ( $z=0,220$ ;  $p>0,05$ ). Bu yüzden verilerin analizinde parametrik testler olan bağımsız örneklem t testi (independent samples t-test), tek yönlü varyans analizi (one way anova) kullanılmıştır. İki düzeyli bağımsız değişkenler arasındaki ilişki t testi ile ikiden fazla düzeyli olan değişkenler arasındaki ilişki varyans analizi ile analiz edilmiştir.

### 5.5. Güvenirlilik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeğin anlamlı olması için geçerli ve güvenilir olması gerekmektedir. Ayrıca analiz sonucu oluşan değerlerin 0 ile 1 arasında olması gerekmektedir. Alfa ( $\alpha$ ) katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği şu şekilde yorumlanmaktadır (Sat, 2011, s.46):

- $.00 \leq \alpha < .40$  ise ölçek güvenilir değildir,
- $.40 \leq \alpha < .60$  ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $.60 \leq \alpha < .80$  ise ölçek oldukça güvenilir,
- $.80 \leq \alpha < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik ölçeğinin geneline ilişkin Coranbach Alfa katsayısı 0,669 olarak bulunmuştur.

### 5.6. Muhasebe Çalışanlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde ilk önce muhasebe bürolarında çalışan stajyer ve büro elamanlarına uygulanan ankete daha sonra da muhasebe meslek mensuplarına uygulanan ankete ilişkin analizlere yer verilecektir.

#### 5.6.1. Demografik Özellikler

Araştırmanın bu bölümünde 120 muhasebe büro elemanı ve muhasebe stajyerine demografik durumları, meslekleri ile ilgili düşünceleri ve tükenmişlik düzeyleri ortaya konularak, tükenmişlik düzeyleri ile demografik faktörler arasındaki ilişki araştırılıp analiz edilecektir.



**Tablo 2.***Muhasebe Çalışanlarının Demografik Özellikleri*

<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Kadın	45	37,5	Lise	24	20
Erkek	75	62,5	Önlisans	48	40
<b>Yaş</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	Lisans	42	35
18-20	18	15,0	Yüksek Lisans	6	5
21-23	12	10,0	<b>Mesleki Deneyim</b>		
24-26	12	10,0	1-3 yıl	42	35,0
27-29	30	25,0	4-6 yıl	24	20,0
30+	48	40,0	7-9 yıl	18	15,0
<b>Aylık Gelir Düzeyi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	10-12 yıl	6	5,0
2.000 TL'den	84	70	13-15 yıl	12	10,0
2.001-3.000 TL arası	30	25	16 yıl ve üzeri	18	15,0
3.001-4.000 TL arası	6	5	<b>Medeni Durum</b>		
<b>Çalışma Şekli</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	Bekar	62	52,0
Muhasebe Stajyeri	24	20,0	Evli	58	48,0
Büro Elemanı	96	80,0			

- Ankete katılan muhasebe stajyeri ve büro elemanının %37,5'i kadın iken, %62,5'i erkektir.
- Ankete katılan muhasebe stajyeri ve büro elemanının %40'ı 30 yaş ve üzerindedir.
- Ankete katılan meslek mensuplarının %20 lise, %40 ön lisans, %35 lisans, %5,0 yüksek lisans mezunudur. Bu da Osmaniye ilindeki muhasebe meslek mensuplarının eğitim seviyesinin iyi bir düzeyde olduğunu göstermektedir.
- Ankete katılan muhasebe stajyeri ve büro elemanının %52'si bekar, %48'i ise evlidir.
- Ankete katılan muhasebe stajyeri ve büro elemanının %80'i büro elemanı iken, %20'si muhasebe stajyeridir. Bu da daha çok büro çalışanına yer verildiğini göstermektedir.
- Ankete katılan muhasebe stajyeri ve büro elemanının %70'inin geliri 2000 TL'den az %25'inin 2001-3000 TL arası ve %5'inin 3001-4.000 TL arası

olduğu görülmektedir. Bu durum muhasebe çalışanlarının ekonomik seviyesinin düşük olduğunu göstermektedir.

- Ankete katılan muhasebe stajyeri ve büro elemanının %35'i 1-3 yıl, %20'si 4-6 yıl, %15'i 7-9 yıl, %5'i 10-12 yıl, %10'u 13-15 yıl ve %15'i 16 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahiptir. Bu durum muhasebe çalışanlarının yarıya yakın bir kısmın mesleki deneyim süresinin fazla olmadığını göstermektedir.

### 5.6.2. Tükenmişlik Anketi Ortalamaları

Muhasebe çalışanlarına tükenmişlik düzeylerinin tespiti amacıyla yapılan anket formunda sorulan önermelere verdikleri cevapların ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 3'te verilmiştir.

Muhasebe çalışanlarının tükenmişlik alt boyutlarından “Duygusal Tükenme” alt boyutunda “Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten gerginliktir” önermesine 4,05 ortalama ile büyük ölçüde katıldıkları, “Müşterilerimin pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim” önermesine ise 2,27 ile daha düşük bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

Muhasebe çalışanlarının tükenmişlik alt boyutlarından “Duyarsızlaşma” alt boyutunda “Kendimi çok enerjik hissediyorum” önermesine 3,14 ortalama ile büyük ölçüde katıldıkları, “Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum” önermesine ise 2,41 ortalama ile daha düşük oranda katıldıkları görülmektedir.

Muhasebe çalışanlarının tükenmişlik alt boyutlarından “Kişisel Başarı” alt boyutunda “Kendimi çok çaresiz hissediyorum” önermesine 3,95 ortalama ile büyük ölçüde katılım gösterdileri, “Müşterilerime rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim” önermesine ise 2,00 ortalama ile daha düşük bir oranda katıldıkları görülmektedir.

**Tablo 3.***Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri Frekans ve Ortalamaları*

<b>Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Yargular</b>			
<b>Duygusal Tükenme</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.D</b>
Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.	120	3,68	1,29
İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	120	3,23	1,34
Sabah kalkıp yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.	120	2,95	1,91
Müşterilerimin pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim.	120	2,27	1,91
Bazı müşterilerime onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum.	120	2,73	1,64
Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten gerginliklerdir.	120	4,05	1,29
Müşterilerimin sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	120	2,91	1,90
İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	120	3,27	1,70
İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğini hissediyorum.	120	2,68	1,36
<b>Duyarsızlaşma</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.D</b>
Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum.	120	3,09	1,57
Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum.	120	2,41	1,59
Kendimi çok enerjik hissediyorum.	120	3,14	1,49
İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını hissediyorum.	120	2,91	1,15
İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.	120	3,00	1,20
<b>Kişisel Başarı</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std.D</b>
Bazı müşterilerin başına gelenler gerçekten umurumda değil.	120	2,86	1,49
Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.	120	3,05	1,46
Müşterilerime rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.	120	2,00	1,35
Müşterilerimle yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.	120	2,77	1,31
Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	120	2,86	1,61
Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	120	3,95	1,50
İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.	120	3,32	1,64
Müşterilerin bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	120	2,68	1,29

### 5.6.3. Demografik Özelliklere İlişkin Hipotezlerin Test Edilmesi ve Sonuçları

Araştırmanın hipotezlerini test etmek için hipotez testleri uygulanacaktır. Hipotez testi, önceden belirlenen bir ana kütle parametresinin, elde edilen örneklem kütle parametresi ile karşılaştırılarak analiz edilmesidir. Bağımsız örneklem t testi ve F (Anova) testi parametrik testlerdir. Bağımsız iki grup arasında fark olup olmadığının

test edebilmek için t testi kullanılırken, bağımsız ikiden fazla grup arasında fark olup olmadığını test etmek için F testi ise kullanılmaktadır (Sat, 2011, s.51). Çalışmanın ana hipotezi “Muhasebe elemanlarının (Büro elemanı ve Muhasebe stajyeri) iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık gösterir” ifadesidir. Bu ana hipotezin alt hipotezleri ise şunlardır:

H1: Cinsiyet değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.

H2: Cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.

H3: Medeni durum değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.

H4: Medeni durum değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.

H5: Yaş değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.

H6: Yaş değişkenine göre tükenmişlik farklılık gösterir.

H7: Eğitim düzeyi değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.

H8: Eğitim düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.

H9: Çalışma şekli değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.

H10: Çalışma şekli değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.

H11: Mesleki deneyim süresi değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.

H12: Mesleki deneyim süresi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.

H13: Aylık gelir düzeyi değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.

H14: Aylık gelir düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.

### 5.6.3.1. İş Doyumu ve Cinsiyet

Muhasebe çalışanlarının cinsiyetleri ile iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi gösteren t testi sonuçları Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4 incelendiğinde iş doyum ve cinsiyet arasındaki ilişki şu şekilde açıklanmaktadır:

- Kadın ve erkek çalışanların içsel doyum düzeyleri açısından anlamlı fark bulunamamıştır ( $t = -2,36; p = 0,22 \geq 0,05$ ).
- Kadın ve erkek çalışanların dışsal doyum düzeyleri açısından anlamlı fark bulunmuştur ( $t = -2,28; p = 0,03 \leq 0,05$ ).
- Kadın ve erkek çalışanların genel doyum düzeyleri açısından anlamlı fark bulunmuştur ( $t = -2,51; p = 0,02 \leq 0,05$ ).

**Tablo 4.***Muhasebe Çalışanlarının Cinsiyeti ile İş doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri*

	Boyutlar	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
İş Doyumu	İçsel Doyum	Kadın	45	3,47	0,61		
		Erkek	75	3,90	0,55	-2,36	0,22
	Dışsal Doyum	Kadın	45	3,27	0,84		
		Erkek	75	3,81	0,69	-2,28	0,03
	Genel Doyum	Kadın	45	3,39	0,66		
		Erkek	75	3,86	0,56	-2,51	0,02
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Kadın	45	3,05	0,74		
		Erkek	75	2,65	0,97	1,37	0,18
	Duyarsızlaşma	Kadın	45	1,91	0,81		
		Erkek	75	2,06	0,88	-0,55	0,59
	Düşük Başarı Hissi	Kadın	45	3,67	0,64		
		Erkek	75	4,08	0,55	-2,23	0,03

H1: “Cinsiyet değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi içsel doyum için doğrulanmamıştır. Fakat dışsal doyum ve genel doyum için hipotez doğrulanmıştır. Dışsal doyum ve genel doyum ortalamalarına bakıldığında erkeklerin kadınlara göre daha fazla iş doyumuna ulaştıkları görülmektedir.

### 5.6.3.2. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Cinsiyet

Tablo 4’de görüleceği gibi tükenmişlik alt boyutları ve cinsiyete ilişkin sonuçlar aşağıdaki gibidir:

- Kadın ve erkek çalışanlar arasında duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı fark bulunamamıştır ( $t= 1,37$ ;  $p= 0,18 \geq 0,05$ ).
- Kadın ve erkek çalışanlar arasında duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı fark bulunamamıştır ( $t= -0,55$ ;  $p= 0,59 \geq 0,05$ ).
- Kadın ve erkek çalışanlar arasında düşük kişisel başarı hissi düzeyi açısından anlamlı fark bulunmuştur ( $t= -2,23$ ;  $p= 0,03 \leq 0,05$ ).

Cinsiyet değişkenine göre anlamlı fark bulunan “Düşük Başarı Hissi” alt boyutunun ortalama değeri kadınlarda 3,67 iken erkeklerde 4,08’dir. Bu sonuç düşük başarı hissini erkeklerde kadınlara oranla daha yüksek olduğunu göstermektedir.

### 5.6.3.3. İş Doyumu Alt Boyutları ve Medeni Hal

Araştırmaya katılan muhasebe çalışanlarının medeni durumlarına göre iş doyum ve tükenmişlik alt ölçeklerinden aldıkları puanların aritmetik ortalama, standart sapma değerleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı t testi ile analiz edilmiş olup, sonuçlar Tablo 5’te gösterilmiştir.

**Tablo 5.**

*Muhasebe Çalışanlarının Medeni Halleri ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri*

	Boyutlar	Medeni Hal	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
İş Doyumu	İçsel Doyum	Bekar	62	3,87	0,51		
		Evli	58	3,70	0,67	1,03	0,31
	Dışsal Doyum	Bekar	62	3,68	0,66		
		Evli	58	3,65	0,87	0,15	0,88
	Genel Doyum	Bekar	62	3,80	0,53		
		Evli	58	3,68	0,71	0,67	0,51
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Bekar	62	2,52	0,85		
		Evli	58	3,00	0,96	-1,87	0,07
	Duyarsızlaşma	Bekar	62	1,71	0,61		
		Evli	58	2,36	0,96	-2,88	0,01
	Düşük Başarı Hissi	Bekar	62	4,15	0,52		
		Evli	58	3,79	0,63	2,27	0,03
	Toplam Tükenmişlik	Bekar	62	2,93	0,38		
		Evli	58	3,14	0,53	-1,63	0,11

Tablo 5 incelendiğinde iş doyumuna ilişkin medeni hal ile ilgili şu sonuçlara ulaşılabılır:

- İçsel doyum düzeyleri açısından, evli ve bekar çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t= 1,03$ ;  $p= 0,31 \geq 0,05$ ).
- Dışsal doyum düzeyleri açısından, evli ve bekar çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t= 0,15$ ;  $p= 0,88 \geq 0,05$ ).
- Genel doyum düzeyleri açısından, evli ve bekar çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t= 0,67$ ;  $p=0,51 \geq 0,05$ ).

Bu durumda H3: “Medeni durum değişkenine göre iş doyumunu düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamıştır.

Medeni duruma göre iş doyumunu açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır. Diğer çalışmalarda da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Bu çalışmada da muhasebe çalışanlarının medeni durumu ile iş doyumunu arasında anlamlı fark olmadığı saptanmıştır.

#### 5.6.3.4. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Medeni Hal

Tablo 5 incelendiğinde tükenmişliğe ilişkin medeni hal ile ilgili şu sonuçlara ulaşılabılır:

- Duygusal tükenme düzeyleri açısından bekar ve evli çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t = -1,87$ ;  $p = 0,07 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma düzeyleri açısından bekar ve evli çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t = -2,88$ ;  $p = 0,01 \leq 0,05$ ).
- Düşük kişisel başarı hissi düzeyi açısından bekar ve evli çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t = 2,27$ ;  $p = 0,03 \leq 0,05$ ).

H4: “Medeni durum değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi duygusal tükenme düzeyi açısından doğrulanmazken, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından doğrulanmaktadır.

#### 5.6.3.5. İş Doyumu ve Katılımcıların Yaşları F Testi

Araştırmaya katılan muhasebe çalışanlarının yaşlarına göre iş doyumunu düzeyleri Tablo 6’da ve tükenmişlik düzeyleri Tablo 7’de verilmiştir. Bunun için iş doyumunu ve tükenmişlik puanlarının aritmetik ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Ayrıca tek yönlü varyans analizi ile aritmetik ortalamalar arasındaki farklılıklar saptanmaya çalışılmıştır.

Tablo 6 incelendiğinde katılımcıların yaşları ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi gösteren F testi sonuçları aşağıda verilmiştir.

- İçsel doyum açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f = 0,48$ ;  $p = 0,75 \geq 0,05$ ).
- Dışsal doyum açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f = 1,13$ ;  $p = 0,35 \geq 0,05$ ).
- Toplam doyum açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f = 0,74$ ;  $p = 0,57 \geq 0,05$ ).

H5: “Yaş değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamıştır.

**Tablo 6.**

*Muhasebe Çalışanlarının Yaş ile İş Doyumu Düzeyleri*

	Bağımlı Değişken	Yaşlar	N	$\bar{X}$	Ss	Df	F	P
İş Doyumu	İçsel Doyum	18-20	18	4,00	0,52	4-45	0,48	0,750
		21-23	12	3,95	0,07			
		24-26	12	3,90	0,31			
		27-29	30	3,71	0,62			
		30+	48	3,71	0,70			
		Toplam	120	3,79	0,59			
	Dışsal Doyum	18-20	18	4,20	0,45	4-45	1,13	0,353
		21-23	12	3,65	0,71			
		24-26	12	3,59	0,36			
		27-29	30	3,43	0,73			
		30+	48	3,63	0,87			
		Toplam	120	3,67	0,76			
	Toplam Doyum	18-20	18	4,08	0,48	4-45	0,74	0,570
		21-23	12	3,83	0,33			
		24-26	12	3,78	0,23			
27-29		30	3,60	0,64				
30+		48	3,68	0,72				
Toplam		120	3,74	0,62				

#### 5.6.3.6. Tükenmişlik Alt Boyuları ve Katılımcıların Yaşları

Tablo 7’de tükenmişliğe ilişkin sonuçlar aşağıda verilmiştir.

- Duygusal tükenme açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=2,44$ ;  $p=0,06 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmaktadır ( $f=4,77$ ;  $p=0,00 \leq 0,05$ ).
- Düşük kişisel başarı hissi açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=1,34$ ;  $p=0,27 \geq 0,05$ ).



**Tablo 7.***Muhasebe Çalışanlarının Yaşı ile Tükenmişlik Düzeyleri*

	Bağımlı Değişken	Yaşlar	N	$\bar{X}$	Ss	Df	F	P
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	18-20	18	2,24	0,95	4-45	2,44	0,060
		21-23	12	2,07	0,67			
		24-26	12	2,39	0,62			
		27-29	30	2,78	0,63			
		30+	48	3,09	0,99			
		Toplam	120	2,75	0,93			
	Duyarsızlaşma	18-20	18	1,20	0,26	4-45	4,77	0,003
		21-23	12	1,68	0,61			
		24-26	12	1,55	0,41			
		27-29	30	1,92	0,61			
		30+	48	2,45	0,92			
		Toplam	120	2,02	0,86			
	Düşük Başarı Hissi	18-20	18	4,25	0,54	4-45	1,34	0,271
		21-23	12	4,35	0,56			
		24-26	12	4,03	0,33			
		27-29	30	3,96	0,57			
		30+	48	3,82	0,64			
		Toplam	120	3,98	0,59			
	Toplam Tükenmişlik	18-20	18	2,73	0,34	4-45	2,40	0,06
		21-23	12	2,81	0,27			
24-26		12	2,80	0,29				
27-29		30	3,01	0,37				
30+		48	3,21	0,52				
Toplam		120	3,03	0,46				

**5.6.3.7. Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Scheffe Analizi**

Tablo 7'ye göre tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma düzeyi ile katılımcıların yaşları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Scheffe testi kullanılmıştır. Scheffe testi sonuçları Tablo 8'de görülmektedir.

Tablo 8'e göre muhasebe çalışanlarının yaş grupları ile tükenmişlik düzeyleri açısından duyarsızlaşma alt boyutunda 30 yaş ve üzeri muhasebe çalışanları ile 18-20 yaş aralığında bulunan grup arasında farklılık vardır ( $p(0,01) \leq 0,05$ ). Analiz sonuçlarına göre 30 yaş ve üzeri grubun duyarsızlaşma düzeyi 18-20 yaş aralığında bulunan duyarsızlaşma düzeyinden 1,25 puan yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 8.**

*Muhasebe Çalışanlarının Yaş Değişkenine Göre Duyarsızlaşma Puanına İlişkin Scheffe Analizi Sonuçları*

		Çalışanların Yaşları	Ortalama Farkı	Std. Hata	P
Scheffe Testi	18-20 yaş	21-23 yaş	-0,48	0,44	0,88
		24-26 yaş	-0,35	0,47	0,97
		27-29 yaş	-0,72	0,37	0,44
		30 yaş ve üzeri	-1,25	0,32	<b>0,01</b>
	30 yaş ve üzeri	18-20 yaş	1,25	0,32	<b>0,01</b>
		21-23 yaş	0,77	0,37	0,37
		24-26 yaş	0,90	0,40	0,31
		27-29 yaş	0,53	0,28	0,48

Çalışanların yaş ve tükenmişlik düzeyleri açısından farklılıklar olduğu daha önceki çalışmalarda da bulgulanmıştır. İleri yaştaki çalışanlar daha genç olan çalışanlara göre daha çok tükenmişliğe dayanıklı hale gelmektedirler. Genç çalışanlar işle ilgili daha fazla beklentiye sahip oldukları için daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Yaş ilerledikçe ise kişi daha fazla deneyim sahibi olmakta ve daha az tükenmişlik yaşamaktadır.

H6: “Yaş değişkenine göre tükenmişlik farklılık gösterir” hipotezi duyarsızlaşma alt boyutunda doğrulanmaktadır.

### 5.6.3.8. İş Doyumunu ve Katılımcıların Eğitim Düzeyi F Testi

Muhasebe çalışanlarının eğitim düzeyleri ile iş doyumunu düzeyleri arasında farklılık olup olmadığının tespiti için yapılan Anova testi sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9 incelendiğinde eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasındaki ilişki aşağıdaki gibi açıklanmaktadır:

- İçsel doyum açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,94$ ;  $p=0,430 \geq 0,05$ ).
- Dışsal doyum açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,75$ ;  $p=0,530 \geq 0,05$ ).
- Toplam doyum açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark

bulunmamaktadır ( $f=0,94$ ;  $p=0,430 \geq 0,05$ ).

**Tablo 9.**

*Muhasebe Çalışanlarının Eğitim Düzeyi ile İş Doyumu Düzeyleri*

Bağımlı Değişken	Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	Ss	Df	F	P
<b>İçsel Doyum</b>	Lise	24	3,74	0,68			
	Ön Lisans	48	3,88	0,36			
	Lisans	42	3,86	0,59			
	Yüksek Lisans	6	3,17	0,82	3-46	0,94	0,430
	Toplam	120	3,79	0,59			
<b>Dışsal Doyum</b>	Lise	24	3,59	0,87			
	Ön Lisans	48	3,88	0,51			
	Lisans	42	3,69	0,77			
	Yüksek Lisans	6	3,06	0,97	3-46	0,75	0,530
	Toplam	120	3,67	0,76			
<b>Toplam Doyum</b>	Lise	24	3,68	0,71			
	Ön Lisans	48	3,88	0,34			
	Lisans	42	3,79	0,62			
	Yüksek Lisans	6	3,13	0,88	3-46	0,94	0,430
	Toplam	120	3,74	0,62			

H7: “Eğitim düzeyi değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanamamıştır.

### 5.6.3.9. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Katılımcıların Eğitim Düzeyi

Muhasebe meslek mensuplarının eğitim düzeyleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye ilişkin F (Anova) testi sonuçları Tablo 10’da açıklanmaktadır:

Tablo 10 incelendiğinde eğitim düzeyleri ile tükenmişlik arasındaki ilişki aşağıdaki gibi açıklanmaktadır:

- Duygusal tükenme açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,62$ ;  $p=0,606 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,11$ ;  $p=0,954 \geq 0,05$ ).
- Düşük kişisel başarı hissi açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark

bulunmamaktadır ( $f=0,15$ ;  $p=0,927 \geq 0,05$ ).

**Tablo 10.**

*Muhasebe Çalışanlarının Eğitim Düzeyi ile Tükenmişlik Düzeyleri*

	Bağımlı Değişken	Eğitim Düzeyi	N	$\bar{x}$	Ss	Df	F	P
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Lise	24	2,75	1,00	3-46	0,62	0,606
		Ön Lisans	48	2,58	0,95			
		Lisans	42	2,77	0,87			
		Yüksek Lisans	6	3,56	0,79			
		Toplam	120	2,75	0,93			
	Duyarsızlaşma	Lise	24	2,07	1,08	3-46	0,11	0,954
		Ön Lisans	48	1,89	0,67			
		Lisans	42	2,03	0,76			
		Yüksek Lisans	6	2,10	0,71			
		Toplam	120	2,02	0,86			
	Düşük Başarı Hissi	Lise	24	3,91	0,68	3-46	0,15	0,927
		Ön Lisans	48	4,06	0,46			
		Lisans	42	4,00	0,60			
		Yüksek Lisans	6	4,00	0,88			
		Toplam	120	3,98	0,59			
	Toplam Tükenmişlik	Lise	24	3,02	0,54	3-46	0,48	0,701
Ön Lisans		48	2,96	0,43				
Lisans		42	3,05	0,42				
Yüksek Lisans		6	3,39	0,16				
Toplam		120	3,03	0,46				

Analiz sonuçlarına göre tükenmişlik ve alt boyutları ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

H8:” Eğitim düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamaktadır.

### 5.6.3.10. İş Doyumunu Alt Boyutları ve Çalışma Şekilleri

Muhasebe çalışanlarının çalışma şekli iş doyumunu ve tükenmişlik arasında farklılık olup olmadığının tespiti için yapılan t testi sonuçları Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11’de görüldüğü gibi muhasebe çalışanlarının çalışma şekilleri ile iş doyumunu alt boyutları arasında %5 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılık görülmemiştir.

Analiz sonuçlarına göre “H9: Çalışma şekli değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi reddedilmiştir.

**Tablo 11.**

*Muhasebe Çalışanlarının Çalışma Şekilleri ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri*

	Boyutlar	Çalışma Şekilleri	N	$\bar{x}$	Ss	T	P
İş Doyumu	İçsel Doyum	Muhasebe Stajyeri	24	3,96	0,49	0,88	0,383
		Büro Elemanı	96	3,76	0,61		
	Dışsal Doyum	Muhasebe Stajyeri	24	4,09	0,51	1,76	0,084
		Büro Elemanı	96	3,59	0,78		
	Genel Doyum	Muhasebe Stajyeri	24	4,01	0,48	1,37	0,176
		Büro Elemanı	96	3,69	0,63		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Muhasebe Stajyeri	24	2,29	0,90	-1,55	0,128
		Büro Elemanı	96	2,84	0,92		
	Duyarsızlaşma	Muhasebe Stajyeri	24	1,30	0,37	-2,77	0,008
		Büro Elemanı	96	2,16	0,86		
	Düşük Kişisel Başarı Hissi	Muhasebe Stajyeri	24	4,19	0,53	1,09	0,280
		Büro Elemanı	96	3,94	0,60		
Toplam Tükenmişlik	Muhasebe Stajyeri	24	2,76	0,32	-1,88	0,067	
	Büro Elemanı	96	3,08	0,47			

### 5.6.3.11. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Çalışma Şekilleri

Tablo 11 incelendiğinde çalışma şekli ve tükenmişlik alt boyutları açısından şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Duygusal tükenme düzeyleri açısından, muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $p=0,128 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma tükenme düzeyleri açısından, muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı fark bulunmaktadır ( $p=0,008 \geq 0,05$ ).
- Düşük kişisel başarı hissi tükenme düzeyleri açısından, muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $p=0,280 \geq 0,05$ ).

H10: “Çalışma şekli değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi tükenmişlik alt boyutlarından “duyarsızlaşma” alt boyutunda doğrulanırken “duygusal tükenme” ve “Düşük kişisel başarı hisse” boyutlarında doğrulanmamaktadır.

### 5.6.3.12. İş Doyumu Alt Boyutları ve Mesleki Deneyim Düzeyleri

Muhasebe çalışanlarının mesleki deneyimleri ile iş doyumu arasında farklılık

olup olmadığının tespiti için yapılan F testi sonuçları Tablo 12’de verilmiştir.

**Tablo 12.**

*Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Deneyim Süresi ile İş Doyumu Düzeyi*

	Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{x}$	Ss	Df	F	P
İş Doyumu	İçsel Doyum	1-3 yıl	42	3,77	0,41	5-44	0,60	0,704
		4-6 yıl	24	3,93	0,73			
		7-9 yıl	18	3,98	0,28			
		10-12 yıl	6	3,58	0,55			
		13-15 yıl	12	3,49	1,06			
		16 yıl ve üzeri	18	3,80	0,59			
		Toplam	120	3,79	0,59			
	Dışsal Doyum	1-3 yıl	42	3,80	0,50	5-44	0,63	0,677
		4-6 yıl	24	3,57	1,02			
		7-9 yıl	18	3,75	0,65			
		10-12 yıl	6	3,79	1,06			
		13-15 yıl	12	3,19	1,12			
		16 yıl ve üzeri	18	3,73	0,67			
		Toplam	120	3,67	0,76			
	Genel Doyum	1-3 yıl	42	3,79	0,40	5-44	0,53	0,752
		4-6 yıl	24	3,78	0,82			
		7-9 yıl	18	3,89	0,33			
		10-12 yıl	6	3,67	0,75			
		13-15 yıl	12	3,37	1,08			
16 yıl ve üzeri		18	3,78	0,54				
Toplam		120	3,74	0,62				

Tablo 12 incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir:

- İçsel doyum düzeyleri açısından, muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,60$ ;  $p=0,704 \geq 0,05$ ).
- Dışsal doyum düzeyleri açısından, muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,63$ ;  $p=0,677 \geq 0,05$ ).
- Genel doyum düzeyleri açısından, muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,53$ ;  $p=0,752 \geq 0,05$ ).

H11: “Mesleki deneyim süresi değişkenine göre iş doyumunu düzeyleri farklılık

gösterir” hipotezi doğrulanmamıştır.

### 5.6.3.13. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Mesleki Deneyim Düzeyleri

Muhasebe çalışanlarının mesleki deneyimleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında farklılık olup olmadığının tespiti için yapılan F testi sonuçları Tablo 13’de verilmiştir.

**Tablo 13.**

*Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Deneyim Süresi ile Tükenmişlik Düzeyleri*

Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{x}$	Ss	Df	F	P
Duygusal Tükenme	1-3 yıl	42	2,56	1,02	5-44	1,11	0,368
	4-6 yıl	24	2,63	0,75			
	7-9 yıl	18	2,63	0,50			
	10-12 yıl	6	2,33	1,18			
	13-15 yıl	12	3,39	0,88			
	16 yıl ve üzeri	18	3,08	1,08			
	Toplam	120	2,75	0,93			
Duyarsızlaşma	1-3 yıl	42	1,45	0,80	5-44	2,51	0,044
	4-6 yıl	24	2,09	0,60			
	7-9 yıl	18	1,94	0,40			
	10-12 yıl	6	1,53	0,76			
	13-15 yıl	12	2,80	0,94			
	16 yıl ve üzeri	18	2,40	1,08			
	Toplam	120	2,02	0,86			
Düşük Başarı Hissi	17 yıl	42	4,11	0,60	5-44	0,50	0,778
	9 yıl	24	3,92	0,57			
	7 yıl	18	3,98	0,42			
	10-12 yıl	6	3,83	0,80			
	13-15 yıl	12	3,69	0,77			
	16 yıl ve üzeri	18	4,03				
	Toplam	120	3,98	0,59			
Toplam Tükenmişlik	1-3 yıl	42	2,91	0,42	5-44	1,75	0,14
	4-6 yıl	24	2,97	0,30			
	7-9 yıl	18	2,97	0,27			
	10-12 yıl	6	2,70	0,49			
	13-15 yıl	12	3,36	0,47			
	16 yıl ve üzeri	18	3,27	0,67			
	Toplam	120	3,03	0,46			

Tablo 13’e göre muhasebe çalışanlarının mesleki deneyim süreleri ile tükenmişlik düzeyleri açısından aşağıdaki sonuçlara ulaşılmaktadır.

- Duygusal tükenme düzeyleri açısından, mesleki deneyim düzeylerine göre çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=1,11$ ;  $p=0,36 \geq 0,05$ ).

- Düşük kişisel başarı hissi açısından, mesleki deneyim düzeylerine göre çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,50$ ;  $p=0,77 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma düzeyleri açısından, mesleki deneyim düzeylerine göre çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmaktadır ( $f=2,51$ ;  $p=0,04 \leq 0,05$ ).

Muhasebe çalışanlarının mesleki deneyim süreleri ile tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma düzeyi arasındaki farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Scheffe testi kullanılmıştır.

Tablo 14’te görüldüğü gibi farkın hangi gruplar arasında olduğunun tespiti için yapılan Scheffe testi sonuçlarına göre; mesleki deneyim süresi 1-3 yıl olan çalışanların duyarsızlaşma düzeyi ile 13-15 yıl mesleki deneyime sahip çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

**Tablo 14.**

*Mesleki Deneyime Göre Duyarsızlaşma Puanına İlişkin Scheffe Analizi Sonuçları*

Mesleki Deneyim Süresi	Ortalama Farkı	Std. Hata	P	
1-3 Yıl	4-6 yıl	-0,44	0,33	0,87
	7-9 yıl	-0,30	0,36	0,98
	10-12 yıl	0,11	0,50	1,00
	13-15 yıl	-1,15	0,38	0,02
	16 yıl ve üzeri	-0,75	0,34	0,45
13-15 Yıl	1-3 yıl	1,15	0,38	0,02
	4-6 yıl	0,71	0,42	0,72
	7-9 yıl	0,86	0,44	0,59
	10-12 yıl	1,27	0,56	0,42
	16 yıl ve üzeri	0,40	0,43	0,97

H12: “Mesleki deneyim süresi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi bakımından kabul edilmezken, duyarsızlaşma düzeyi açısından kabul edilmektedir.

#### 5.6.3.14. İş Doyumu Alt Boyutları ve Gelir Düzeyleri

Araştırmaya katılan muhasebe çalışanlarının aldıkları ücrete göre iş doyumunu ve tükenmiş ölçeklerinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri tablo 15’te gösterilmiştir. Tabloya göre ortaya çıkan sonuçlar şu şekildedir:

- İşsel doyum düzeyleri açısından muhasebe stajyerleri ve büro elemanları



arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $f=2,14$ ;  $p=0,129 \geq 0,05$ ).

- Dışsal doyum düzeyleri açısından muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $f=2,29$ ;  $p=0,112 \geq 0,05$ ).
- Genel doyum düzeyleri açısından muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $f=2,39$ ;  $p=0,103 \geq 0,05$ ).

**Tablo 15.**

*Muhasebe Çalışanlarının Gelir Düzeyi ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri*

Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	Df	F	P	
İş doyumu	İçsel Doyum	2000'den az	84	3,72	0,62	2-47	2,14	0,129
		2001-3000 arası	30	3,90	0,47			
		3001-4000 arası	6	4,83	.			
		Toplam	120	3,79	0,59			
	Dışsal Doyum	2000'den az	84	3,53	0,77	2-47	2,29	0,112
		2001-3000 arası	30	3,97	0,64			
		3001-4000 arası	6	4,50	.			
		Toplam	120	3,67	0,76			
	Genel Doyum	2000'den az	84	3,64	0,63	2-47	2,39	0,103
		2001-3000 arası	30	3,93	0,50			
		3001-4000 arası	6	4,70	.			
		Toplam	120	3,74	0,62			
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	2000'den az	84	2,76	0,98	2-47	0,44	0,645
		2001-3000 arası	30	2,80	0,80			
		3001-4000 arası	6	1,89	.			
		Toplam	120	2,75	0,93			
	Duyarsızlaşma	2000'den az	84	2,01	0,94	2-47	0,15	0,865
		2001-3000 arası	30	2,08	0,65			
		3001-4000 arası	6	1,60	.			
		Toplam	120	2,02	0,86			
	Düşük Başarı Hissi	2000'den az	84	3,94	0,60	2-47	1,62	0,209
		2001-3000 arası	30	4,01	0,56			
		3001-4000 arası	6	5,00	.			
		Toplam	120	3,98	0,59			
Toplam Tükenmişlik	2000'den az	84	3,02	0,49	2-47	0,09	0,913	
	2001-3000 arası	30	3,08	0,43				
	3001-4000 arası	6	2,95	.				
	Toplam	120	3,03	0,46				

H13: “Aylık gelir düzeyi değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamıştır.

### 5.6.3.15. Tükenmişlik Alt Boyutları Aylık Gelir Düzeyleri

Araştırmaya katılan muhasebe çalışanlarının aldıkları ücrete göre tükenmişlik ölçeği ve alt ölçeklerinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri tablo 15’te gösterilmiştir. Tabloya göre ortaya çıkan sonuçlar şu şekildedir:

- Duygusal tükenme düzeyleri açısından muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $f=0,44$ ;  $p=0,645 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma düzeyleri açısından muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $f=0,15$ ;  $p=0,865 \geq 0,05$ ).
- Düşük kişisel başarı hissi açısından muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $f=1,62$ ;  $p=0,209 \geq 0,05$ ).

H14:” Aylık gelir düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamaktadır.

## 5.7. Muhasebe Meslek Mensuplarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde muhasebe meslek mensuplarına uygulanan anket verilerinin analizi sonucu ulaşılan bulgulara yer verilecektir.

### 5.7.1. Demografik Özelliklerin Değerlendirilmesi

Araştırmanın bu bölümünde 75 muhasebe meslek mensuplarına demografik durumları, meslekleri ile ilgili düşünceleri ve tükenmişlik düzeyleri ortaya konularak, tükenmişlik düzeyleri ile demografik faktörler arasındaki ilişki araştırılıp analiz edilecektir.

Tablo 16’da araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerine ilişkin bilgiler verilmektedir.

Ankete katılan SMMM’lerin, %26,7’si kadın iken, %73,3’ü erkektir. Buna göre Osmaniye ili ve Kadirli ilçesinde bağımsız çalışan muhasebe meslek mensuplarının çoğu erkektir.

Ankete katılan SMMM’lerin %25,3’ü bekar iken, %74,7’si evlidir.

Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının %13,3'ü 26-30 yaş, %18,7'si 31-35 yaş, %17,3'ü 36-40 yaş, %14,7'si 41-45 yaş, %9,3'ü 46-50 yaş, %26,7'si 51 ve üzeri yaş aralığındadır.

Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının %76'sı lisans, %22,7'si yüksek lisans, %1,3'ü doktora düzeyinde eğitim yapmıştır.

**Tablo 16.**

*Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Özellikleri*

<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Medeni Durum</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Kadın	20	26,7	Bekar	19	25,3
Erkek	55	73,3	Evli	56	74,7
<b>Yaş</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Mesleki Deneyim</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
26-30	10	13,3	1-5 yıl	15	20,0
31-35	14	18,7	6-10 yıl	17	22,7
36-40	13	17,3	11-15 yıl	11	14,7
41-45	11	14,7	16-20 yıl	7	9,3
46-50	7	9,3	21 yıl ve üzeri	25	33,3
51+	20	26,7			
<b>Çalışma Şekli</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Aylık Gelir Düzeyi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Bağımlı	2	2,7	3.000 TL'den az	7	9,3
Bağımsız	73	97,3	3.001-5.000 TL arası	24	32,0
			5.001-7.000 TL arası	24	32,0
			7.001 TL üzeri	20	26,7
<b>Unvan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
SM	0	0	Lisans	57	76,0
SMMM	75	100	Yüksek Lisans	17	22,7
YMM	0	0	Doktora	1	1,3

Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının %100'ü SMMM'dir.

Ankete katılan SMMM'lerin %20'si 1-5 yıl, %22,7'si 6-10 yıl, %14,7'si 11-15 yıl, %9,3'ü 16-20 yıl, %33,3'ü 21 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahiptir.

Ankete katılan SMMM'lerin %9,3'ü 3000 TL'den az, %32'si 3001-5000 TL arası, %32'si 5001-7000 TL arası, %26,7'si 7001 TL ve üzeri ücret almaktadır.

Tablo 17'de muhasebe meslek mensuplarının mesleki faaliyetlerine ilişkin

ifadelerin ortalamaları verilmiştir.

**Tablo 17.**

*Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Faaliyetlerine İlişkin İfadeler*

<b>Muhasebe Meslek Mensuplarının mesleki faaliyetlerine ilişkin ifadeler</b>	<b>N</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. D</b>
Muhasebe çalışanlarının iş yükleri ağırdır.	75	4,26	0,99
Muhasebe çalışanları yoğun bir iş stresi altında çalışmaktadırlar.	75	4,02	1,17
Muhasebe çalışanları müşteriler tarafından saygı görmektedir.	75	3,50	1,20
Müşterilerin muhasebe çalışanlarına güvendiğini düşünüyorum.	75	3,40	1,01
Müşterileri memnun etmek zordur.	75	3,94	1,19
Muhasebe çalışanları müşterilere yeterli zaman ayırmaktadır.	75	4,06	0,96
Bürokratik işler müşterilere yeterince zaman ayırmayı engellemektedir.	75	3,32	1,06
Meslek örgütlerinin muhasebe bürolarında çalışanları yeterince temsil ettiğini düşünüyorum.	75	3,24	1,44
Muhasebe çalışanlarının çalışma şartları yeniden gözden geçirilmelidir	75	3,98	1,17
Muhasebe çalışanları kendi isteği dışında fazla mesaiye zorlanmamalıdır.	75	4,14	1,18
Muhasebe çalışanlarının emeklerinin karşılığını aldığını düşünüyorum.	75	2,76	1,52
Başka bir iş bulsam muhasebe bürosunda çalışmayı bırakırım.	75	3,08	1,55
Muhasebe stajlarında aldığım eğitimlerin yeterli olduğunu düşünüyorum.	75	2,96	1,44
Mesleki gelişimime yeterince zaman ayırabilmekteyim.	75	3,48	1,18
Muhasebe mesleğinde geleceğimi parlak görüyorum.	75	3,62	1,38

Muhasebe meslek mensuplarının mesleki faaliyetlerine ilişkin ifadelerden “Muhasebe çalışanlarının iş yükleri ağırdır” önermesine 4,26 ortalama ile büyük ölçüde katıldıkları, “Muhasebe çalışanlarının emeklerinin karşılığını aldığını düşünüyorum” önermesine ise 2,76 ortalama gibi daha düşük bir ortalama ile katıldıkları görülmektedir.

### **5.7.2. Demografik Özelliklere İlişkin Hipotezlerin Test Edilmesi ve Sonuçları**

Araştırmanın hipotezlerini test etmek için hipotez testleri uygulanacaktır. Hipotez testi, önceden belirlenmiş bir ana kütle parametresinin, elde edilen örneklem kütleinin parametresi ile karşılaştırılıp test edilmesidir. F ve t testi parametrik testlerdir. T testi bağımsız iki grup arasında, F testi ise bağımsız ikiden fazla grup arasında fark olup olmadığını test etmek için kullanılan önemlilik testleridir (Sat, 2011, s.51). Bu bölümde

katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin t ve F testleri yer almaktadır. Ana hipotez ‘Muhasebe meslek mensuplarının (SM, SMMM, YMM) iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık gösterir ifadesidir. Bu ana hipotezin alt hipotezleri ise şunlardır:

- H1: Cinsiyet değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.
- H2: Cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.
- H3: Medeni durum değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.
- H4: Medeni durum değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.
- H5: Yaş değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.
- H6: Yaş değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.
- H7: Eğitim düzeyi değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.
- H8: Eğitim düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.
- H9: Çalışma şekli değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.
- H10: Çalışma şekli değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.
- H11: Mesleki deneyim süresi değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.
- H12: Mesleki deneyim süresi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.
- H13: Gelir düzeyi değişkenine göre iş doyum düzeyleri farklılık gösterir.
- H14: Gelir düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir.

### 5.7.2.1. İş Doyumu ve Cinsiyet

Tablo 18’de muhasebe meslek mensuplarının cinsiyetleri ile iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi analiz etmek için uygulanan t testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 18 incelendiğinde iş doyum ve cinsiyet arasındaki ilişki şu şekilde açıklanmaktadır:

- İçsel doyum düzeyleri açısından kadın ve erkek muhasebe meslek mensupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t= 1,92; p=0,06 \geq 0,05$ ).
- Dışsal doyum düzeyleri açısından kadın ve erkek muhasebe meslek mensupları arasında anlamlı fark bulunmaktadır ( $t= 2,85; p=0,01 \leq 0,05$ ).
- Genel doyum düzeyleri açısından, kadın ve erkek muhasebe meslek mensupları arasında anlamlı fark bulunmaktadır ( $t= 2,44; p=0,02 \leq 0,05$ ).

**Tablo 18.***Muhasebe Meslek Mensuplarının Cinsiyeti ile İş doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri*

	Boyutlar	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
İş Doyumu	İçsel Doyum	Kadın	20	4,09	0,66	1,92	0,06
		Erkek	55	3,71	0,71		
	Dışsal Doyum	Kadın	20	3,91	0,62	2,85	0,01
		Erkek	55	3,37	0,67		
	Genel Doyum	Kadın	20	4,02	0,61	2,44	0,02
		Erkek	55	3,57	0,64		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Kadın	20	2,28	0,74	-1,64	0,11
		Erkek	55	2,67	0,85		
	Duyarsızlaşma	Kadın	20	1,72	0,77	-1,56	0,13
		Erkek	55	2,08	0,81		
	Düşük Başarı Hissi	Kadın	20	4,13	0,54	0,44	0,66
		Erkek	55	4,05	0,63		
Toplam Tükenmişlik	Kadın	20	2,82	0,41	-1,77	0,08	
	Erkek	55	3,04	0,42			

H1: “Cinsiyet değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi içsel doyum için doğrulanmazken dışsal doyum ve genel doyum için doğrulanmıştır. İş doyumu alt boyutlarından dışsal doyum ve genel doyum ortalamalarına bakıldığında erkeklerin kadınlara oranla iş doyumu düzeylerinin daha düşük olduğu görülmektedir.

### 5.7.2.2. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Cinsiyet

Tablo 18’e göre tükenmişlik alt boyutları ve cinsiyete ilişkin sonuçlar aşağıdaki gibidir:

- Duygusal tükenme düzeyleri açısından kadın ve erkek muhasebe meslek mensupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t=-1,64$ ;  $p=0,11 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma düzeyleri açısından kadın ve erkek muhasebe meslek mensupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t= -1,56$ ;  $p=0,13 \geq 0,05$ ).
- Düşük kişisel başarı hissi düzeyi açısından kadın ve erkek muhasebe meslek mensupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t=0,44$ ;  $p=0,66 \geq 0,05$ ).
- Toplam tükenmişlik düzeyi açısından kadın ve erkek muhasebe meslek mensupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t=-1,77$ ;  $p=0,08 \geq 0,05$ ).

Tablo 18’de görüldüğü gibi tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi düzeylerinde cinsiyete göre bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Bu durumda H2: Cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik

düzeyleri farklılık gösterir hipotezi reddedilmiştir.

### 5.7.2.3. İş Doyumu Alt Boyutları ve Medeni Hal

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının medeni durumlarına göre iş doyumu ve tükenmişlik alt ölçeklerinden aldıkları puanların aritmetik ortalama, standart sapma değerleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı t testi ile analiz edilmiş olup, sonuçlar Tablo 19’da gösterilmiştir.

**Tablo 19.**

*Muhasebe Meslek Mensuplarının Medeni Halleri ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri*

	<b>Boyutlar</b>	<b>Medeni Hal</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>Ss</b>	<b>T</b>	<b>P</b>
<b>İş Doyumu</b>	İçsel Doyum	Evli	19	4,10	0,61	1,50	0,14
		Bekar	56	3,77	0,73		
	Dışsal Doyum	Evli	19	3,75	0,71	1,07	0,29
		Bekar	56	3,51	0,69		
	Genel Doyum	Evli	19	3,96	0,63	1,41	0,16
		Bekar	56	3,66	0,66		
<b>Tükenmişlik</b>	Duygusal Tükenme	Evli	19	2,25	0,83	-1,40	0,17
		Bekar	56	2,62	0,82		
	Duyarsızlaşma	Evli	19	1,62	,58	-1,72	0,09
		Bekar	56	2,05	0,85		
	Düşük Başarı Hissi	Evli	19	4,14	0,47	0,47	0,64
		Bekar	56	4,05	0,64		
	Toplam Tükenmişlik	Evli	19	2,79	0,35	-1,63	0,11
		Bekar	56	3,01	0,44		

Tablo 19 incelendiğinde iş doyumuna ilişkin medeni hal ile ilgili şu sonuçlara ulaşılabılır:

- İçsel doyum düzeyleri açısından, evli ve bekar çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t= 1,50$ ;  $p= 0,14 \geq 0,05$ ).
- Dışsal doyum düzeyleri açısından, evli ve bekar çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t= 1,07$ ;  $p= 0,29 \geq 0,05$ ).
- Genel doyum düzeyleri açısından, evli ve bekar çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t= 1,41$ ;  $p= 0,16 \geq 0,05$ ).

H3: “Medeni durum değişkenine göre iş doyumunu düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamıştır.

Medeni duruma göre iş doyumu açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır. Diğer çalışmalarda da benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Bu çalışmada da muhasebe meslek mensuplarının medeni durumu ile iş doyumu arasında anlamlı fark olmadığı saptanmıştır.

#### 5.7.2.4. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Medeni Hal

Tablo 19 incelendiğinde tükenmişliğe ilişkin medeni hal ile ilgili şu sonuçlara ulaşılabılır:

- Duygusal tükenme düzeyleri açısından bekar ve evli çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t = -1,40$ ;  $p = 0,17 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma düzeyleri açısından bekar ve evli çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t = -2,88$ ;  $p = -1,72$ ;  $P = 0,09 \geq 0,05$ ).
- Düşük kişisel başarı hissi düzeyi açısından bekar ve evli çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t = 0,47$ ;  $p = 0,64 \geq 0,05$ ).
- Toplam tükenmişlik düzeyi açısından bekar ve evli çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t = -1,63$ ;  $p = 0,11 \geq 0,05$ ).

H4: “Medeni durum değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi ve toplam tükenmişlik düzeyleri açısından doğrulanmamıştır.

#### 5.7.2.5. İş Doyumu ve Katılımcıların Yaşları F Testi

Tablo 20’de araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının yaşlarına göre iş doyum düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Bunun için iş doyumu ve tükenmişlikten aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Ayrıca tek yönlü varyans analizi ile aritmetik ortalamalar arasındaki farklılıklar saptanmaya çalışılmıştır.

- İçsel doyum açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f = 1,26$ ;  $p = 0,30 \geq 0,05$ ).
- Dışsal doyum açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f = 1,00$ ;  $p = 0,43 \geq 0,05$ ).
- Toplam doyum açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır



( $f=1,62$ ;  $p=0,57 \geq 0,18$ ).

**Tablo 20.**

*Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaşları ile İş Doyumu Düzeyleri*

Bağımlı Değişken	Yaşlar	N	$\bar{X}$	Ss	Df	F	P
İçsel Doyum	26-30 arası	10	4,13	0,37	5-44	1,26	0,30
	31-35 arası	14	3,83	0,76			
	36-40 arası	13	4,21	0,67			
	41-45 arası	11	3,79	0,61			
	46-50 arası	7	3,70	0,91			
	51 ve üzeri	20	3,52	0,76			
	Toplam	75	3,85	0,71			
Dışsal Doyum	26-30 arası	10	3,66	0,83	5-44	0,20	0,96
	31-35 arası	14	3,55	0,75			
	36-40 arası	13	3,75	0,65			
	41-45 arası	11	3,52	0,71			
	46-50 arası	7	3,45	1,03			
	51 ve üzeri	20	3,49	0,55			
	Toplam	75	3,57	0,70			
Genel Doyum	26-30 arası	10	3,94	0,50	5-44	0,78	0,57
	31-35 arası	14	3,71	0,73			
	36-40 arası	13	4,03	0,61			
	41-45 arası	11	3,68	0,59			
	46-50 arası	7	3,60	0,96			
	51 ve üzeri	20	3,51	0,66			
	Toplam	75	3,74	0,66			

H5: “Yaş değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamıştır.

#### 5.7.2.6. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Katılımcıların Yaşları

Tablo 21’de araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının yaşlarına göre tükenmişlik düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır.

- Duygusal tükenme açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,23$ ;  $p=0,95 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=1,00$ ;  $p=0,43 \leq 0,05$ ).
- Düşük başarı hissi açısından yaş grupları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=1,62$ ;  $p=0,18 \geq 0,05$ ).
- Toplam Tükenmişlik açısından yaş grupları arasında anlamlı fark

bulunmamaktadır ( $f=0,58$ ;  $p=0,72 \geq 0,05$ ).

**Tablo 21.**

*Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaşları ile Tükenmişlik Düzeyleri*

Bağımlı Değişken	Yaşlar	N	$\bar{X}$	Ss	Df	F	P
Duygusal Tükenme	26-30 arası	10	2,70	0,92	5-44	0,23	0,95
	31-35 arası	14	2,36	0,74			
	36-40 arası	13	2,52	0,63			
	41-45 arası	11	2,67	1,06			
	46-50 arası	7	2,33	1,02			
	51 ve üzeri	20	2,55	0,86			
	Toplam	75	2,52	0,83			
Duyarsızlaşma	26-30 arası	10	2,09	0,55	5-44	1,00	0,43
	31-35 arası	14	1,72	0,99			
	36-40 arası	13	1,73	0,79			
	41-45 arası	11	1,88	0,99			
	46-50 arası	7	1,72	0,54			
	51 ve üzeri	20	2,36	0,72			
	Toplam	75	1,94	0,81			
Düşük Başarı Hissi	26-30 arası	10	4,25	0,48	5-44	1,62	0,18
	31-35 arası	14	3,99	0,49			
	36-40 arası	13	4,32	0,40			
	41-45 arası	11	4,20	0,75			
	46-50 arası	7	4,23	0,37			
	51 ve üzeri	20	3,69	0,72			
	Toplam	75	4,08	0,59			
Toplam Tükenmişlik	26-30 arası	10	3,12	0,39	5-44	0,58	0,72
	31-35 arası	14	2,80	0,41			
	36-40 arası	13	2,99	0,42			
	41-45 arası	11	3,05	0,53			
	46-50 arası	7	2,88	0,36			
	51 ve üzeri	20	2,92	0,44			
	Toplam	75	2,96	0,42			

H6: “Yaş değişkenine göre tükenmişlik farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamıştır.

#### 5.7.2.7. İş Doyumu ve Katılımcıların Eğitim Düzeyi F testi

Muhasebe meslek mensuplarının eğitim düzeylerine göre iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye ait analiz sonuçları Tablo 22’de verilmiştir.

**Tablo 22.**

*Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Düzeyi ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri*

	Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	Df	F	P
İş Doyumu	İçsel Doyum	Lisans	57	3,77	0,77	2-47	1,36	0,27
		Yüksek Lisans	17	4,04	0,40			
		Doktora	1	4,67	.			
		Toplam	75	3,85	0,71			
	Dışsal Doyum	Lisans	57	3,45	0,71	2-47	2,49	0,09
		Yüksek Lisans	17	3,93	0,57			
		Doktora	1	4,00	.			
		Toplam	75	3,57	0,70			
	Genel Doyum	Lisans	57	3,64	0,70	2-47	1,88	0,16
		Yüksek Lisans	17	4,00	0,43			
		Doktora	1	4,40	.			
		Toplam	75	3,74	0,66			
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Lisans	57	2,63	0,86	2-47	1,74	0,19
		Yüksek Lisans	17	2,28	0,67			
		Doktora	1	1,44	.			
		Toplam	75	2,52	0,83			
	Duyarsızlaşma	Lisans	57	1,97	0,83	2-47	0,45	0,64
		Yüksek Lisans	17	1,90	0,76			
		Doktora	1	1,20	.			
		Toplam	75	1,94	0,81			
	Düşük Başarı Hissi	Lisans	57	4,07	0,58	2-47	1,28	0,29
		Yüksek Lisans	17	4,02	0,63			
		Doktora	1	4,08	.			
		Toplam	75	3,98	0,59			
Toplam Tükenmişlik	Lisans	57	3,00	0,42	2-47	1,02	0,37	
	Yüksek Lisans	17	2,83	0,42				
	Doktora	1	2,68	.				
	Toplam	75	2,96	0,42				

Tablo 22 incelendiğinde iş doyumu ile eğitim düzeyi arasındaki ilişki aşağıda açıklanmaktadır:

- İçsel doyum açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır (f=1,36; p=0,27 $\geq$ 0,05).
- Dışsal doyum açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır (f=2,49; p=0,09 $\geq$ 0,05).
- Toplam doyum açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır (f=1,88; p=0,16 $\geq$ 0,05).

H7: “Eğitim düzeyi değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir”

hipotezi doğrulanmamıştır.

#### 5.7.2.8. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Katılımcıların Eğitim Düzeyi

Tablo 22 incelendiğinde tükenmişlik ile eğitim düzeyi arasındaki ilişki aşağıda açıklanmaktadır:

- Duygusal tükenme açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=1,74$ ;  $p=0,19 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,45$ ;  $p=0,64 \geq 0,05$ ).
- Düşük kişisel başarı hissi açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=1,28$ ;  $p=0,29 \geq 0,05$ ).
- Toplam tükenmişlik düzeyi açısından eğitim düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=1,02$ ;  $p=0,37 \geq 0,05$ ).

H8:” Eğitim düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamaktadır. Analiz sonuçlarına göre tükenmişlik ve alt boyutları ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

#### 5.7.2.9. İş Doymu Alt Boyutları ve Çalışma Şekilleri

Muhasebe meslek mensuplarının bağımlı ve bağımsız çalışma durumlarına göre iş doymu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi gösteren analiz sonuçları Tablo 23’de verilmiştir.

Tablo 23 incelendiğinde şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- İçsel doyum düzeyleri açısından, bağımlı ve bağımsız çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t=0,56$ ;  $p=0,58 \geq 0,05$ ).
- Dışsal doyum düzeyleri açısından, muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t=0,80$ ;  $p=0,43 \geq 0,05$ ).
- Genel doyum düzeyleri açısından, muhasebe stajyerleri ve büro elemanları arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t=0,70$ ;  $p=0,49 \geq 0,05$ ).

**Tablo 23.***Meslek Mensuplarının Çalışma Şekilleri ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri*

	Boyutlar	Çalışma Şekilleri	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
İş Doyumu	İçsel Doyum	Bağımlı	2	4,25	.	0,56	0,58
		Bağımsız	73	3,85	0,71		
	Dışsal Doyum	Bağımlı	2	4,13	.	0,80	0,43
		Bağımsız	73	3,56	0,70		
	Genel Doyum	Bağımlı	2	4,20	.	0,70	0,49
		Bağımsız	73	3,73	0,66		
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Bağımlı	2	2,67	.	0,17	0,86
		Bağımsız	73	2,52	0,84		
	Duyarsızlaşma	Bağımlı	2	2,00	.	0,07	0,94
		Bağımsız	73	1,94	0,82		
	Düşük Kişisel Başarı Hissi	Bağımlı	2	4,00	.	-0,13	0,90
		Bağımsız	73	4,08	0,60		
	Toplam Tükenmişlik	Bağımlı	2	3,00	.	0,11	0,92
		Bağımsız	73	2,95	0,43		

H9: “Çalışma şekli değişkenine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamaktadır.

#### 5.7.2.10. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Çalışma Şekilleri

- Duygusal tükenme düzeyleri açısından, bağımlı ve bağımsız çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t=0,17$ ;  $p=0,86 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma tükenme düzeyleri açısından, bağımlı ve bağımsız çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t=0,07$ ;  $p=0,94 \geq 0,05$ ).
- Düşük kişisel başarı hissi tükenme düzeyleri açısından, bağımlı ve bağımsız çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t=-0,13$ ;  $p=0,90 \geq 0,05$ ).
- Toplam tükenmişlik düzeyleri açısından, bağımlı ve bağımsız çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t=0,11$ ;  $p=0,92 \geq 0,05$ ).

H10: “Çalışma şekli değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamaktadır.

#### 5.7.2.11. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları ve Mesleki Deneyim Düzeyleri

Muhasebe meslek mensuplarının mesleki deneyim süreleri ve iş doyumu düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan F Testi

sonuçları Tablo 24'te verilmiştir.

**Tablo 24.**

*Meslek Mensuplarının Mesleki Deneyim Süreleri ve İş Doyumu Düzeyleri*

Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	Df	F	P
İçsel Doyum	1-5 yıl	15	4,17	0,60	4-45	1,23	0,31
	6-10 yıl	17	3,88	0,56			
	11-15 yıl	11	3,45	0,87			
	16-20 yıl	7	3,80	1,19			
	21 yıl ve üzeri	25	3,84	0,56			
	Toplam	75	3,85	0,71			
Dışsal Doyum	1-5 yıl	15	3,74	0,79	4-45	1,05	0,39
	6-10 yıl	17	3,54	0,76			
	11-15 yıl	11	3,14	0,80			
	16-20 yıl	7	3,63	0,81			
	21 yıl ve üzeri	25	3,70	0,39			
	Toplam	75	3,57	0,70			
Genel Doyum	1-5 yıl	15	4,00	0,63	4-45	1,24	0,31
	6-10 yıl	17	3,74	0,57			
	11-15 yıl	11	3,33	0,83			
	16-20 yıl	7	3,73	1,02			
	21 yıl ve üzeri	25	3,78	0,46			
	Toplam	75	3,74	0,66			

Tablo 24 incelendiğinde şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- İçsel doyum düzeyleri açısından mesleki deneyim düzeylerine göre anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=1,23$ ;  $p=0,31 \geq 0,05$ ).
- Dışsal doyum düzeyleri açısından mesleki deneyim düzeylerine göre anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=1,05$ ;  $p=0,39 \geq 0,05$ ).
- Genel doyum düzeyleri açısından mesleki deneyim düzeylerine göre anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=1,24$ ;  $p=0,31 \geq 0,05$ ).

H11: Mesleki deneyim süresi değişkenine göre iş doyumunu düzeyleri farklılık gösterir hipotezi doğrulanmamıştır.

#### 5.7.2.12. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Mesleki Deneyim Düzeyleri

Muhasebe meslek mensuplarının mesleki deneyim süreleri ve tükenmişlik düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan F Testi sonuçları Tablo 25'te verilmiştir.

**Tablo 25.***Meslek Mensuplarının Mesleki Deneyim Süreleri ve Tükenmişlik Düzeyleri*

Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	Df	F	P
Duygusal Tükenme	1-5 yıl	15	2,42	0,82	4-45	0,30	0,88
	6-10 yıl	17	2,72	0,73			
	11-15 yıl	11	2,34	0,99			
	16-20 yıl	7	2,44	1,06			
	21 yıl ve üzeri	25	2,56	0,83			
	Toplam	75	2,52	0,83			
Duyarsızlaşma	1-5 yıl	15	1,62	0,68	4-45	1,03	0,40
	6-10 yıl	17	2,03	0,95			
	11-15 yıl	11	1,70	0,67			
	16-20 yıl	7	2,16	0,95			
	21 yıl ve üzeri	25	2,17	0,79			
	Toplam	75	1,94	0,81			
Düşük Başarı Hissi	1-5 yıl	15	4,40	0,49	4-45	1,29	0,29
	6-10 yıl	17	4,08	0,44			
	11-15 yıl	11	4,06	0,64			
	16-20 yıl	7	3,88	0,59			
	21 yıl ve üzeri	25	3,90	0,72			
	Toplam	75	4,08	0,59			
Toplam Tükenmişlik	1-5 yıl	15	2,96	0,40	4-45	0,38	0,82
	6-10 yıl	17	3,06	0,47			
	11-15 yıl	11	2,82	0,38			
	16-20 yıl	7	2,90	0,47			
	21 yıl ve üzeri	25	2,96	0,44			
	Toplam	75	2,96	0,42			

Tablo 25 incelendiğinde şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Duygusal tükenme düzeyleri açısından, mesleki deneyim düzeylerine göre çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,30$ ;  $p=0,88 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma düzeyleri açısından, mesleki deneyim düzeylerine göre çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=1,03$ ;  $p=0,40 \geq 0,05$ ).
- Düşük kişisel başarı hissi açısından, mesleki deneyim düzeylerine göre çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=1,29$ ;  $p=0,29 \geq 0,05$ ).
- Toplam tükenmişlik düzeyleri açısından, bağımlı ve bağımsız çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $t=0,38$ ;  $p=0,82 \geq 0,05$ ).

H12: “Mesleki deneyim süresi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamaktadır.

### 5.7.2.13. İş Doyumu Alt Boyutları ve Gelir Düzeyleri

Muhasebe meslek mensuplarının gelirleri ile iş doyumu düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan F Testi sonuçları Tablo 26'da verilmiştir.

**Tablo 26.**

*Muhasebe Meslek Mensuplarının Gelir Düzeyi ile İş Doyumu Düzeyleri*

Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	Df	F	P
İçsel Doyum	3000'den az	7	3,80	0,85	3-46	0,41	0,75
	3001-5000 arası	24	3,75	0,72			
	5001-7000 arası	24	4,02	0,58			
	7001 ve üzeri	20	3,80	0,82			
	Toplam	75	3,85	0,71			
Dışsal Doyum	3000'den az	7	3,58	0,95	3-46	0,51	0,68
	3001-5000 arası	24	3,40	0,67			
	5001-7000 arası	24	3,69	0,76			
	7001 ve üzeri	20	3,64	0,59			
	Toplam	75	3,57	0,70			
Genel Doyum	3000'den az	7	3,71	0,89	3-46	0,45	0,72
	3001-5000 arası	24	3,61	0,65			
	5001-7000 arası	24	3,88	0,60			
	7001 ve üzeri	20	3,74	0,70			
	Toplam	75	3,74	0,66			

Tablo 26 incelendiğinde şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- İçsel doyum düzeyleri açısından, gelir düzeyi bakımından anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,41$ ;  $p=0,75 \geq 0,05$ ).
- Dışsal doyum düzeyleri açısından, gelir düzeyi bakımından anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,51$ ;  $p=0,68 \geq 0,05$ ).
- Genel doyum düzeyleri açısından, gelir düzeyi bakımından anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,45$ ;  $p=0,72 \geq 0,05$ ).

H12: "Gelir düzeylerine göre iş doyumu düzeyleri farklılık gösterir" hipotezi doğrulanmamıştır.

### 5.7.2.14. Tükenmişlik Alt Boyutları ve Gelir Düzeyleri

Muhasebe meslek mensuplarının gelirleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında bir



ilişki olup olmadığının tespit edilmesi için yapılan F Testi sonuçları Tablo 27'de verilmiştir.

**Tablo 27.**

*Meslek Mensuplarının Gelir Düzeyi ve Tükenmişlik Düzeyleri*

Bağımlı Değişken	Gruplar	N	$\bar{X}$	Ss	Df	F	P
Duygusal Tükenme	3000'den az	7	3,02	0,82			
	3001-5000 arası	24	2,40	0,81			
	5001-7000 arası	24	2,40	0,76	3-46	0,89	0,45
	7001 ve üzeri	20	2,62	0,94			
	Toplam	75	2,52	0,83			
Duyarsızlaşma	3000'den az	7	1,76	0,55			
	3001-5000 arası	24	2,00	0,91			
	5001-7000 arası	24	1,75	0,66	3-46	0,74	0,53
	7001 ve üzeri	20	2,17	0,93			
	Toplam	75	1,94	0,81			
Düşük Başarı Hissi	3000'den az	7	4,13	0,34			
	3001-5000 arası	24	3,99	0,71			
	5001-7000 arası	24	4,09	0,49	3-46	0,17	0,92
	7001 ve üzeri	20	4,14	0,67			
	Toplam	75	4,08	0,59			
Toplam Tükenmişlik	3000'den az	7	3,14	0,32			
	3001-5000 arası	24	2,89	0,47			
	5001-7000 arası	24	2,87	0,38	3-46	0,99	0,41
	7001 ve üzeri	20	3,07	0,44			
	Toplam	75	2,96	0,42			

Tablo 27 incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Duygusal tükenme düzeyleri açısından, gelir düzeylerine göre çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,89$ ;  $p=0,45 \geq 0,05$ ).
- Duyarsızlaşma düzeyleri açısından, gelir düzeylerine göre çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,74$ ;  $p=0,53 \geq 0,05$ ).
- Düşük kişisel başarı hissi açısından, gelir düzeylerine göre çalışanlar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ( $f=0,17$ ;  $p=0,92 \geq 0,05$ ).
- Toplam tükenmişlik düzeyleri açısından, SMMM ve SM arasında anlamlı fark

bulunmamaktadır ( $t=0,99$ ;  $p=0,41 \geq 0,05$ ).

H13: “Gelir düzeyleri değişkenine göre tüketmişlik düzeyleri farklılık gösterir” hipotezi doğrulanmamaktadır.



## BÖLÜM VI

### SONUÇ VE ÖNERİLER

#### 6.1. Araştırmanın Sonuçları

Başarılı bir kurumun başarısı çalışanlarının o kuruma ne kadar değer kattığına bağlıdır. Bunun içinde çalışanların iş doyumunu düzeyinin yüksek olması ve tükenmişlik sendromu yaşamamaları gerekmektedir. Bu tez çalışması ile yoğun iş temposu ve stres altında yaşayan muhasebe meslek mensupları, muhasebe büro elemanları ve stajyerlerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlamda tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi için Maslach'ın tükenmişlik ölçeği ve iş doyumunu düzeylerinin ölçülmesi için Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada muhasebe çalışanları ve muhasebe meslek mensupları açısından ulaşılan sonuçlar aşağıda verilmiştir.

#### *Muhasebe Çalışanlarının İş Doyumu Düzeyine İlişkin Araştırma Sonuçları:*

Bu çalışmada cinsiyet değişkenine göre içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri arasında farklılıklar bulunmaktadır. İş doyumunu ve cinsiyet açısından kadın ve erkek muhasebe çalışanları arasında içsel doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmazken, dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri açısından fark bulunmuştur.

Muhasebe çalışanlarının medeni durum değişkenine göre içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri açısından evli ve bekar muhasebe çalışanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Muhasebe çalışanlarının yaş, eğitim düzeyi, çalışma şekli, mesleki deneyim süresi ve gelir düzeyi değişkenine göre içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum düzeylerinde anlamlı farklılık bulunmamıştır.

#### *Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Araştırma Sonuçları:*

Bu çalışmada muhasebe çalışanlarının cinsiyet, eğitim düzeyi, çalışma şekilleri ve gelir düzeyleri açısından tükenmişlik düzeyi arasında farklılık bulunmazken; medeni hal, yaş ve mesleki deneyim düzeyi boyutlarında farklılıklar saptanmıştır.

*Muhasebe Meslek Mensuplarının (SMMM'lerin İş Doyumu Düzeyine İlişkin) Araştırma Sonuçları:*

SMMM'lerin içsel doyum düzeyleri açısından kadın ya da erkek olmaları bakımından anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Ama dışsal doyum ve genel doyum düzeyleri açısından cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Medeni durumlarına, yaş gruplarına, eğitim düzeylerine, çalışma şekillerine, mesleki deneyim sürelerine ve gelir düzeylerine göre SMMM'lerin içsel, dışsal ve genel doyum açısından bir farklılık bulunmamıştır.

*Muhasebe Meslek Mensuplarının (SMMM'lerin) Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Araştırma Sonuçları:*

Cinsiyet, medeni hal, eğitim düzeyi, çalışma şekilleri, yaş grupları açısından da duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi boyutlarında bir farklılık saptanmamıştır. SMMM'lerin duygusal tükenme boyutunda mesleki deneyim süresi açısından anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Duyarsızlaşma açısından mesleki deneyim düzeyine göre anlamlı bir fark bulunurken, düşük kişisel başarı hissi bakımından anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

## **6.2. Araştırmanın Literatüre Katkısı**

Muhasebe literatürüne bakıldığında bazı çalışmalarda meslek mensuplarının iş doyumunu düzeylerinin bazı çalışmalarda ise tükenmişlik düzeylerinin incelendiği görülmektedir. Bu çalışmada meslek mensuplarının hem iş doyumunu hem de tükenmişlik düzeylerinin çeşitli demografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Ayrıca daha önce Osmaniye ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini inceleyen bir çalışma olmaması nedeniyle literatüre katkı yapacağı düşünülmektedir.

## **6.3. Öneriler**

İş doyumunu ve tükenmişlik konuları günümüz iş dünyasında çok önemli bir yere sahiptir. Muhasebe çalışanları olarak büro elemanları, stajyerler ve SMMM'ler kendilerini en başarılı hissettikleri alanda uzmanlaşmalı, işten en fazla verim sağlayarak ve işe en fazla verimi katarak yaptıkları işten mutlu olmalı ve iş yüklerini hafifletmelidirler. Böylece o işten hem doyum sağlayacak hem de stres, endişe, yorgunluk, tükenmişlik gibi duyguları yaşamayarak işle ve kendileriyle ilgili en iyi çıktıyı elde edeceklerdir.

## KAYNAKÇA

- Adegoke, A. A., Atiyaye, F. B., Abubakar, A. S., Auta, A. & Aboda, A. (2015), "Job Satisfaction and Retention of Midwives in Rural Nigeria", *Midwifery*, 31 (10), 946-956.
- Akkuş, O. (2010). Rehberlik Araştırma Merkezlerinde Görevli Rehber Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerinin Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Aksoy, K. (2018). Çalışanlarda Motivasyon ve İş Doyumu. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Akşit Aşık, N. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.
- Akten, S. (2007). Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Alper, İ. (2018). Motivasyonun İş Doyumu Üzerinde Etkisi: Sivas Halk Sağlığı Müdürlüğü Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(12), 1-17.
- Altay, H. ve Akgül, V. (2010). Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14), 87 -112.
- Anık, C. (2007), Eğiticinin Performansını Niteleyen Faktörler, *Bilig*, Güz (43), 133-168.
- Ardıç, K. ve Polatçı S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama Örneği (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Arıkan, Y. (2013). Meslek Hukuku. İstanbul: Express Basımevi.
- Balcıoğlu, İ. ve Mehmetali, S. ve Rozant, R. (2008). Tükenmişlik Sendromu. *Dirim Tıp Gazetesi*, 83, 99-104.
- Behlül, S. (2015). Sağlık Çalışanlarının İş Doyumunun ve Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi: İstanbul İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilim Üniversitesi, İstanbul.
- Belias, D.; Koustelios, A.; Sdrolas, L. & Aspidis, G. (2015). "Job Satisfaction, Role

- Conflict and Autonomy of Employees in the Greek Banking Organization", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175 (12), 324-333.
- Bolat, O. İ. (2011). İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(2), 87-101.
- Boyar, E. (2011). Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Bulu, B. (2016). Özel ve Resmi Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul.
- Buluk Karadoğan, N. (2010). Yöneticilerin Sosyal Zekâ Seviyelerinin Çalışanların İş Doyumuna Etkisi. Yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Burhan, T. (2016). Devlete Bağlı Anaokulu ile Özel Anaokulunda Çalışan Öğretmenlerin Öz Yeterlik İnancı ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Çakmur, H. (2009). İş Betimlemesi Ölçeğini Geliştirme ve Uzman Hekimlerde İş Doyumunu Değerlendirme. Doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Çetinoğlu, T. (2015). Dünya’da ve Türkiye’de Yeminli Mali Müşavirlik Mesleği: Sorumlulukları, Sorunları ve Çözüm Önerileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 45, 73-85.
- Ceylan, A. (2013). Çalışan Kadınların Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Edirne Örneği, Yüksek Lisans Projesi, Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Çömezoğlu, E. (2007). Ebelerin İş Doyumunu Etkileyen Faktörlerin Analizi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Dalğar, H. ve Tekşen, Ö. (2014). Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 37-54.
- Demir, A. (2004). Hemşirelikte Tükenmişliğe Bir Bakış. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 7(1), 1-10.
- Demirdağ, Ş. A. (2015). Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Deran, A. ve Beller, B. (2014). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 45, 69-93.

- Dinç, K. (2008). Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu. Dönem projesi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Doğan, M. (2016). Taekwondo Antrenörlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Doğan, Z. ve Nazlıoğlu, E. (2010). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma. "İş Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 12(3), 97-116.
- Düz, A. G. (2015). Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özellikleri ile Olan İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Eğinli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(3), 35-52.
- Ekşici, Ş. (2009). Kurum ve Kuruluşlarda Psikolojik Taciz (Mobbing) Eylemleri Ve Çalışanların Motivasyonu Üzerine Etkisi. Yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Erdem, A. R. (1998). İçerik Kuramları ve Eğitim Yönetimine Katkıları. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 3, 69-76.
- Erduru, İ., Deran, E. ve Uzun, E. (2017). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişliğinin İş Tatmini Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi: Adana Hacı Sabancı Organize Sanayi Bölgesinde Bir Araştırma. Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 10(2), 158-176.
- Ertürk, E. ve Keçecioğlu, T. (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama. Ege Akademik Bakış, 12(1), 39-52.
- Freudenberger, H. J. (1974), Staff Burn-Out, Journal of Social Issue, 30 (1), 159-165.
- Göç, A. (2017). Okul Yöneticilerinin Duygusal Emek ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiye Dair Bir İnceleme. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Güney, S. ve Akdağ, H. (2018). Tükenmişlik Sendromunun Muhasebe Meslek Mensupları Açısından İncelenmesi (Erzincan ve Erzurum İllerinde Bir Araştırma). Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 32 (2), 447-460.
- Yumuk Günay, G. ve Demiralay, T. (2016). Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlerin İş Stresi, Tükenmişlik Sendromu ve İş-Aile Yaşam Dengesi Arasındaki İlişkinin

- İncelenmesi. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 15(58), 917-935.
- Güner, F., Çiçek, H. ve Can, A. (2014). Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 6(3), 59-76.
- Hancer, M. & George, R. T. (2003), Job Satisfaction Of Restaurant Employees: An Empirical Investigation Using The Minnesota Satisfaction Questionnaire, Journal of Hospitality & Tourism Research, 27 (1), 85-100.
- Helvacı, I. ve Turhan, M. (2013). Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke'de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi, 1(4), 58-68.
- Herzberg, F. (1966). Work and the Nature of Man. Cleveland: The World Publishing Company.
- Izgar, H. (2000). Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri, Nedenleri ve Bazı Etkin Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği). Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- İdi, A. (2017). İlkokul ve Ortaokullarda Örgütsel İklim İle Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- İl, Z. (2018). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması: Erzurum ve Erzincan Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi, Erzincan Üniversitesi, Erzincan.
- İmamoğlu, A. ve Altun, N. S. (2012). Genel Muhasebe 1: Düzce Üniversitesi.
- İmre Gül, Ç. (2017). Örgüt İkliminin İş Doyumuna Etkisi: İzmir İli İki Sağlık Kuruluşunda Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, İzmir.
- Karataş, S. ve Güleş, H. (2010). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Tatmini ile Örgütsel Bağlılığı Arasındaki İlişki. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 3(2), 74-89.
- Kaya, N. ve Yanık, R. (2011). Muhasebe Meslek Ahlakı, Etik ve Müşteri Tatmini İlişkisi. Ekev Akademi Dergisi, 15(49), 293-306.
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarının İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 11(1), 100-119.
- Koruklu, N., Feyzioğlu, B., Özenoğlu Kiremit, H. ve Aladağ, E. (2013). Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerinin Değişkenlere Göre İncelenmesi. Mehmet Akif Ersoy



- Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 25, 119-137.
- Köroğlu, Ö. (2011). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Küçük, S. (2014). Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve İş Doyumunu Etkileyen Stres Faktörleri (Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Laboratuvar Teknikleri Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Kotan, L. (2016). Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Van İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Van.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981), The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-11.
- Mengü, C. (2017). Turizmde Motivasyon Stratejileri, *Journal Of Social And Humanities Sciences Research*, 4(15), 1987-1999.
- Nazlıoğlu, E. H. (2009). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Niğde.
- Okyay, N. (2009). Emniyet Teşkilatına Bağlı Okullardan Mezun Olup Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde Görev Yapan Polislerin Psikolojik Hizmet Algıları, İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Oran, M. (2016). Taşeron İşletmelerde Çalışmanın İşgören Motivasyonuna Etkisi : Hizmet İşletmelerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Orhaner Gündüz, G. (2016). Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve İş Doyumunun Örgütsel Bağlılığa Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Oruç, S. (2007). Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Önen, S. M. ve Kanayran, H. G. (2015). Liderlik ve Motivasyon: Kuramsal Bir Değerlendirme. *Birey ve Toplum*, 5(10), 43-63.
- Özdevecioğlu, M. ve Aktaş, A. (2007). Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 28, 1-20.
- Öztürk, T. (2017). Acil Servislerde Çalışan Hekim Dışı Sağlık Çalışanlarının İş

- Doyumu ve Performansları Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, İstanbul.
- Öztürk, V., Çil Koçyiğit, S., Çına Bal, E. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 84-98.
- Pelit, E. ve Bozdoğan, İ. (2014). Çalışanların Örgütsel Adalet Algılamalarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi: Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 37-66.
- Saçlı, Ç. (2011). Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Sağlam Arı, G. ve Çına Bal, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Sarıkaya, P. (2007). Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Sat, S. (2011). Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Saygılı, M. ve Çelik, Y. (2011). Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları ile İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Düzenlenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 14(1), 39-71.
- Soykan, E. (2011). Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik İlişkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi, Diyarbakır.
- Soysal, A. (2011, Kasım). İş Yaşamında Tükenmişlik. [www.Ceis.Org.Tr](http://www.Ceis.Org.Tr).
- Sönmezsoy, N. (2018). Akademisyenlerin Algıladıkları Sosyal Destek ve İş Doyumu Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Sürgevil, O. (2007). Çalışma Yaşamında Örgütsel Bağlılık. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.
- Şengül, A. (2008). İş Doyumu ve Tüketici Tatmini İlişkisi Kamu ve Özel Kesim Sağlık Hizmetlerinde Hekimlerin İş Doyumunun Hasta Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa.
- Şenol, H. (2014). Muhasebe Mesleğinin Toplum Tarafından Algılanması Üzerine Bir Alan Araştırması. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

- Dergisi, 6(11), 102-120.
- Tanç, A. (2016). Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Tatmini Üzerine Kontrol Odağı Etkisini Tespit Etmeye Yönelik Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 69 (Ocak), 83-97.
- Taysı, K. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Terzi, A. (2010). Muhasebe Mesleği ve Rize'deki Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Tunacan, S. (2005). Beykoz İlçesindeki Lise Öğretmenlerinin İş Doyumunu Etkileyen Faktörler. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Tunçez, M. (2007). İstanbul Büyükşehir Belediyesi'nde Büroda Çalışan İnşaat Mühendisleri ve Mimarların Motivasyonu Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Turhan, I. (2010). Performans Değerlemenin İş Doyumu Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Varışlı, Y. (2010). İnşaat Firmalarında Çalışanların İş Doyumu. Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Vroom, H. V. (1964), *Work and Motivation*. New York: Wiley
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relation Center.
- Yanık, A. ve Yanık, G. D. (2016). Muhasebe Meslek Mensupları ve Tükenmişlik Sendromu: Bir Uygulama. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (16), 88-104.
- Yeşil, A. (2016). Liderlik ve Motivasyon Teorilerine Yönelik Kavramsal Bir İnceleme, 2(3), 158-180.
- Yiğit., İ. Akpınar, A. T. ve Taş, Y. (2016). İş Güvenliğinin Tükenmişliğe Etkisini Belirlemeye Yönelik Üniversite Hastanesinde Bir Araştırma. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12, 54-75.
- Yiğitalp Rençber, S. (2012). Batman İli Sağlık Sektöründe Kamu ve Özel Hastanelerde Görev Yapan Yöneticilerin İş Doyumu ve İş Doyumunu Etkileyen Faktörler. Yüksek Lisans, Fırat Üniversitesi, Elâzığ.
- Yıldırım, A. ve Demirel, E. T. (2015). Ücret Tatmininin Yaşam Tatminini Belirleyici

Etkisi Var Mı? Elâzığ Banka Çalışanları Örneği. Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 25(2), 133-154.

Yükçü, S. ve Atağan, G. (2009). Etkinlik, Etkililik ve Verimlilik Kavramlarının Yarattığı Karışıklık. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(4). 1-13.

Yüksel, E. (2017). Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özellikleri ile İlişkisi: Tunceli Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Munzur Üniversitesi, Tunceli.



## EKLER

### EK 1. MINNESOTA DOYUM ÖLÇEĞİ

Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyarak o cümlede belirtilen yönden işinizden ne derecede memnun olduğunuzu işaretleyiniz. Cevap verirken “bu yönden işimden ne derece memnunuz” diye kendinize sorunuz.	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunuz	Çok Memnunuz
1. Şimdiki işimden “beni her zaman memnun etmesi” bakımından	1	2	3	4	5
2. Şimdiki işimden “tek başıma çalışma olanağı olması” bakımından	1	2	3	4	5
3. Şimdiki işimden “ara sıra değişik şeyler yapabilme şansını” bakımından	1	2	3	4	5
4. Şimdiki işimden “toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi” bakımından	1	2	3	4	5
5. Şimdiki işimden “yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı” bakımından	1	2	3	4	5
6. Şimdiki işimden “yöneticimin karar vermedeki yeteneği” bakımından	1	2	3	4	5
7. Şimdiki işimden “vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansım olması” bakımından	1	2	3	4	5
8. Şimdiki işimden “bana sabit bir iş sağlaması” bakımından	1	2	3	4	5
9. Şimdiki işimden “başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı bana vermesi” bakımından	1	2	3	4	5
10. Şimdiki işimden “kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma” bakımından	1	2	3	4	5
11. Şimdiki işimden “kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansını olması” bakımından	1	2	3	4	5
12. Şimdiki işimden “iş ile ilgili kararların uygulanmaya konması” bakımından	1	2	3	4	5
13. Şimdiki işimden “yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret” bakımından	1	2	3	4	5
14. Şimdiki işimden “iş içinde terfi olanağımın olması” bakımından	1	2	3	4	5
15. Şimdiki işimden “kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi” bakımından	1	2	3	4	5
16. Şimdiki işimden “işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi” bakımından	1	2	3	4	5
17. Şimdiki işimden “çalışma şartları” bakımından	1	2	3	4	5
18. Şimdiki işimden “çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları” bakımından	1	2	3	4	5
19. Şimdiki işimden “yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme” bakımından	1	2	3	4	5
20. Şimdiki işimden “yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi” bakımından	1	2	3	4	5

## EK 2. MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıda, kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Lütfen her bir cümleyi dikkatle okuyarak hangi sıklıkta hissettiğinizi size uyan seçeneğe işaret koyarak belirtiniz.	Hiçbir zaman	Yılda birkaç kez	Ayda birkaç kez	Haftada birkaç kez	Hergün
1. "Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum."	1	2	3	4	5
2. "İşgünüünün sonunda kendimi bitkin hissediyorum."	1	2	3	4	5
3. "Sabah kalkıp yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum."	1	2	3	4	5
4. "Müşterilerimin pek çok şey hakkında neler hissettiklerini anlayabilirim."	1	2	3	4	5
5. "Bazı müşterilerime onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum."	1	2	3	4	5
6. "Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir."	1	2	3	4	5
7. "Müşterilerimin sorunlarını etkili bir şekilde hallederim."	1	2	3	4	5
8. "İşimin beni tükettiğini hissediyorum."	1	2	3	4	5
9. "İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğini hissediyorum."	1	2	3	4	5
10. "Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum."	1	2	3	4	5
11. "Bu iş beni duygusal olarak katılaştırdığı için sıkıntı duyuyorum."	1	2	3	4	5
12. "Kendimi çok enerjik hissediyorum."	1	2	3	4	5
13. "İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum."	1	2	3	4	5
14. "İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum."	1	2	3	4	5
15. "Bazı müşterilerin başına gelenler gerçekten umurumda değil."	1	2	3	4	5
16. "Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor."	1	2	3	4	5
17. "Müşterilerime rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim."	1	2	3	4	5
18. "Müşterilerimle yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum."	1	2	3	4	5
19. "Bu meslekte pek çok değerli işler başardım."	1	2	3	4	5
20. "Kendimi çok çaresiz hissediyorum."	1	2	3	4	5
21. "İşimde duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim."	1	2	3	4	5
22. "Müşterilerin bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum."	1	2	3	4	5

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLERİ

**Adı ve Soyadı** : Revan TİLİM  
**Doğum Yeri** : Adana  
**Adres** :  
**İletişim** : revangul@hotmail.com

### EĞİTİM BİLGİLERİ

**Lise** : Kadirli Lisesi, 2003-2006.  
**Lisans** : Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, 2008-2013.  
**Ön Lisans** : Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi, Çocuk Gelişimi Bölümü 2016-2018.  
**Lisans** : Kilis 7 Aralık Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Okul Öncesi Öğretmenliği, 2018-2020.

### İŞ DENEYİMİ

2013-2015 : Yavuz Sultan Selim Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi. Osmaniye. İngilizce Öğretmenliği.  
2016 : Gülten Ali Ziyen Anadolu Lisesi. Osmaniye/Kadirli. İngilizce Öğretmenliği.  
2018 : Kadirli Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi. Osmaniye/Kadirli. İngilizce Öğretmenliği.



OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
YÜKSEK LİSANS/DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU

OSMANİYE KORKUT ATA ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA

Tarih: 05/08/2019

Tez Başlığı / Konusu: Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Osmaniye Örneği

Yukarıda başlığı/konusu belirlenen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 85 sayfalık kısmına ilişkin, 22/07/2019 tarihinde tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtreleme tiplerinden biri uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 29 'dur.

**Filtreleme Tip 1 (maksimum %30)**

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça dâhil,
- 3- Alıntılar dâhil.

**Filtreleme Tip 2 (maksimum %10)**

- 1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,
- 2- Kaynakça hariç,
- 3- Alıntılar dâhil,
- 4- 5 Kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç.

Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini saygılarımla arz ederim.

05.08.2019

Tarih ve İmza

*Ruyun*

Adı Soyadı: Revan TİLİM

Öğrenci No: 1621501108

Anabilim Dalı: İşletme

Programı: Tezli Yüksek Lisans

Statüsü:  Y.Lisans  Doktora

**DANIŞMAN ONAYI**

UYGUNDUR.

*Mustafa KILLI*

Dr. Öğretim Üyesi Mustafa KILLI

**ENSTİTÜ ONAYI**

UYGUNDUR.

*Arş.Gör. Alptuğ AKSOY*

(Unvan, Ad Soyad, İmza)