



Kamu Hizmetlerinde Tükenmişlik Sendromu: Tapu Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama

Burnout Syndrome in Public Services: An Application on The Employees of the Land Registry Services

Mesut MEZKİT¹

¹ Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Genel İşletme Doktora Öğrencisi, mesutmezkit@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-8038-4715>

* Yazışılan Yazar/Corresponding author

Makale Geliş/Received: 28.10.2020

Makale Kabul/Accepted: 18.12.2020

Öz

Çalışma hayatında işgören ve örgütler açısından ruhi bunalıma sevk eden tükenmişlikle alakalı bulguların olumsuz etki meydana getirdiği bir vakaıdır. Özellikle çalışanlar üzerinde önemli sıkıntılara sebep olmaktadır. İnsanlarla yakın temas ve etkileşimi yüksek olan tapu çalışanlarında tükenmişlik sendromunun olumsuz etkisi çok fazladır. Bu çalışma ile tapu çalışanlarının tükenmişlik seviyelerinin tespit edilmesi ve demografik değişkenler ile bazı değişkenler kıyaslanarak tükenmişlik düzeylerinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu çalışmada anket yöntemi kullanılmış olup veri toplamak için Türkçe'de Maslach Tükenmişlik Ölçeği olarak ifade edilen ölçek kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği; duygu yönünden tükenmişlik, duyarlı olma kabiliyetinden mahrumiyet ve şahsi başarı olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Çalışmanın amacı doğrultusunda, güvenilirlik analizleri, frekans, ANOVA testleri yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda; demografik değişkenlerden yaş, eğitim, cinsiyet, meslek, gelir gibi değişkenlerden başka hizmet süresi, iş yükü gibi mesleğe yönelik tükenmişlik alt boyutlarının değişkenlere göre dikkate değer farklılıkları belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Tükenmişlik, Tapu Çalışanları, Tükenmişlik Boyutları, Tükenmişlik Sendromu

JEL kodları: M1, M12

Abstract

It is a fact that the findings of burnout that lead to mental depression in terms of employees and organizations in working life have a negative effect. It causes significant problems, especially for personal. The negative effect of burnout syndrome is very high in land registry employees, who have close contact and interaction with people. With this study, it was aimed to determine the burnout levels of the land registry employees and to reveal the burnout levels by comparing demographic variables with some variables. The questionnaire method was used in this study, and the scale expressed as Maslach Burnout Scale in Turkish was used to collect data. Maslach Burnout Scale consists of three dimensions: emotional exhaustion, lack of sensitivity, and personal achievement. In line with the purpose of the study, reliability analyzes, frequency and ANOVA tests were performed. As a result of the research, in addition to demographic variables such as age, education, gender, occupation, income, significant differences were determined in sub-dimensions of burnout related to the occupation such as service duration and workload.

Keywords: Burnout, Land Registry Workers, Burnout Dimensions, Burnout Syndrome

JEL codes: M1, M12

1. GİRİŞ

Tükenmişlik, çalışma hayatında iş görenleri olumsuz yönde etkileyen unsurlardan birisidir. Tapu çalışanları, yaptıkları işleri gereği vatandaşlarla münasebetleri çok fazla olduğundan tükenmişlik bunlarda oldukça sık görülmektedir. Çalışma hayatında hem iş görenler/çalışanlar hem de örgütler açısından tükenmişlikle ilgili bulguların olumsuz etki meydana getirdiği bir vakıadır. Günümüzde yaygın olarak rastlanan bu sendrom sebebiyle, iş görenlerin çalışma şartlarından ötürü üzerlerinde önemli sıkıntılar oluşmakta, çalışanların hem fizikî hem de psikolojik olarak muhtelif rahatsızlıklara yakalandıkları görülmektedir. Tükenmişlik sendromu Maslach (2003: 189) tarafından şöyle tanımlanmıştır: "Tükenmişlik, iş yüzünden kişilerde oluşan ve strese cevap olarak verilen, süreklilik arz eden kronik hassasiyet durumudur."

Tanner ve arkadaşlarının (2002: 556) çalışmasında belirtildiği üzere Maslach (1981), iş görenlerin karşılaşma ihtimali çok yüksek olabilecek his yönünden çaresizlik ya da tükenmişlik halini duygu kaybı olarak nitelemiş ve tükenmişliği, mesleki yeterlilik, duygu yönünden tükenmişlik ve duyarsızlık durumunu üç boyut olarak ele almıştır.

Kurum çalışanları tükenmişlik sendromu sebebiyle çeşitli tavırlar sergilemektedir. Bu yüzden iş verimi kaybı yaşanmaktadır. Özellikle çalışanların işe gelmemeler, mesaiye riayetsizlik, çalışma saatleri içerisinde çeşitli bahanelerle iş yerini terk etmeler, iş görmezlik raporu almalar, işe ara vermeler gibi halleri performans düşüklüğüne yol açmakta bu da kurumlar açısından (örgütler) maliyet artışına sebep olmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, İngilizce literatürde Maslach Burnout Inventory, Türkçe'de Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü'nün (TKGM) 'nin Aydın ilinde görev yapan tapu çalışanlarının tükenmişlik seviyelerini tespit etmek ve demografik değişkenler ile bazı değişkenleri karşılaştırarak tükenmişlik düzeyini ortaya koymaktır. Demografik değişkenlerden cinsiyet, eğitim, yaş, meslek, gelir gibi değişkenlerden başka hizmet süresi, iş yükü gibi mesleğe yönelik tükenmişlik alt boyutlarının parametrelere göre önemli farklılıkların söz konusu olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmanın başında, çalışan psikolojisini derinden etkileyen tükenmişlik kavramına temas edilerek tükenmişlik sendromu konusu ele alınacaktır. Bahse konu çalışmadaki müessesenin kısa tarihçesinden bahsedilerek TKGM'nin görev sahası belirtilecek, teşkilatlanma ve çalışan yapısı ele alınacaktır. Bilahare TKGM'nin yasal dayanağı hülasa edilecektir.

2. KAMUDA TÜKENMİŞLİK SENDROMU ve TAPU ve KADASTRO GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Cumhurbaşkanlığı 4 Sayılı Kararnamesi'ne göre (2018, Temmuz) TKGM Genel Müdürlüğün görev ve yetkileri açıkça belirtilmiştir. TKGM'nin teşkilat yapılanması merkez ve taşra olmak üzere iki kısımdan oluşmaktadır. 3045 sayılı Kanun, Kurum'un teşkilatlanma, yetki, görev ve mesul olduğu bölgelerin sınırlarını çizmektedir. Yukarıda bahsi geçen Kanunun ikinci maddesi TKGM'nin görev tanımını yapmaktadır. Bu vazife tarifine göre, gayrimenkullerle ilgili akdi işlemlere ait her türlü kaydın tutulmasını sağlamaktadır. Maliye Hazinesi'nin sorumluluğundaki tapu sicil kayıtlarını düzenli tutulmasını temin etmesinin yanında tapu sicillerinde meydana gelen değişikliklerin takibini yapar. Aynı zamanda teftiş müessesesini işletir. Tutulan resmi kayıt ve evrakın muhafazasını mer'î mevzuat çerçevesinde yerine

getirir. TKGM'nin sayılan bu görevlerinden başka Türkiye'nin kadastrounu yapma sorumluluğu da vardır. Devlet eliyle tespit edilen hukuki durumun tatbik edilmesi de görevleri arasındadır. Kadastro neticesinde oluşacak yeni tapu sicillerini düzenlemek için temel ilkeleri tespit etmek de asli vazifelerindendir.

İki ana kamu hizmetine matuf TKGM'nin rol, görev ve yetkileri vardır. Gayrimenkullere ait tapu sicillerindeki bütün değişiklikleri tescil etme işi tapu hizmetlerinin çok önemli yer tutmaktadır. Taşınmazlara yönelik hizmet veren tapu müdürlüklerinde işlemler, akitli, akitsiz ve diğer işlemler olmak üzere 3 türdür (Ateş vd., 2009:7). Tapu müdürlüklerindeki hizmetlerden faydalanmak isteyen vatandaşların bizzat müracaatları esastır. Kendileri gelemiyor ise yetkilendirdikleri temsilciler aracılığı işlemlerini yaptırabilmektedirler (Mezkit: 2015: 23).

2.1. Kamuda Tükenmişlik Sendromu Üzerine Çalışmalar

Araştırmalardaki verilere bakıldığında, özellikle 1990'lı yıllardan bu tarafa tükenmişlik sendromu alanında çok fazla araştırma yapılmıştır. Bu, tükenmişlikle ilgili çalışmaların hızla arttığını göstermektedir (Günüşen ve Üstün, 2010: 40). Tükenmişlik ile ilgili araştırmalara 1970'li yılların ortalarında başlanmış, bugüne kadar yaklaşık 6000'e yakın çalışma tespit edilmiştir. Tarif edici ve belirli kesitlerle alakalı çalışmalara 1980'li yıllarda başlanılmış, 1990'lı yılların ortalarına kadar teksif edilmiştir. 1995'li yıllardan itibaren kapsamlı çalışmalar öncelik verilmiştir (Borritz ve vd. 2006; Sonnentag 2005).

Genel ölçekli çalışmanın Türkiye genelinde 1996 yılında sağlık meslek guruplarının tamamını ihata etmesi yönünden büyük örneklem oluşturduğu için ilk ve tek çalışma kabul edilmektedir. Bu tarafıyla tükenmişlik sendromu çalışmaları Türkiye açısından önem arz etmektedir (Günüşen ve Üstün, 2010: 40).

Tükenmişlik sendromu araştırmaları dünyada yaygın olduğu görülmekte, başvuru kaynakçanın zenginliği de dikkat çekmektedir. Çalışma yapılan ülkelerde tükenmişliğin araştırma derinliğinin çok boyutlu olduğu bilinmektedir. Türkiye'deki iş hayatı açısından da önemli bir sorun olan tükenmişlik problemine yönelik araştırmaların artışından söz etmek mümkündür. Ülkemizdeki tükenmişlik sendromu ile ilgili çalışmaların daha çok sağlık hizmetlerinde (Günüşen ve Üstün, 2010: 40-51) ve eğitim gibi kamu kurumlarında hizmet görenlere yönelik olduğu görülmektedir (Duygun, 2001: 25-33). Ancak, Türkiye'deki tükenmişlikle ilgili Türkçe yayınlara ulaşabilmek için, "tükenmişlik", "tükenmişlik ölçeği", "tapu çalışanları" anahtar kelimeleriyle farklı yerli ve yabancı dergi, tez ve çeşitli veri tabanları taranarak literatür taraması yapıldığında görülmüştür ki, TKGM çalışanlarını içine alan doğrudan bir çalışmaya ulaşılamamıştır. İlk defa, daha sonra "Tapu Çalışanlarının Ruh Halleri" isimle kitap halinde neşredilen "Medeni Kanun'un 1007. Maddesinin Tapu Çalışanları Üzerine Etkisi" konulu yüksek lisans tezinde bu konuya temas edildiğine şahit oluyoruz (Mezkit: 2015).

Bu çalışmada doğrudan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory) ile ilgili olmayıp; içten bir bakışla tapu çalışanlarının ruh halleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Bir de TKGM'nin bağlı olduğu Çevre ve Şehircilik Bakanlığı çalışanları üzerinde Candan ve İnce (2014)'ün hazırladığı "Mobbingden (Bezdiri) Tükenmişliğe Giden Yol: Çevre ve Şehircilik

Bakanlığı Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma” tespit edilmiştir. Bu çalışmanın hazırlandığı (13.12.2020) tarih itibariyle ilgili farklı bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Literatür çalışmasıyla ilgili olarak yapılan bütün çalışmalar göz önüne alındığında ferde ve işe mahsus değişkenlerin Türkiye’de tükenmişlik sendromu araştırmalarında daha fazla yer aldığı görülmüştür (Günüşen ve Üstün,2010: 50). Dünyada yapılan çalışmalarda da benzer durum söz konusudur. Ülkemizde yapılan saha araştırmalarında kişiyi tükenmişlikten korumaya yönelik konular çerçevesinde değişkenlerin bulunduğu, ama kısıtlı sayıda çalışmalara mevcudiyetine şahit olunmaktadır. Ayrıca bu çalışmaların ekseriyeti de saha araştırması ihtiva etmediği gibi sadece tanımlayıcı nitelik arz etmesi de dikkat çekicidir (Günüşen ve Üstün, 2010: 50-51).

Tapu çalışanlarının tükenmişliğini önlemeye ve azaltmaya matuf çalışmaların bulunmadığı göze önüne alındığında; tapuda hizmet verenlerin tamamını içine alacak alan araştırmalarına ihtiyaç duyulmakta, tapuda işlem yapan memurların tükenmişlik seviyesini ölçmeye yönelik alan çalışmalarının yapılmasının “mutlak gerekliliği” kanaatine varılmıştır.

2.2. Tapu ve Kadastro Genel Müdürlüğü’nün Genel Yapısı

Merkez ve taşra yapılanması TKGM’nin hiyerarşik şemasının omurgasını oluşturmaktadır. Genel Müdür, teşkilatın en üst amiri olup, Genel Müdürlüğün faaliyet sahasına giren konularda diğer kuruluşlarla münasebetleri temin etmesinden başka stratejik ve bütçelerinin kalkınma planlarını yapma sorumlulukları ve diğer görevlerine ilişkin hususlar Cumhurbaşkanlığı 4 Sayılı Kararnamesi’nde (2018, Temmuz) ayrıntılı olarak yer verilmiştir. TKGM, bağlı bulunduğu Çevre ve Şehircilik Bakanına karşı 5018 sayılı Kanunda belirtilen görev ve sorumlulukların yerine getirilmesinden dolayı mesuldür.

2.2.1. TKGM’nin Tarihi Seyri

Tapu kayıtlarına tarihte ilk kez, Fatih Sultan Mehmet döneminde rastlanır. Sicil kayıtları daha sonra Kanuni Sultan Süleyman zamanında hızlı dönüşüm geçirmiş ve önemi artmıştır. O devrin hudutları dahilindeki il, ilçe ve köylerde bulunan araziler kayıt altına alınmıştır. Bu kayıtlar Kuyu-di Kadime veya Kuyu-di Hakan-i ismiyle tescil edilmiştir. TKGM Arşiv Dairesi Başkanlığı’ndaki arşivlerde 1534 ile 1634 tarihleri arasında geçen dönemde tashih ve tescili yapılan 2350 cilt defter muhafaza edilmektedir (Esmer, 1976: 633, Dpnt., 6).

İlk Tapu Teşkilatı (TKGM,2019a) , 21 Mayıs 1847 yılında kurulduğu tarihi kayıtlardan anlaşılmaktadır. Mezkür tarihte yayınlanan ‘Tapu Hakkında İcra Olunacak Nizamat’, yayınlanmasıyla birlikte taşınmaz mallara ait işlemlerin yapılması amacıyla "Defterhane-i Amire Kalemî" adı altında kurulmuştur. Tapu teşkilatı, Türkiye Cumhuriyeti Devleti’nin kurulmasına dek "Defterhane-i Hakan-i Emaneti", "Defter Eminliği" ve "Defterhane-i Hakan-i Nezareti" gibi değişik isimlerle varlığını devam ettirmiştir (Yıldırım ve Kadioğlu, 2010: 38).

2.2.2. TKGM Teşkilat Yapısı

Genel Müdür, TKGM’nin en üst amiri olup, merkez ve taşra teşkilatından meydana gelen hiyerarşik yapıyı temsil eder (TKGM,2019b,). TKGM’ nin taşra teşkilatında 24 Bölge Müdürlüğü vardır. Bölge müdürlüklerine 973 Tapu Müdürlüğü ve 81 Kadastro İl Müdürlüğü bağlıdır (TKGM, 2019d).

2.2.3. TKGM Çalışan Yapısı

TKGM İnsan Kaynakları verileri esas alınarak toplam çalışan adedi ve yüzdesi verilmiştir. Buna göre yekündeki çalışan sayısı 18256 kişidir. Bunların %70'i (13684) erkek, %30'u (5854) kadın personelden oluşmaktadır. Mevcut verilere bakıldığında tapu çalışanlarının (11651) çok fazla olduğu görülmektedir (TKGM, 2019c).

Tablo1. Toplam Çalışan Sayısı

Erkek	13684 kişi
Kadın	5854 kişi
Toplam	19538 kişi

(Kaynak: TKGM, 2019c)

2.2.4. TKGM'nin Yasal Dayanağı

Cumhurbaşkanlığı 4 Sayılı Kararnamesi'ne göre (2018, Temmuz) TKGM'nin görev tanımı, gayrimenkullere ait mülkiyet bilgilerinin korunmasını devletin güvencesi altında yapmak, değişiklikleri güncel tutmak ve vatandaşın hizmetine sunmak olarak ifade edilmiştir.

2.2.5. Tapu Dairesi Başkanlığının Görev ve Sorumlulukları

Cumhurbaşkanlığı 4 Sayılı Kararnamesi'ne göre (2018, Temmuz) Tapu Dairesi Başkanlığının görev ve sorumlulukları teferruatlı olarak açıklanmıştır. Buna göre tapu hizmetlerini mevzuata uygun olarak gerçekleştirilmesi sırasında etkin ve zamanında sunulmasını sağlamak başta olmak üzere, tapu müdürlüklerinin işleyişi, istatistikî verilerin elde edilmesine temel olan faaliyetleri iş hacimlerine göre yıllık planlama yapması, tapu kayıtlarının oluşturulması temin ederek düzenli tutulmasını sağlamak; bununla birlikte bu kayıtlarda yapılan işlemlerle ilgili konuları incelemek de görev tanımı arasındadır. Bilhassa tarafların akit ve tescil işlemleri ile tapu planlarının itirazlarına ilişkin taleplere tapu müdürlüklerinin red vermesi halinde, ilgili kişi veya kurumlara cevabi gerekçeler sunmak için Genel Müdürlük görüşünü hazırlama gibi 973 tapu müdürlüğünün mevzuat çerçevesinde her türlü iş ve işlemlerini yürütmek; esas vazifesidir. Ayrıca tapu müdürlüklerinde hizmet kalitesini artırmak; vatandaş merkezli hizmet anlayışının amaçları arasında olmasının ötesinde bunları hayata geçirmek asli vazifeleri arasında sayılmıştır.

2.2.6. Gayrimenkul-Hukuk Münasebetleri

Anayasa'nın (2019) 35. Maddesi mülkiyet hukukunun temelidir. Bu madde "Herkes, mülkiyet ve miras haklarına sahiptir" ilkesi mülkiyet ve miras hakkı ilişkisinde ana eksen olmuş Türkiye Cumhuriyeti vatandaşlarının temel haklarından saymıştır. Bununla birlikte "Bu haklar, ancak kamu yararı amacıyla, kanunla sınırlanabilir. Mülkiyet hakkının kullanılması toplum yararına aykırı olamaz" bendiyle de tahdit getirilmiştir. Ayrıca mülkiyet ve miras hakkı Türk Medeni Kanunu'nda (TMK) ayrıntılı bir şekilde izah edilmiştir.

Esas itibariyle TGKM'nin anayasası mesabesindeki Tapu Sicil Tüzüğü (TST) son olarak 2013 yılında güncellenmiş, Resmî Gazete'nin 17.08.2013 tarihli nüshasında 28738 sayı ile yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. TST'nin amacı, TMK'nın amir hükmü doğrultusunda tapu sicillerinin düzenli bir biçimde tutulmasını sağlamaktır (TST, M: 1). TST'nin (M:2) içeriğinde belirtildiği üzere ilgili mülkiyet, sınırlı aynî ve şahsi hakların tapu siciline kaydı nasıl

olacağını, tapuda meydana gelen değişiklikler ve benzeri işlemlerle tapudaki resmî belgelerin arşivlenmesinin usul ve esasları vardır. TST'nin dayanaklarının da belirtilmesi hukuki zemini tesis açısından önemlidir (TST, M: 3).

3. AYDIN İLİ TAPU HİZMETLERİ ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK SENDROMU DURUMU KONUSUNDA UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma ile Aydın ilinde görev yapan tapu çalışanlarının tükenmişliklerinin hangi düzeyde olduğunu tespit etmek ve buradan hareketle tapu çalışanlarının tükenmişlikle irtibatlı bazı değişkenlerle olan ilişkisi ortaya konulması hedeflenmiştir. Tapu çalışanlarının tükenmişliğine mâni olacak çözüm önerilerini bu verilerin rehberliğinde sunulmaya gayret edilmiştir. Birey ve örgütlerin hareket alanında tükenmişlik olgusu büyük sorunlara yol açması sebebiyle konu üzerinde birçok araştırmacı tarafından çalışma yapılmıştır. Tükenmişlikten dolayı meydana gelen problemleri ortaya çıkarmak ve bu sorunların izalesi için çözüme yönelik öneriler sunmak, gün geçtikçe daha çok önemiyet kazanmıştır. İlâveten tapu çalışanlarına yönelik tükenmişlik sendromu ile ilgili tespit edilebilen hiçbir araştırmanın yapılmaması, bu sahada büyük bir boşluğun varlığını göstermektedir. Bu çalışma nihayete erdiğinde zikredilen eksikliğin belirli ölçüde giderileceği düşünülmekte ve bu da literatüre katkı açısından önemli olacaktır. Netice itibarıyla tapu çalışanlarının tükenmişlik seviyesinin yüksekliği, düşük hizmet kalitesine sebep olabilecek bir durumdur. Dolayısıyla teşhisi kadar tedavi edilmesi cihetine gidilmesi ehemmiyet arz etmektedir.

3.2. Araştırma Sorusu ve Hipotezleri

Araştırmanın problem cümlesi şudur:

Aydın ili tapu hizmetleri çalışanlarının tükenmişliği hangi seviyededir ve tükenmişliğe tesir eden faktörler nelerdir?

Araştırmanın hipotezleri ise aşağıda gösterilmektedir.

- H1: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, cinsiyetlerine göre farklılaşmaktadır.
- H2: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, işten memnuniyet durumlarına göre farklılaşmaktadır.
- H3: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, Kurum İçi Bilgilendirme durumuna göre farklılaşmaktadır.
- H4: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, İzin Kullanımında İnisiyatif durumlarına göre farklılaşmaktadır.
- H5: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, Görev Tanımı durumuna göre farklılaşmaktadır.
- H6: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, çocuk sayısı değişkenine göre farklılaşmaktadır.
- H7: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, İdare Tarafından Takdir Edilme durumlarına göre farklılaşmaktadır.

3.3. Araştırmanın Sınırlıkları

Araştırma Aydın iline bağlı Kuşadası, Didim, Söke, Germencik, İncirliova, Koçarlı, Efeler, Çine, Yenipazar, Sultanhisar, Nazilli ve Kuyucak ilçelerindeki tapu müdürlüklerinde gerçekleştirilmiştir. Karpuzlu, Köşk, Buharkent, Bozdoğan ve Karacasu ilçelerindeki tapu müdürlükleri araştırmaya dahil olmamıştır. Araştırmaya işlem yapan çalışanlar katılmıştır. Buna göre tapu sicil müdür yardımcısı, bilgisayar işletmenleri, uzman ve memur kadrosundaki çalışanlar, arşiv memurları ve bunların haricinde işlem yapan memurlar katılmıştır. Müdür işlem yapmadığı için dahil edilmemiş, diğer yardımcı hizmetlerde çalışanlar da çalışmaya dahil edilmemiştir. Çalışmanın neticesinde elde edilen verilerin ölçülmesi için Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory- MBI) anket yöntemi benimsenmiştir. Bu anket metodu, Christina Maslach ve Susan Jackson tarafından geliştirilmiştir. Türkçe'ye de 1992 yılında uyarlanmıştır (Ergin,1992).

3.4. Evren ve Örneklem

Tapu müdürlüklerinde işlem yapan iş görenleri ihtiva eden araştırmanın evrenini Aydın iline bağlı Kuşadası, Didim, Söke, Germencik, İncirliova, Koçarlı, Efeler, Çine, Yenipazar, Sultanhisar, Nazilli ve Kuyucak ilçelerindeki tapu müdürlüklerindeki tapu sicil müdür yardımcısı, uzman ve memur kadrosundaki çalışanlar, bilgisayar işletmenleri, arşiv memurları ve bu çalışanların haricinde işlem yapan 149 kişiden müteşekkildir. Araştırma evreni biliniyor ise böylesi durumlarda, bahse konu araştırma adetlerine bakıldığında araştırmaya konu edinilen evrenlerden yanlışa müsamaha %5'tir. Bu durumda güvenilirlik seviyesi %95 alındığında tapu müdürlüklerindeki yaklaşık 108 işlem yapan memura ulaşılmış olması yeterli kabul edilebilmektedir (Kan, 1998). Çalışmaya başlamak gerekli Valilik izni alınmış; daha sonra ilgili tapu müdürlüklerine ulaşılmıştır. Karpuzlu, Köşk, Buharkent, Bozdoğan ve Karacasu ilçelerindeki tapu müdürlükleri araştırmaya herhangi bir sebep göstermeden araştırmaya dahil olmamışlardır. Anket sırasında raporlu olanlar, izin alanlar gerek iş yoğunluğundan gerekse başka sebeplerden ankete katılmak istemeyenlerden sonra 149 tapuda işlem yapan görevlilerden 108 kişiye kolayda örnekleme usulüyle (Altunışık vd., 2010: 140) ulaşılmıştır.

Çalışmanın amacı doğrultusunda, işlem yapan görevlilerin tükenmişlik seviyesini ölçmek için Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçme yöntemi ile geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve şahsi/kişisel başarı olarak sınıflandırılmış üç boyutlu bir bulgu yönteminden oluşmaktadır (Tanner vd,2002: 556).

“Kamu Hizmetlerinde Tükenmişlik Sendromu: Tapu Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”, tapuda hizmet veren ve işlem yapan görevlilerin üzerindeki tesirlerini araştırmak gayesiyle Aydın ilindeki bütün tapu müdürlük çalışanlarını ihtiva eden bit anket çalışması yapılmıştır. Araştırma evrenini, Aydın iline bağlı ilçelerden Efeler, Nazilli, Söke, Germencik, İncirliova, Koçarlı, Çine, Didim, Kuşadası, Sultanhisar, Kuyucak, Yenipazar tapu müdürlüklerinde çalışan (kurum müdürleri hariç) tapu sicil müdür yardımcısı, uzman ve memur kadrosundaki çalışanlar, bilgisayar işletmenleri, arşiv memurları ve bu çalışanların haricinde işlem yapan vazifelilerden oluşmaktadır. Bu kapsamda 149 tapu çalışanından 108 tapu çalışanına ulaşılmıştır. Bu araştırmada, tapuda çalışanların “Kamu Hizmetlerinde Tükenmişlik Sendromu: Aydın İli Tapu Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama” ile

Tükenmişlik Sendromu ölçülmeye çalışılmıştır. Demografik değişkenlerden yaş, eğitim, cinsiyet, meslek, gelir gibi değişkenlerden başka hizmet süresi, iş yükü gibi mesleğe yönelik tükenmişlik alt boyutlarının parametrelerine göre önemli farklılıkların söz konusu olduğu tespit edilmiştir.

Tapu müdürlüklerinde çalışanların tükenmişlik seviyelerini tespit etmek ve demografik değişkenler ile bazı değişkenleri kıyaslayarak tükenmişlik seviyesinin boyutları ve geleceğe yönelik endişeler gözlemlenmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapmak için 22 ifade ve 14 adet Demografik Bilgiler ile birlikte çalışanlar üzerinde oluşturduğu etkinin derecesini ölçen 36 ifade bulunmaktadır.

Bu araştırma ile TKGM'nin özet olarak hukuki, kurumsal ve usul çerçevesi ele alınıp; tapu müdürlüklerinde hizmet edenlerin karmaşık ruh yapısı, tükenmişliklere rağmen azami verimlilik beklentisinin sebepleri üzerinde durulması hedeflenmektedir. Özellikle ile çalışmada ele alınan hususun tapuda işlem yapan memur ve memur vazifesini ifa edenlerin moral ve motivasyonlarının düşmesine zemin hazırlayan hukuki dayanaktan mahrumiyetin ruh hallerine derinden etkileri ile yüksek riske karşılık maaş adaletsizliğinden peyda olan gelecek endişesi ele alınmaktadır. Saha çalışması olarak Aydın ilindeki işlem yapan tapu çalışanları seçilmiştir.

3.5. Veri Toplama Araçları

Araştırmada tapu çalışanlarının tükenmişlik seviyelerini ortaya çıkarmak, parametrelerin tükenmişliğe olan sebeplerini araştırmak amacıyla Aydın vilayeti sınırları içindeki tapuda işlem yapan görevlilere şamil bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Demografik Bilgiler Formu, "Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)" bir arada kullanılmıştır. Tapuda işlem yapan işgörenlerin tükenmişlik sendromuna maruz kalma seviyesini ölçmek gayesiyle Maslach ve Jackson adlı araştırmacılarca 1981 yılında geliştirilen, Türkçe'ye de Canan Ergin tarafından 1992 yılında intibak ettirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği esas alınmıştır.

Anket, birinci bölümde 14 demografik ifade, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapmak için Maslach Tükenmişlik Ölçeğindeki 22 ifade ile birlikte tapuda işlem yapanların üzerindeki etki derecesini gösteren 36 ifade mevcuttur. Araştırmada tapu çalışanlarındaki tükenmişliğin boyutlarını ortaya çıkarmak ve buna zemin hazırlayan parametreleri araştırmak amacıyla verdikleri tepkiler ölçülmeye çalışılmıştır. Her yapılan işlemde, tapu çalışanlarının tükenmişlik sendromu ilgili ruh hallerinin düzeyini belirlemek, tükenmişlik durumuna iten değişkenlerin hangi nispette etkisinin olduğu ve geleceğe yönelik çalışan endişeleri incelenmiştir. Hususi ile "idare tarafından takdir edilme", "işte çalışmaktan memnuniyet" gibi demografik bölüm soruları; "İşimden soğuduğumu hissediyorum." "İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum" "İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum" gibi Maslach Tükenmişlik Ölçeği soruları ile tapu çalışanlarının iç dünyalarında meydana gelen etki belirlenmeye çalışılmıştır. Anket uygulaması esnasında hizmet alan vatandaşın tapu memurlarına nasıl baskı (mobing) yaptığına da şahit olunmuştur. Çalışma için kullanılan ankette bazı tapu müdürlükleri hariç tutulmuştur. Karpuzlu, Köşk, Buharkent, Bozdoğan ve Karacasu ilçesindeki tapu idareleri dâhil edilmemiştir. Anket çalışmasına katılan diğer tapu müdürlüklerindeki işlem yapan memurlara formlar dağıtılmıştır. Anket, sadece işlem yapanları kapsamaktadır. Tapu Müdürleri istisna edilmiştir. Bilahare doldurulan anket kâğıtları değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmaya tabi tapu

müdürlüklerinin 149 çalışanı anket şartlarına taşımıştır. Bu memurlardan da 108 kişi anket kâğıdını doldurmuştur. Araştırmada için tapu “Kişisel Bilgi Formu” ile “Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)” birlikte kullanılmıştır. Tapu Müdürlüklerinde ile yapmakla görevlendirilen memurlara; demografik değişkenlerden eğitim, cinsiyet, yaş, evli bekâr olma halleri ile doğrudan veya dolaylı yoldan, kurum işleyişinin tükenmişlik seviyelerine ne gibi tesirleri olduğunu tespit edebilecek sualler sorulmuştur. Böylesi vasatın mevcudiyeti, tükenmişlik seviyelerine yansması ölçülmeye çalışılmıştır. Anket sorularıyla, işlem yapan tapu çalışanlarının gelecek endişeleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

3.6. Verilerin Analizi

Tespit edilen saha çalışmasındaki veriler, anket yolu ile elde edilmiştir. Bu anket kağıtlarının doldurulmasıyla ortaya çıkan verilerinin tahlilinde, Sosyal Bilimler için İstatistik Paket Programı (SPSS 25 /Statistical Programme for Social Sciences) kullanılmıştır. T testi (independent samples t-test), tek yönlü varyans analizi (one way ANOVA), gibi araçlar çalışmanın güvenilirlik analizinde temel ölçüt alınmıştır. Bu analiz araçları bağımsız örneklem için de kullanılmıştır.

3.7. Verilerin Analizi

Çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory- MBI) anket yöntemi kullanılmıştır. Bu anket ölçme usulü, Christina Maslach ve Susan Jackson isimli iki araştırmacının marifetiyle 1981 yılında geliştirilmiş, Türkçe’ye Ergin (1997) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması şeklinde uyarlanmıştır. Çalışmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, “duygusal tükenme”, duyarsızlaşma” ve şahsi başarı” boyutlarından müteşekkil 22 sorudan meydana gelmektedir. Bu 22 sorunun 9’u duygusal tükenme, 5’i duyarsızlaşma ve 8’i şahsi başarı adıyla temsil edilmektedir. Sorular 5’li likert ölçeğine göre derecelendirilmiştir. Bu ölçeğin derecelendirme şiddeti şöyledir: 0: Hiçbir zaman, 1: Çok nadir, 2: Bazen, 3: Çoğu zaman ve 4: Her zaman (Çelik, 2002: 4; Budak ve Sürgevil, 2005: 98-99; Pelit ve Türkmen, 2008: 125).

Araştırmaya esas ölçeğin duygusal tükenme kısmı, 1, 2, 3,6, 8, 13, 14, 16 ve 20 numaralı sorularda, duyarsızlaşma bölümü 5,10,11, 15 ve 22 numaralı sorularda temsil edilmektedir. Bu ifadeler olumsuzdur. Bahse konu ölçeğin üçüncü kısmı olan başarı bölümü ise 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21 numaralı sorular tarafından temsil edilmektedir. Şahsi başarıyı temsil eden sualler, müspet ifadelerden meydana gelmektedir. Alt ölçeklerden alınan her puan ile tükenmişlik seviyesi hesaplanır. Alt boyut hesaplaması 0, 1, 2, 3 ve 4 rakamlarının tamamıyla gerçekleştirilir. Yapılan hesaplamada eğer duygu yönünde tükenmişlik ve duyarsızlık puanları yüksek ise tabiatıyla kişisel başarı puanı düşük olacaktır. Bunun anlamı, tükenmişliğin derecesi yüksektir (Özgen, 2007: 118; Üngüren vd.,2010: 2927).

Tükenmişlik ile alakalı alt boyut puanlama değerlendirilmesi Tablo 2’de ifade edilmiştir.

Tablo 2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlanması

Tükenmişlik Alt Boyutlar	Düşük Seviye	Normal Seviye	Yüksek Seviye
Duygusal Tükenme	0 – 14 Puan	15 – 22 Puan	23 – 36 Puan
Duyarsızlaşma	0 – 8 Puan	9 – 12 Puan	13 – 20 Puan
Şahsi Başarı	0 – 13 Puan	14 – 19 Puan	20 – 32 Puan

(Kaynak: Üngüren vd., 2010: 2930)

3.8. Araştırmanın Güvenilirliği

Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile araştırmanın güvenilirliğini alt boyutlarının hesaplanması ise Cronbach Alpha katsayısı ile yapılmıştır. Sonuçlar aşağıdaki tabloda sunulmuştur:

Tablo 3. Araştırmada Kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanteri Güvenilirlik Katsayıları

Tükenmişlik Alt Boyutları	Gözlem ve Madde Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı	En Düşük-En Yüksek	Ortalama - Varyans
Duygusal Tükenme	98 – 8	0,905	1,357 – 3,020	2,273 – 0,252
Duyarsızlaşma	101 – 6	0,781	0,673 – 1,752	1,338 – 0,219
Kişisel Başarım	97 – 8	0,774	1,763 – 3,010	2,438 – 0,197
Genel Güvenilirlik	88 – 22	0,762	0,648 – 3,023	2,085 – 0,409

Cronbach Alfa 0 ile 1 arası değerleriyle güvenilirlik analizi kapsamındadır. Güvenilirlik için kabul edilebilir değer en az 0,70 olması beklenir. Bu şekilde yapılan çalışmanın güvenilirliği, bütün boyutlarıyla tükenmişliğin yüksek seviyede bir güvenilirliğe sahip olduğu kanaatine varılabilir. Yapılan anketin test sonuçlarına bakıldığında Cronbach Alpha katsayıları şöyledir: Duygusal tükenme için: 0,905, duyarsızlaşma için: 0,781 ve Şahsi Başarı için: 0,774 olarak müşahade edilmiştir. Cronbach Alpha Katsayısı'nın araştırmada genelinde; 0,784 şeklinde gözlemlenmiş olması güvenilirlik açısından makul bir değer varlığına delil olarak kabul edilebilir.

3.9. Araştırmanın Örneklemine İlişkin Veriler

Demografik hususiyetlere göre araştırma örnekleme; ilk olarak tanımlayıcı istatistikleri ve devamında frekans dağılımları verilecektir. Tanımlayıcı istatistikler kapsamında verilerin değerlendirilmesi alttaki tabloda görülmektedir.

Tablo 4. Demografik Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Frekans Tabloları

	S8- Eğitim iş uyumu	S9- Kurumda çalışma yıl	S10- Toplam görev süresi	S11-İsten Memnuniyet	S12-Kurum içi bilgilendirme	S13-Izin_ kullanımı nda inisiyatif	S14-İdare tarafından taktir edilme
N Geçerli	108	108	108	108	108	108	108
Ortalama	1,76	2,0185	2,19	1,50	1,21	1,38	2,11
Mod - Medyan	1 - 1	2 - 2	2 - 2	1 - 1	1 - 1	1 - 1	2 - 2
Std. Sapma	,849	,917	,949	,502	,406	,487	,740
Minimum- Maksimum	1 – 3	1 – 4	1 – 4	1 – 2	1 – 2	1 – 2	1 – 3

Demografik özelliklere göre bilgileri veren değişkenlerin frekans bilgileri alttaki tabloda verilmiştir. Tablo-3.3 değerlendirildiğinde; Görev tanımı değişkeniyle gözlemlenen tapu kurumlarında hangi görev kapsamında çalıştığına göre frekans ve yüzdeleri belirtilmiştir. Buna göre en çok bilgisayar işletmeni kadrosunda olanlar 47 kişi ve %44.3 oranla ve en az kişiye sahip grup ise uzman kadrosundakiler 7 kişi ve %6.6'lık oranla dikkat çekmektedir.

Yaş bilgisi dikkate alınrsa; 34'den 41 yaşa kadar olan grup 41 kişi ve % 40.2 orana sahiptir. Cinsiyet yönünden tapu çalışanlarının çoğunlukta erkeklerden oluştuğu ve 60 kişi (%55.6

oran) oldukları görülmektedir. Medeni durum olarak 81 kişi ve %75,7 oranla çoğu evlidir. Çocuk sayılarına bakılırsa 31 kişi veya %28,7'si 1 çocuk sahibidir. Öğrenim durumuna göre çoğunluğu lisans mezunu olmak üzere 72 kişi veya %66,7 oran söz konusu ve bunu önlisans mezunları izlemektedir.

Tablo 5. Demografik Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Frekans Tabloları-devam

Değişkenler	Alt Şıklar	Ort (%)	Toplam	Değişkenler	Alt Şıklar	Ort (%)	Toplam
Görev Tanımı (1)	Müdür Yardımcıları	10 (9.4)	106 (%100)	Cinsiyet (3)	Erkek	60 (% 55.6)	108 (%100)
	Uzman	7 (6.6)			Kadın	48 (% 44.4)	
	Bilgisayar İşletmeni	47 (44.3)		Medeni Durum (4)	Bekâr	26 (% 24.3)	107 (%100)
	Memur	15 (14.2)			Evli	81 (% 75.7)	
	Arşiv Memuru	11 (10.4)		Çocuk Sayısı (6)	Yok	35 (32.4)	108 (100)
	Tekniker, Teknisyen, Sözleşmeli	16 (15.1)			1 Çocuk	31 (28.7)	
Yaş (2)	34 Yaşa Kadar	33 (32.4)	2 Çocuk		30 (27.8)	108 (%100)	
	34'den 41 Yaşa Kadar	41 (40.2)	3 / 4 Çocuk	12 (11.1)			
	41 Yaş veya Yukarısı	28 (27.5)	Öğrenim Durumu (7)	Lise	9 (% 8.3)		
Eğitim İş Uyumu (8)	Hayır	53 (50.5)		Ön lisans	21 (% 19.4)		
	Bazen	24 (22.9)		Lisans	72 (66.7)		
	Evet	28 (26.7)		Yüksek Lisans	6 (5.6)		
Kurumda Çalışma Yılı (9)	8 Yıl veya Aşağı	36 (33.3)	108 (%100)	Toplam Görev Süresi (10)	9 Yıl veya Aşağı	25 (23.1)	108 (%100)
	8'den 13 Yıla Kadar	42 (38.9)			9'dan 14 Yıla Kadar	53 (49.1)	
	13'den 25 Yıla Kadar	22 (20.4)			14'den 20 Yıla Kadar	15 (13.9)	
	25 Yıl veya Yukarı	8 (7.4)			20.1 Yıl veya Yukarısı	15 (13.9)	
İşten Memnuniyet (11)	Evet	52 (50.5)	103 (%100)	İzin Kullanımında İnisiyatif (13)	Evet	66 (62.3)	106 (%100)
	Hayır	51 (49.5)			Hayır	40 (37.7)	

Tablo 5. Devamı

Kurum İçi Bilgilendirme (12)	Evet	85 (79.4)	107 (%100)	İdare Tarafından Takdir (14)	Evet	24 (22.2)	108 (%100)
	Hayır	22 (20.6)			Hayır	48 (44.4)	
					Bazen	36 (33.3)	

Çalışmanın temasına yönelik daha ilgili değişkenler olarak; alınan eğitimle yaptığı işin uyumunu gösteren (8) soruya verilen cevap yönünden gözlemler 53 kişi veya %50.5 oranla daha çok hayır cevabı vermişlerdir. Evet veya bazen cevabı verenler de 52 kişi veya %49.6 oranla dengeli durumdadır. Kurumda çalışma yılı yönünden 42 kişi veya yaklaşık %39 oranla 8-13 yıl arası çalışanlar çoğunlukta bunu 8 yıl veya aşağı çalışanlar (36 kişi %33.3) izlemektedir. Toplam görev süresi yönünden 53 kişi ve %49.1 oranla 9'dan 14 yıla kadar çalışanlar çoğunluğu oluşturmaktadır. Bunu 9 yıl veya aşağı çalışanlar 25 kişi (%23.1) izlemektedir. İşten memnuniyet yönünden evet veya hayır cevapları sırasıyla 52 (%50.5) ve 51 (%49.5) değerleriyle birbirine çok yakındır.

3.10. Tükenmişlik Alt Ölçekleri Tanımlayıcı İstatistikler

Maslach Tükenmişlik Ölçeği için teorik literatüre dayanılarak oluşturulmuş üç farklı alt boyut bulunmaktadır. Bu alt boyutları oluştururken anket maddeleri içinde kullanılan ilgili maddelere verilen cevaplar kullanılmıştır.

Alt boyutların değişkene dönüştürülmesinde kullanılan hesaplama yöntemi aşağıda verilmiştir. Buna göre her bir tükenmişlik alt boyutunun hesaplanmasında, aşağıda yer alan maddelerin toplamı alınmıştır.

3.10.1. Duygusal Tükenmişlik:

- MT1:İşinden_Soguma,
- MT2_Isten_Dönünce_Ruhen_Tükenmişlik,
- MT3_Ertesi_mesai_başında_yılgınlık,
- MT7_Yapılan_isten_tukenmislik,
- MT13_Isinin_kendini_kisitlamasi,
- MT14_Isinde_cok_fazla_calisma,
- MT16_Insanlarla_calismanin_stres_uretmesi,
- MT20_Yolun_sonuna_geldigini_hissetme

3.10.2. Duyarsızlaşma:

- MT5_Bazi_kisilere_insan_degilmis_muamelesi,
- MT9_Muhataplara_karsi_sertlesme,
- MT10_Muhataplara_karsi_katilasma,
- MT11_Isin_giderek_kendini_katilasmasindan_endise,
- MT15_Muhataplara_karsi_umursamazlik,
- MT22_Kendini_is_sorunlarini_kaynagi_gibi_gorme

3.10.3. Başarım:

- MT4_Karsilasilan_kisilerin_hissettigini_anlamak,
- MT6_Muhatap_sorunlarina_uygun_cozum_yolu_bulma,
- MT8_Muhataplarin_yasamina_katkida_bulunma,
- MT12_Cok_sey_yapabilme_gucu,
- MT17_Muhataplarla_olumlu_hava_olusturma,
- MT18_Is_gorunce_kendini_canli_hissetme,
- MT19_Iste_cok_basarili_hissetme,
- MT21_Duygusal_sorunlara_serinkanlilikla_yaklasma

Bu hesaplamalar kullanılarak elde edilen 3 farklı ölçek değişkenine ilişkin verilerin istatistiksel tanımlayıcı bilgileri alttaki tabloda verilmiştir.

Tablo 6. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Alt Boyutları İçin Tanımlayıcı İstatistikler (N=108 Gözlem)

Ölçek Değişkenleri	Minimum	Maksimum	Ortalama (Std. Sapma)	Çarpıklık	Basıklık
Duygusal Tükenmişlik	1	32	17,94 (7,323)	-,147	-,388
Duyarsızlaşma	0	20	7,85 (4,881)	,424	-,429
Başarım	4	32	19,16 (5,438)	,093	,382

Not: Çarpıklık değerlerine ait standart (std.) hata değeri 0.233, basıklık değerlerine ait olan std. hata değeri 0.461'dir.

Tükenmişliğin söz konusu olduğu bir durumda, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutlarına ait toplam rakamların yüksek, başarım değerlerinin ise düşük olması beklenir. Tabloda görülen sonuçlara göre duygusal tükenmişlik yönünden yükseklik, değerlerin 1 ve 32 arasında dağılımı (7.32std. sapmalı) ve ortalama 17.94 değeri ile orta düzeylerde olduğu (Puanlama değerlendirme tablosuna göre) görülebilmektedir. Diğer taraftan duyarsızlaşma yönünden bir olumsuzluk görülmemiştir, çünkü değerler 0 ile 20 arasında dağılmakta (4.88std. sapma) ve ortalama 7.85 değeriyle düşük düzeyin en üst değerine yakındır. Diğer bir alt boyut olan başarım yönünden de çalışanlarda olumsuz etki güçlü değildir, çünkü değerler 4-32 arasında yaklaşık 5.44std sapma ile dağılmakta, ortalama değeri yaklaşık 19.16 gibi orta ile yüksek sınır değeri dolaylarındadır.

3.11. Tapu Çalışanlarının Demografik Özellikleri, Tükenmişlik Sendromu ve Aralarındaki İlişkiye Dair Bulgular

Burada tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarıyla araştırmaya katılan tapu çalışanlarına ait demografik özelliklerden, cinsiyet, işten memnuniyet, kurum içi bilgilendirme, izin kullanımında inisiyatif, idare tarafından takdir edilme değişkenleri arasında fark olup olmadığı t-testi ile analiz edilecektir. Diğer taraftan demografik özelliklerden görev tanımı, çocuk sayısı, eğitim durumu, eğitimle işin uyumu, kurumda çalışma yılı, toplam görev süresi değişkenlerine göre tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının farklılaşp farklılaşmadığı ise ANOVA testi ile analiz edilecektir.

Çalışma için araştırmaya dahil olan iş görenlerin, demografik özelliklerine göre tükenmişlik alt boyutlarıyla ilgili puanların toplamı önem arz etmektedir. Toplam puanlarda istatistiksel açıdan anlamlı farklılaşmanın mevcut olup olmadığının test edilmesine yönelik hipotezler kurulmuştur. Bunun için aşağıda örnek verilmiştir.

Zikredilen hipotezlerden, hangilerinin kabul edildiği, farklı başlıklar altındaki demografik özelliklere göre sonuçlandırılmıştır. Tükenmişlik alt boyutlarına göre farklı demografik değişkenler için anlamlı bir farklılığın olup olmadığı başlıklar altında raporlanmıştır.

3.12. Cinsiyet Durumuna göre t-testi

Cinsiyet değişkenine ait için hipotezler (Araştırmaya dahil edilmiş tapu çalışanları için):

H1: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, cinsiyetlerine göre farklılaşmaktadır.

Tablo 7. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Farkı Gösteren t-testi

Ölçek Değişkeni	Varyansların Eşitliği	Varyans Eşitliği Levene F	Olasılık	t	df	Sig. (2-kuyruk)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı
Duygusal Tükenmişlik	EŞİT	,361	,549	,366	106	,715	,521	1,424
Duyarsızlaşma	EŞİT	,065	,799	2,602	106	,011 **	2,396	,921
Başarım	EŞİT	,813	,369	1,525	106	,130	1,596	1,047

Not: t-testi ve Levene F testi istatistiği için olasılık değerleri (Sig.) *: %10; **: % 5 ve ***: %1 düzeyinde anlamlılığı göstermektedir.

Cinsiyete göre alt boyutlar arasında farkın olup olmadığını test etmek amacıyla t-testi tablosu üstte verilmiştir. Buna göre duygusal tükenmişlik ve başarımlar alt boyutlarının cinsiyete göre farklılık göstermediği, ancak duyarsızlaşma alt boyutunun farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Çünkü H0 hipotezinin 1. ve 3. Sıradaki boyutlar için kabul edildiği ve anlamsız olduğu, 2. Sıradaki boyut için reddedilebildiği ve %5 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Cinsiyet Durumuna Göre Tanımsal İstatistikleri

Ölçek Değişkeni	S3-Cinsiyetiniz	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ort.
Duygusal Tükenmişlik	Erkek	60	18,17	7,493	,967
	Kadın	48	17,65	7,174	1,035
Duyarsızlaşma	Erkek	60	8,92	4,865	,628
	Kadın	48	6,52	4,613	,666
Başarım	Erkek	60	19,87	5,565	,718
	Kadın	48	18,27	5,197	,750

3.13. İşten Memnuniyet Durumuna göre t-testi

İşten Memnuniyet (11) değişkeni için hipotezler:(Araştırmaya dahil edilmiş tapu çalışanları için):

H2: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, işten memnuniyet durumlarına göre farklılaşmaktadır.

Tablo 9. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının İşten Memnuniyet Durumuna Göre Farkı Gösteren t-testi

Ölçek Değişkeni	Varyansların Eşitliği	F (Olasılık)	t	df	Sig. (2-kuyruk)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı
Duygusal Tükenmişlik	EŞİT	,012 (0,912)	-6,497	101	,000 ***	-7,787	1,199
Duyarsızlaşma	EŞİT	,532 (0,468)	-3,148	101	,002 ***	-2,870	,912
Başarım	EŞİT	2,989 (0,087)	2,281	101	,025 **	2,382	1,044

Not: t-testi ve Levene F testi istatistiği için olasılık değerleri (Sig.) *: %10; **: % 5 ve ***: %1 düzeyinde anlamlılığı göstermektedir.

İşinden duyduğu memnuniyet duruma göre alt boyutlar arasında farkın olup olmadığını test etmek amacıyla t-testi tablosu üstte verilmiştir. Buna göre duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve başarımlar alt boyutlarının tümünün farklılık gösterdiği tablodan görülmektedir. Bunun göstergesi H0 hipotezinin her bir satırdaki alt boyutlar için %5 anlamlılık düzeyinde reddedildiği, yani ilgili alt boyutların memnuniyete göre farklılaştığı belirtilebilir. Bu sonucun karşılığı olan ortalamalar tablosu aşağıda görülmektedir.

Tablo 10. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının İşten Memnuniyet Durumuna Göre Tanımsal İstatistikleri

Ölçek Değişkeni	S11-İsten Memnuniyet	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ort.
Duygusal Tükenmişlik	Evet	52	14,12	6,311	,875
	Hayır	51	21,90	5,839	,818
Duyarsızlaşma	Evet	52	6,38	4,438	,615
	Hayır	51	9,25	4,812	,674
Başarım	Evet	52	20,52	5,812	,806
	Hayır	51	18,14	4,720	,661

İşten memnun olanlar yönünden duygusal tükenmişlik ortalama değeri yaklaşık 14, duyarsızlaşma düzeyi 6.4 değerleriyle işten memnun olmayanlara göre daha düşük değerler söz konusudur. Yine işten memnun olanlar için başarımlar düzeyi daha yüksektir. Genel olarak gözlemlerde duygusal tükenmişlik yüksek olmasına karşılık duyarsızlaşma düzeyi düşük ve başarımlar düzeyi yüksektir.

3.14. Kurum İçi Bilgilendirme Durumuna Göre t-testi

[KİB] yapılması (12) değişkeni için hipotezler Araştırmaya dahil edilmiş tapu çalışanları için):

H3: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, Kurum İçi Bilgilendirme durumuna farklılaşmaktadır.

Tablo 11. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının KİB Durumuna Göre Farkı Gösteren t-testi

Ölçek Değişkeni	Varyansların Eşitliği	F (Olasılık)	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı
Duygusal Tükenmişlik	EŞİT	,020 (0,887)	-1,168	105	,245	-2,051	1,756
Duyarsızlaşma	EŞİT	,009 (0,924)	-2,658	105	,009 ***	-3,027	1,139
Başarım	EŞİT	,096 (0,758)	1,058	105	,293	1,380	1,304

Not: t-testi ve Levene F testi istatistiği için olasılık değerleri (Sig.) *: %10; **: % 5 ve ***: %1 düzeyinde anlamlılığı göstermektedir.

Kurum içi bilgilendirmenin sağlanması durumuna göre alt boyutlar arasında farkın olup olmadığını test etmek amacıyla t-testi tablosu üstte verilmiştir. Buna göre yalnızca duyarsızlaşma alt boyutu yönünden anlamlı bir farklılığın olduğu tablodan görülmektedir. Bunu tablodaki 2. Satırda yer alan alt boyuta ilişkin H0 hipotezinin %1 anlamlılık düzeyinde reddedildiği, yani ilgili alt boyutun kurum içi bilgilendirmeye göre farklılaştığı belirtilebilir. Bu durumun karşılığı olan ortalamalar tablosu aşağıda görülmektedir.

Tablo 12. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının KİB Durumuna Göre Tanımsal İstatistikleri

Ölçek Değişkeni	S12- Kurum içi bilgilendirme	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ort.
Duygusal Tükenmişlik	Evet	85	17,49	7,393	,802
	Hayır	22	19,55	7,136	1,521
Duyarsızlaşma	Evet	85	7,20	4,773	,518
	Hayır	22	10,23	4,710	1,004
Başarım	Evet	85	19,47	5,340	,579
	Hayır	22	18,09	5,879	1,253

Duyarsızlaşma alt boyutuna göre, kurum içi bilgilendirme yok diyen kişilerde duyarsızlaşma daha fazladır (10.23).

3.15. Çalışanların İzin Kullanımında İnisiyatif Kullanma Durumlarına Göre t-Testi

İzin Kullanımında İnisiyatif [İKİ] durumu (13) değişkeni için hipotezler (Araştırmaya dahil edilmiş tapu çalışanları için):

H4: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, İKİ durumlarına göre farklılaşmaktadır.

Tablo 13. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının İzin Kullanımı Durumuna Göre Farkı Gösteren t-testi

Ölçek Değişkeni	Varyansların Eşitliği	F (Olasılık)	t	df	Sig. (2- kuyruk)	Ortalama Farkı	Std. Hata Farkı
Duygusal Tükenmişlik	EŞİT	,083 (0,774)	-2,561	104	,012 **	-3,690	1,441
Duyarsızlaşma	EŞİT	,310 (0,579)	-2,433	104	,017 **	-2,331	,958
Başarım	EŞİT	,481 (0,489)	2,132	104	,035 **	2,301	1,079

Not: t-testi ve Levene F testi istatistiği için olasılık değerleri (Sig.) *: %10; **: %5 ve ***: %1 düzeyinde anlamlılığı göstermektedir.

İzin kullanımında inisiyatifin varlığına göre alt boyutlar arasında farkın olup olmadığını test etmek amaçlı t-testi tablosu üstte verilmiştir. Buna göre duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve başarım alt boyutlarının tümünün izin kullanımı yönünden farklılık gösterdiği tablodan okunabilir. Çünkü H0 hipotezinin her bir satırdaki alt boyutlar için %5 anlamlılık düzeyinde reddedildiği, yani ilgili alt boyutların memnuniyete göre farklılaştığı belirtilebilir. Bu sonucu destekler şekilde alt boyutlara göre ortalamalar tablosu aşağıda görülmektedir.

Tablo 14. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının İzin Kullanımı Durumuna Göre Tanımsal İstatistikleri

Ölçek Değişkeni	S13- İzin_kullanimında_inisiatif	N	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata Ort.
Duygusal Tükenmişlik	Evet	66	16,48	7,318	,901
	Hayır	40	20,18	6,976	1,103
Duyarsızlaşma	Evet	66	6,89	4,881	,601
	Hayır	40	9,23	4,610	,729
Başarım	Evet	66	20,08	5,390	,664
	Hayır	40	17,78	5,380	,851

İzin kullanımında inisiatif kullanabilenler yönünden duygusal tükenmişlik ortalama değeri yaklaşık 16.5, duyarsızlaşma düzeyi 6.9 değerleriyle inisiatif kullanamayanlara göre daha düşük değerler söz konusudur. Bunun tersine izin inisiatifine sahip olanlar için başarımların düzeyi daha yüksektir. Genel olarak gözlemlerde duygusal tükenmişlik yüksek olmasına karşılık duyarsızlaşma düzeyi düşük ve başarımların düzeyi yüksektir.

3.16. Çalışanların Görev Tanımlarına Göre ANOVA Testi

Görev Tanımı [GT] durumu için hipotezler (Araştırmaya dahil edilmiş tapu çalışanları için):

H5: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, GT durumuna göre farklılaşmaktadır.

Çalışanların görev tanımları dikkate alınarak; tükenmişlik alt boyutlar arasında fark olup olmadığı ANOVA analizi ile test edilmek istenmiştir. Bunu gösteren üstteki tabloya göre duygusal tükenmişlik ve başarımların alt boyutları yönünden anlamlı farklılıkların olduğu tablodan yola çıkarak söylenebilmektedir ancak duyarsızlaşma alt boyutu yönünden fark bulunamamıştır. Tabloya göre H0 hipotezinin bir ve üçüncü satırdaki alt boyutlar için sırasıyla %1 ve %5 anlamlılık düzeylerinde reddedildiği, yani ilgili alt boyutların görev tanımlarına göre farklılaştığı anlaşılmaktadır. Bu sonuca uygun şekilde alt boyutlara göre ortalamalar tablosu aşağıda görülmektedir.

Tablo 15. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Görev Tanımlarına Göre Tanımsal İstatistikleri

		Frekans	Min –Maks.	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
Duygusal Tükenmişlik	Müdür Yardımcıları	10	9 – 22	14,90	4,654	1,472
	Uzman	7	4 – 30	17,14	7,967	3,011
	Bilgisayar İşletmeni	47	2 – 32	20,06	7,513	1,096
	Memur	15	7 – 27	18,20	5,882	1,519
	Arşiv Memuru	11	1 – 22	10,64	6,233	1,879
	Tekniker, Teknisyen, Sözleşmeli	16	3 – 29	17,75	6,718	1,680
	Toplam	106	1 – 32	17,79	7,314	,710
Başarım	Müdür Yardımcıları	10	13 – 26	20,30	4,111	1,300
	Uzman	7	4 – 26	15,71	6,550	2,476
	Bilgisayar İşletmeni	47	7 – 32	18,89	5,549	,809
	Memur	15	13 – 29	19,67	4,746	1,225
	Arşiv Memuru	11	18 – 31	22,73	4,474	1,349
	Tekniker, Teknisyen, Sözleşmeli	16	8 – 24	16,94	4,725	1,181
	Toplam	106	4 – 32	19,03	5,342	,519

3.17. Çalışanların Çocuk Sayısı Durumuna Göre ANOVA Testi

Çocuk Sayısı değişkeni için hipotezler (Araştırmaya dahil edilmiş tapu çalışanları için):

H6: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, çocuk sayısı değişkenine göre farklılaşmaktadır.

Tablo 16. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Çalışanların Çocuk Sayılarına Göre Farkı Gösteren ANOVA Analizi

		Kareler Toplamı / SD	Kareler Ort.	F (Olasılık)
Başarım	Gruplar Arasında	299,080 / 2	149,540	4,624
	Gruplar İçinde	2263,660 / 70	32,338	(0,013)
	Toplam	2562,740 / 72		

ANOVA Analizine göre üç farklı alt boyuttan yalnızca başarım durumuna göre çocuk sayılarına göre ortalamalar değişmektedir. Bu değerlerin özeti alttaki tabloda görülebilmektedir. Alttaki tabloda ilk iki alt boyutta anlamsızlığın varlığı ilk sütundaki F istatistiğine ilişkin olasılık değerlerinin %5' den yüksek olmayla anlaşılmaktadır.

Tablo 17. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Çocuk Sayılarına Göre Tanımsal İstatistikleri

Değişken ve F Testi (Olasılık)	Çocuk Sayısı	Frekans	Min – Maks.	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
Başarım	1 Çocuk	31	16 – 38	25,90	5,205	,935
	2 Çocuk	30	12 – 39	27,10	6,310	1,152
	3 veya 4 Çocuk	12	26 – 40	31,75	5,190	1,498
	Toplam	73	12 – 40	27,36	5,966	,698

En alt satırda Başarım alt boyutu ANOVA analizine göre anlamlı olduğu için Başarım alt boyutuna göre 1 çocuk sahibi olanlarda başarım ortalaması daha düşük, 2 çocuk sahibi olanlarda biraz daha yüksek, 3 veya 4 çocuk sahibi olanlarda başarım düzeyi daha yüksektir.

Çalışanların eğitim durumlarına göre tükenmişlik alt boyutlarında farkın olup olmadığını anlamak için yapılan ANOVA analizine göre (ilk sütun) F istatistikleri küçük ve ilgili olasılık değerleri 0.10 değerinden büyüktür. Bu nedenle alt boyutlar yönünden anlamlı bir farkın olmadığı söylenebilecektir.

Alınan eğitimle işin uyumuna verilen cevaplar dikkate alınarak tükenmişlik ölçeğinin üç farklı alt boyutuna göre farklılık olup olmadığı öğrenilmek üzere yapılan ANOVA analizine göre (ilk sütun) F istatistikleri küçük ve ilgili olasılık değerleri 0.10 değerinden büyüktür. Bu sebeple alt boyutlar yönünden anlamlı bir farkın olmadığı belirtilebilir. Benzer şekilde toplam görev süresi bakımından tükenmişlik ölçeği alt boyutlarına göre farklılık bulunamamıştır.

3.18. Çalışanların İdare Tarafından Takdir Görme Durumlarına Göre ANOVA

İdare Tarafından Takdir Edilme [İTE] değişkeni için hipotezler (Araştırmaya dahil edilmiş tapu çalışanları için):

H7: Tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik puan toplamları, İTE durumlarına göre farklılaşmaktadır.

Çalışanların idare tarafından takdir görüp görmediğine göre tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının değerlerinin farklılaşp farklılaşmadığını anlamak amacıyla ANOVA testi

yapılmış ve aşağıdaki tablo sonuçları elde edilmiştir. Buna göre her üç alt boyut için değerler, takdir görme durumuna göre farklılık göstermektedir. Buna dayanak olarak tablodaki F testi ve buna bağlı olasılık değeri gösterilebilir. Olasılık değeri çok düşük olduğu için yokluk hipotezi olan takdir görme durumuna göre farklılık yoktur hipotezi reddedilmekte dolayısıyla farkın varlığı anlaşılmaktadır.

Tablo 18. İdare Tarafından Takdir Görme Durumuna Göre ANOVA Analizi

Ölçek Değişkenleri		Kareler Toplamı / SD	Kareler Ortalaması	F (Olasılık)
Duygusal Tükenmişlik	Gruplar Arasında	1469,699 / 2	734,850	18,075
	Gruplar İçinde	4268,847 / 105	40,656	(0,000)
	Toplam	5738,546 / 107		
Duyarsızlaşma	Gruplar Arasında	505,880 / 2	252,940	12,995
	Gruplar İçinde	2043,750 / 105	19,464	(0,000)
	Toplam	2549,630 / 107		
Başarım	Gruplar Arasında	166,456 / 2	83,228	2,915
	Gruplar İçinde	2997,868 / 105	28,551	(0,000)
	Toplam	3164,324 / 107		

Üstteki tabloda farkın varlığı anlaşıldıktan sonra; takdir görme durumlarına göre tükenmişlik alt boyutlarının aldığı istatistikler aşağıdaki tablo ve grafiklerde görülmektedir.

Tablo 19. Takdir Görme Durumuna Göre, Tükenmişlik Alt Boyutları Tanımsal İstatistikler

		N	Min – Maks.	Ortalama	Std. Sapma	Std. Hata
Duygusal Tükenmişlik	Hayır	48	9 – 32	20,67	5,958	,860
	Bazen	36	2 – 32	18,78	6,937	1,156
	Evet	24	1 – 27	11,21	6,311	1,288
	Toplam	108	1 – 32	17,94	7,323	,705
Duyarsızlaşma	Hayır	48	2 – 20	9,96	4,496	,649
	Bazen	36	0 – 19	7,33	4,388	,731
	Evet	24	0 – 16	4,42	4,272	,872
	Toplam	108	0 – 20	7,85	4,881	,470
Başarım	Hayır	48	7 – 31	18,23	4,904	,708
	Bazen	36	9 – 29	18,89	4,419	,737
	Evet	24	4 – 32	21,42	7,174	1,464
	Toplam	108	4 – 32	19,16	5,438	,523

Yukarıdaki tablo ile bağlantılı olarak elde edilen grafikler aşağıda görülmektedir. Bu kapsamda idare tarafından takdir edilme davranışının yokluğunda duygusal tükenmişlik çok yüksek, takdir edilme davranışının varlığında ise duygusal tükenmişlik çok düşüktür.

Tablodaki değerlere bağlı olarak; idare tarafından takdir edilme davranışının yokluğunda duyarsızlaşma eğilimi çok yüksek, takdir edilme davranışının varlığında ise duyarsızlaşma eğilimi çok düşüktür.

Tablodaki değerlere dikkate alınarak; idare tarafından takdir edilme davranışının yokluğunda başarımlı eğilimi çok düşük, takdir edilme davranışının varlığında ise başarımlı eğilimi çok yüksektir.

4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Serbest piyasanın getirdiği rekabet ortamı çalışma şartlarını menfi etkilediği bir gerçektir. Tükenmişlik sendromu, gelişen teknolojinin olumsuzluklarıyla birlikte iş aleminde çok mühim bir meseleye dönüştüğü görülecektir. Çalışma hayatında insanlar arası münasebetlerde kötü yönlü gidişat birçok sosyal sorunları da beraberinde getirmiştir. Bu sosyal problemlerde insanların yoğun bir şekilde yüz yüze ilişki içinde olunması, mesleki hastalıkları tetiklemektedir. İşte tükenmişlik sendromu denilen sosyal sorundur. Bu, meslekî bir hastalık olarak meslek gurupları açısından da kabul edilmiştir. Başta da ifade edildiği gibi hissi ya da duygu yönünden tükenmişlik, kayıtsızlık olarak da ifade edilebilecek olan duyarsızlık ve ferdi muvaffakiyeti temel alan şahsi başarı olmak üzere tükenmişliğin üç boyutluluğu, çalışan psikolojisinin ölçülmesinde asıldır. İnsanlar, özellikle iş hayatlarında psikolojik değişimler yaşamaktadır. Bu değişimler de üç boyutlu tükenmişlik sendromu unsurlarıyla izah edilmektedir. İş hayatında tükenmişliği yaşayan fert, müzminleşmiş bitkinliğe maruz kalmaktadır. Bunun neticesinde yaptığı işten soğumaktadır. Bu soğukluk, iç dünyasına kapanmasına yol açmaktadır. Bu ruh haline sahip çalışan, sorumluluklarını yerine getiremediğini düşünerek işinde kifayetsiz olduğunu hisseder (Maslach ve Zimbardo,1982: 3; Maslach ve Leiter, 1997: 17).

Bu araştırmanın amaç ve kapsamı konusunda, Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde şu noktaların vurgulanmasının önemli olduğu düşünülmektedir:

- Sorunlar, en çok uygulamalarda görülmektedir. Bundan dolayı çalışanların iş ve işlemleri icra ederken yaşadıkları meseleler esastır.
- Araştırmada, tükenmişliğe iten çalışma şartlarındaki sebeplerin etkisi ve kapsamı dikkate alınma yoluna gidilmiştir.
- Tapudaki işlem yapan iş görenlerin gerek alışma şartları gereği gerekse vatandaş baskısı esnasında ruhî durumları uygulamalar esnasında ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.
- Çalışanların vatandaş/müşteri ilişkilerinde etkilenme seviyesi ile birlikte çalışanların mesul oldukları vazifelerin yerine getirirken izledikleri yol anlaşılmaya çalışıldı.
- Vatandaş baskısına maruz bırakılan tapu çalışanları, bu itilmişlik yüzünden hataya evirilme tehlikesiyle beraber etrafına verdiği olumlu ya da olumsuz tepkiler analiz edilmeye çalışılmıştır.
- Araştırma yapılırken ana gayenin hukuki sorumlulukları çerçevesinde tapu müdürlüklerinde işlem yapan çalışanların ruh dünyaları aksettirmek; ana gaye olmuştur. Bunun için tapu çalışanlarının ruh hallerine matuf çözüm odaklı bir çalışma izlenmeye gayret edilmiştir.
- Tapu çalışanlarının ruh hallerini yansıtmaktan uzak, daha çok çalışan dışı yapılan araştırmalarda harici faktörlerin “etkili” olduğuna şahit olunmaktadır. Harici etkenlerin varlığını tapu çalışanlarını derinden yaralayan etik değerler adı altında sorulan suallerde, rüşvet, rüşvete yönelme gibi hususların ön plana çıkması tesadüfi olmadığı düşünülmektedir. Ön yargılarla mevzi ya da münferit bir takım olumsuz örneklerin genellenerek topyekûn bir töhmet girdabı oluşturma çabası gözlerden kaçmamaktadır. Sonuçta bu tür harici müdahalelerin normalleştirme çabalarıyla tapuda işlem

göndürüldüğüne dair kanaatlere zemin hazırlaması bazı ferdi yanlışlıkların tetiklenmesine yol açtığı da görülmektedir.

Araştırma bulguları, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Likert Ölçeği ve Likert-Tipi Soruların Kullanımı ve Analizi ile çalışanların mesleklerine bakışı ve kurum itibarı; iç ve dış baskılar, yüksek riske karşılık düşük ücretle (sorumluluk yüklenmesi açısından) işlem yaptıklarında tapu çalışanlarının ruh hallerindeki zorluklarla mücadeleleri analiz edilmeye çalışılmıştır. Hizmet alanlara karşı sorumluluklarını yerine getiren tapu çalışanlarının, bu iş ve işlemleri hukuki anlamda resmi senet veya buna benzer belgeleri hazırlarlar. Bu işlemlerin yerine getirilme esnasında harici faktörlerin hataya sevk ettiğini içten bir bakışla (mensubiyet açısından) gözlemek mümkün olmuştur. İşlem hazırlayanların büründükleri bu ruh halleriyle, duygu yönünden, duyarlı olma kabiliyetini kaybetme ve şahsi başarıdaki tükenmişliği yaşayan bireyin hayatında meydana gelen değişimleri ile endişeleri yansıtılmaya gayret edilmiştir.

Bu çalışmada, Aydın ilinde görev yapan tapu çalışanlarının tükenmişlik seviyelerini tespit etmek, bunların bazı parametrelerle olan münasebetini meydana çıkarmak, temel gaye olmuştur. Bahse konu çalışanlar üzerinde tükenmişlik sendromuna yönelik araştırma yapılmasının sebebi tükenmişlik beklentisinin yüksekliğidir. Türkiye'deki tapu müdürlüklerinde işlem yapma sorumluluğuna sahip olanların çalışma şartları, çalışma sırasında yüz yüze gelinen meselelerden ötürü örneklemin evreni temsil noktasındaki hususu dikkate alındığında tükenmişlik seviyesinin fazla olacağı, bu beklentiye tetiklenmektedir. Çalışmadaki veriler ışığında tapuda işlem yapan memurların tükenmişlik sendromu girdabındaki boğulmalarına mâni olmak için önleyici tedbirlere yönelik tavsiyelerde bulunmak amaçlanmıştır. Bu önerilerin tapu çalışanlarının hizmet kalitesine katkı yapacağı kanaati hasıl olmuştur.

Çalışma için kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, güvenilirlik analizi için tutarlı ve istikrarlı neticeler verdiği müşahede edilmiştir. Tapu çalışanlarından araştırmaya dahil olanların tükenmişlik sendromu içi geliştirilen soruların suallerden geri dönüşlere bakıldığında dikkate değer sonuçlar elde edilmiştir. Bu rakamlar, alt boyutlu ölçeklerden olan duygu yönünden tükenmişlik, kayıtsızlık ya da duyarsızlık ve şahsi başarıya ait puanlardır. Çalışma verileri dikkate alınarak şöyle bir sonuç ortaya çıkmaktadır: Şahsi başarının tükenmişlik seviyesi yüksek, tükenmişlik ve duyarsızlık orta düzeydedir.

Araştırmadaki tükenmişliğe ait puanlar göstermektedir ki, duygusal tükenme ve duyarsızlık alt boyutlarında endişelenecek bir durum yoktur. Çıkan bu sonuçlardan hem fizikî hem de duygu yönünden tapu çalışanlarının çok fazla yorgunluk ve yıpranmışlık duygusuna kapılmadıklarını, çalışma stresinin aşırı derecede etkilemediğini, hizmet verdikleri insanlar ve mesai arkadaşlarıyla münasebetlerindeki ilişkilerin düzenli ve insanî bir çerçevede devam ettiğine şahit olunmaktadır. Zikredilen müspet hallere karşılık şahsi başarı seviyesinin endişeye sevk edecek bir durum vardır. Diğer bir anlatımla ifade etmek gerekir ise şahsi başarının alt boyut puanlamasının düşüklüğü tükenmişlik sendromunun yüksek oranda yaşandığını göstermektedir. Tapu çalışanlarında yetersizlik ve başarısızlık fikrî hâkim. Bu durum, tapu müdürlükleri çalışanlarının menfi değerlendirme temayülüne sahip olduğunu göstermektedir Şahsi başarının seviyesinin düşüklüğüne dair başka bir sebep de temsili örneklemeyi meydana getiren tapu çalışanlarının şahsi tekamüllerini kâfi derecede

tamamlayamamalarıdır. Tapuda vazifeli işlem yapan işgörenlerin iş hakimiyeti konusundaki yetersizliği, kendilerini şahsi tekâmül konusunda doyuma ulaşamamaları, ilgili kurumun bulunduğu şehir veya ilçenin sosyal ve kültürel yapısı ve itici güç olabilecek rekabeti meydana getirecek vasatın olmaması mezkûr sebepler olarak düşünülebilir.

Araştırmadaki verilerden anlaşıldığına göre cinsiyet farklılığının tükenmişlik seviyesi üzerinde tesirinin olmadığı görülmüştür. Bu çalışmada böyle çıkmış olsa da cinsiyet farklılığını gösteren araştırmalara rastlanmaktadır (Girgin ve Baysal, 2005; Otacıoğlu, 2008: 110). Kadın erkek farklılığının bahsi geçen araştırmalarda bulguların mevcudiyeti, farklı cinslerin şahsiyetine bağlı durumlar, iş gördükleri ortam ve iş dışı yaşantılarındaki rolleri ile izah edilmesi imkân dahilindedir (Gündüz, 2004; Naktiyok ve Karabey, 2005; Şanlı, 2006; Gençay, 2007; Polatçı, 2007: 121). İşbu çalışma için tükenmişlik seviyelerinin cinsiyet farklılığı olmadan eşit ölçüde tükenmişlik sendromu belirtilerinin bulunması, tapu müdürlüklerindeki çalışma şartlarının, bütün vazifeli işlem yapan memurların aynı sorumluluğu almasından kaynaklanmış kanaatine varılmaktadır

Kurumda çalışma süresi fazla olan ileri yaştaki çalışanların şahsi başarıda; gençlerin ise bananeci, duyarsız tavrın yüksekliği araştırma bulgularında görmekteyiz. Bu husus şöyle açıklanabilir: Kurum çalışanlarının uzun süreden beri görev yapmasından mütevellit tecrübeli oluşları; gençlere göre sebatlı, hareket tarzındaki kemalat, dengeyi sağlamadaki hünerleri tükenmişlik sendromuna karşı dirençlerini artırmada etkili olduğu söylenebilir. Buna ek olarak, tecrübeli ve yıllardır aynı kurumda hizmet eden çalışanın kariyer noktasında fazla endişesinin olmaması da tükenmişliği daha az hissetmesine zemin hazırladığını ifade etmek mümkündür. Bu tezi doğrular nitelikte araştırmaların olduğu da görülecektir (Maslach ve Jackson, 1981; Lee ve Ashforth, 1993; Ergin,1995; Tümkaya, 1996; Izgar, 2001).

Araştırmaya konu çalışanların medeni hali, sahip oldukları çocuk adedi gibi parametrelerin şahsi başarıya etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bunu destekleyen muhtelif literatür çalışmaları da vardır (Maslach ve Jackson, 1981; Lee ve Ashforth, 1993). Aile müessesenin varlığı, tükenmişlik sendromu ile başa çıkmada önemli rol oynamaktadır hükmü, hatalı bir ifade değildir. Aile olmak, çocuk veya çocukların mevcudiyeti, iş sonrası hayata samimiyet katmaktadır. Mesai bitiminde ulaşılabilir aile ortamı, ferde güven telkin etmesi olumlu bir motivasyondur. Böylesi bir sıcaklık fikri, çalışanı geleceğe hep umutla bakmasını sağlar. İstikbale matuf hayallere sevke eder. Dolayısıyla bu durum tükenmişlikle mücadelede pozitif katkı sağlamakta, sosyal destek ortamını temin etmektedir.

Tapu çalışanları araştırmasında görülmüştür ki, müdür yardımcılığı gibi idari görevi olanların duyarsızlaşma seviyeleri, bu tür vazife icra etmeyenlere göre düşüktür. Tapu müdürlüğünde idari göreve sahip olanların bu durumu şahsi başarı üzerinde olumlu etki meydana getirmiştir.

Çalışma müddeti ve bu zaman dahilinde tapu kurumunda çalışılan vakte göre tapu çalışanlarının şahsi muvaffakiyet seviyeleri farklılık göstermektedir. En düşük şahsi başarı seviyesine malik tapu çalışanları, işe başladıkları ilk beş yıl olduğu belirlenmiştir. Bu hususu destekleyen birçok araştırma vardır (Ergin, 1992; Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996). Bilgi birikimi ve tecrübenin, iler ki zamanda kişilik gelişim ve yeterlilik düzeyi ile ilgili kariyer fikriyle ilişkisi vardır.

Tapu çalışanlarının önceki kariyerlerinde vazifeli oldukları işleri gereği duyarsızlık ve şahsi başarı seviyelerinde farklılık arz ettiği görülmektedir. Daha evvelki işlerinden muhtelif sebeplerle ayrılıp tapuda çalışmaya başlamalarından sonraki duyarsızlıkları, memur olmadan önceki iş tecrübesine göre düşük seviyede seyrettiği belirlenmiştir. Buna karşılık şahsi başarı seviyelerindeki yükseklik gözden kaçmamaktadır.

Tapu çalışanları üzerinde yapılan araştırmanın bütününe bakıldığında şöyle bir neticeye varılabilir: Tapu çalışanlarının duygu yönünden tükenmişlik seviyesi idari sıfatları, yaptıkları işi kendi arzuları doğrultusunda seçmeleri, tapudaki konumlarına göre başka mesleğe yönelme eğilimlerinde çeşitlilik görülmektedir. Tapu çalışanlarının duyarsızlık seviyesi, tapudaki mevkileri, sahip oldukları unvan ve yaş değişkenlerine göre farklı olduğu ortaya çıkmaktadır.

Çalışmadan elde edilen bulgular ışığında aynı vazifeyi icra edenler ve aynı müessesede iş yapan fertlerin dahi muhtelif hususiyetlerinde ötürü apayrı seviyelerde tükenmişlik sendromuna maruz kalacağı belirlenmiştir. Bahse konu tapu çalışanları üstünde yapılan araştırmanın kümesinin tükenmişlik seviyesi çok fazla olmadığı görülmektedir. Buna mukabil çalışmanın neticesi göstermektedir ki, kişilik farklılığı tükenmişlik seviyesinde önemli etkindir.

Çalışmanın muhteviyatına bakıldığında ortaya çıkan netice, tükenmişlik sendromuyla mücadelede birebir ilişki yöntemi daha yararlı olacağını göstermektedir. Bununla birlikte kurumsal mücadele usulü hem akılcı hem de kalıcı olacaktır. Müessese merkezli bir mücadelenin varlığı kurumsal yapının meseleye bakışını göstermesi açısından önemli olacaktır. Dolayısıyla tükenmişlik sendromunun tanınırlığı sağlanmış olacak, olumsuz etkileri de kabullenilerek onaylanacaktır. Tükenmişlik yaşayan fertlerin çalışma arkadaşlarıyla beraber, bunların ast ve üstleri de menfi durumdan kurtulmaya kurumsal başa çıkma yollarının etkisi, daha fazla olacaktır.

Ayrıca araştırma verilerinden çıkan sonuçlara bakılarak, tapu kurumu ve iş yükü anlamında gerekli tanıtımların yapılmasının zarureti de ortaya çıkmaktadır. Özellikle üniversiteden yeni mezun olanlara veya TKGM bağlantılı meslek yüksekokullarından mezunlara tapu mesleğinin incelikleri ve yükümlülükleri, hukuki sorumluluğun sınırsız oluşu, yaptığı işlemdeki imza mesuliyetinin bir ömür boyu bağlayıcılığı gibi hususların anlatılarak mesleğe başlamaları sağlanmalıdır. Tapuda çalışmanın kişiliklerine uygunluğu, karşılaşılabilecek gerek hukuki gerekse vatandaş baskısı neticesinde hayatındaki değişikliklerin maruz bırakacağı olumsuzluklara karşı hazırlıklı olması gerektiği konular belletilerek TKGM'de işe başlamaları tükenmişlik sendromuyla mücadelede çok önemli olumlu bir etkiye sahip olacaktır. Zira Tapu müdürlüklerinde bilerek çalışmaya başlayan bir memur ile tesadüfen çalışmaya başlayanların tükenmişlik seviyelerinde oldukça farklılık arz edeceği görülecektir.

Tapu çalışanlarına tükenmişlikle mücadele etmenin yolları anlatılarak, böylesi bir problemle başa çıkmada önemli bir aşama kaydedilebilir. Özellikle ifade etmek gerekir ise tapu çalışanlarının çalışma şartlarının hukuki boyutunun bağlayıcılığın sert olmasından mütevellit evlilik yapmama ya da evliliği öteleme düşüncesinin varlığı, tükenmişliği daha artırdığı belirtilerek evlilik, tavsiye ve teşvik edilebilir. Düzenli ve çocuklu bir aile kurumunun çalışma hayatına katkıları anlatılarak tükenmişliğe çare olacağı önerilebilir. Dolayısıyla iş sonrası huzurlu ve düzenli bir ailenin mevcudiyeti, sosyal hayata daha fazla

yer vereceği üzerinde durularak özendirilme cihetine gidilmesiyle tükenmişlikle mücadelede çok mühim mesafelerin alınacağı üzerinde ısrarla durulmalıdır.

Bütün bunlarla birlikte, tapu müdürlüklerindeki ortamın tükenmişliğe imkân vermemesi için tapu çalışanlarının iş ve işlem yükünü makul bir seviyeye indirilmelidir. Çalışanların gelişmesine imkân tanınmalıdır. Tapuda nitelikle kadro istihdamı yapılmalı, işlem hacmine göre kadro tahsis edilmeli ve gerçek zamanlı işlem yapma kabiliyetine sahip memur konusundaki noksanlık giderilmelidir. Bunun yanı sıra TKGM, tapu çalışanlarının özlük haklarını korunmaya yönelik adımlar atmalıdır. Belli zaman dilimlerinde nitelikli ve gerçek anlamda katılımı temin edilen seminer, eğitim, kariyer günleri tertip edilmelidir. Tapu müdürlüklerinde çalışma şartlarını iyileştirilmelidir. Tapu çalışanlarının işlem yapma sırasındaki hukuki ve fiziki güvenlikleri sağlanmalıdır. TKGM yönetimi, tapu müdürlüklerinde doğru yönetim modelini uygulayarak fiziki ve hukuki saldırıların bertarafıyla huzurlu bir çalışma ortamı tesis edilmelidir. Bu şartlarda tapuda işlem yapanların tükenmişlik sendromu yaşanmaması ya da en az seviyede yaşaması temin edilecektir.

Bu çalışma, esas itibariyle bakir araştırma alanını oluşturmaktaydı. Bundan sonra üzerinde çalışma yapılmamış başka meslek kümeleri için de tükenmişlik sendromu araştırmalarının yapılmasında itici güç olacak ve farklı sonuçların meydana gelmesine vesile olacağı fikri hasıl olmuştur. Yine bundan başka gerek tükenmişliğin ölçülmesi gerekse değişik ölçeklerin Türkçeye aktarılmasında farklı ölçeklerin kullanılmasından da fayda umulacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Altunışık, R., Coşkun R., Bayraktaroğlu S., Yıldırım E., (2010): Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Spss Uygulamaları, Sakarya Yay., Sakarya.
- Borritz M.R. R., Jakob B. Bjorner, Ebbe Villadsen, Ole A. Mikkelsen & Tage S. Kristensen. (2006); "Burnout Among Employees İn Human Service Work: Design And Baseline Findings Of The Puma Study", Scandinavian Journal Of Public Health, 34, 49-58.
- Budak, G., Sürgevil O. (2005); "Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:20, Sayı:2, 95-108.
- Cumhurbaşkanlığı 4 Sayılı Kararnamesi (2018, Temmuz): Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili, Kurum Ve Kuruluşlar, Diğer Kurum Ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi, Otuz Dördüncü Bölüm Tapu Ve Kadastro Genel Müdürlüğü. 15.07.2018 Tarih Ve 30479 Resmî Gazete. Madde: 478-488.
- Ergin, C. (1992), "Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Uyarlanması", 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar Ve İ. Dağ, Ankara, Ss. 143 – 154.
- Ergin, C. (1995), "Akademisyenlerde Tükenmişlik Ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi", Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 12 (1-2), Ss. 37 – 50.
- Esmer, G., (1975): Mevzuatımızda Gayrimenkul Hükümleri, Olgaç Matbaası, Ankara.

- Gençay, Ö. A. (2007), "Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15 (2), Ss. 765 – 780.
- Girgin, G. Ve A. Baysal (2005), "Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi", *Tsk Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 4 (4), Ss. 172 – 187.
- Gündüz, B. (2004): Öğretmenlerde Tükenmişliğin Akılcı Olmayan İnançlar Ve Bazı Mesleki Değişkenlere Göre Yordanması, *Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.*
- Izgar, H. (2001), *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Lee, R. T. Ve B. E. Ashford (1993). "A Further Examination Of Managerial Burnout: Toward An Integrated Model". *Journal Of Organizational Behavior*, Vol. 14, Pp. 3 – 20.
- Kan, İ.,(1998):*Biyoistatistik*, Uludağ Üniversitesi, Basımevi, 3. Baskı, Bursa.
- Maslach, C. Ve S. E. Jackson (1981), "The Measurement Of Experienced Burnout", *Journal Of Occupational Behavior*, Vol. 2, Pp. 99 – 113.
- Maslach, C. Ve P. G. Zimbardo (1982), *Burnout – The Cost Of Caring*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslach, C. Ve P. M. Leiter (1997), *The Truth About Burnout*, Jossey-Bass, San Francisco, Ca.
- Maslach, C. (2003). *Job Burnout: New Directions İn Research And Intervention*, *Current Directions İn Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Mezkit, M. (2015): *Tapu Çalışanlarının Ruh Halleri*, Yeni Fikir Dergisi Yayınları, Aydın.
- Naktiyok, A. Ve C. N. Karabey (2005), "İşkoliklik Ve Tükenmişlik Sendromu", *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1).
- Otacıoğlu, S. G. (2008), "Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu Ve Etkileyen Faktörler", *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9 (15), Ss. 103 – 116.
- Polatçı, S. (2007), "Tükenmişlik Sendromu Ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)", *Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tokat.*
- Sonnentag, S. (2005). *Burnout Research: Adding An Off-Work And Day-Level Perspective.* *Work&Stress*, 19 (3), 271-275.
- Sucuoğlu, B. Ve N. Kuloğlu (1996), "Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi", *Türk Psikoloji Dergisi*, 10 (36), Ss. 44 – 60.
- Sürgevil, O. (2005), "Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.*

Şanlı, S. (2006), Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Tanner, T.S., Kalimo, R., Mutanen, P. (2002). The Process Of Burnout In White-Collar And Blue Collar Jobs: Eight-Year Prospective Study Of Exhaustion, Journal Of Organizational Behavior, 23,555-570.

Tümkiye, S. (1996), Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler Ve Başa Çıkma Davranışları, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Yıldırım, M. Ve Kadioğlu, S. (2010). Defterhânedeki Tapu Ve Kadastroya. Ankara: Semih Ofset Matbaacılık.

Üngüren E., Doğan H., Özmen M., Ömer Akgün Tekin Ö. A., (2010). "Otel Çalışanlarının Tükenmişlik Ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi". Journal of Yasar University 2010 17(5) 2922 - 2937

Rapor Ve Diğer Kaynaklar

Ateş, H. Vd., Tyec Project, Türkiye'de Kamu Hizmetlerinde Yolsuzluğun Önlenmesi İçin Etik Projesi " Tapu Hizmetlerinde Etik, Araştırması Araştırma Raporu" Araştırma No: 6, Mayıs-2009.

Candan H., İnce M. (2014): Mobbingden (Bezdiri) Tükenmişliğe Giden Yol: Çevre Ve Şehircilik Bakanlığı Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 11(2), Aralık 2014.

Duygun, T. (2001)"Zihinsel Engelli Ve Sağlıklı Çocuk Annelerinde Stres Belirtileri Stresle Başa Çıkma Tarzları Ve Algılanan Sosyal Desteğin Tükenmişlik Düzeyine Olan Etkisi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Ana Bilim Dalı, Ankara 2001,T99968.

Günüşen, N.P.; Üstün, B.(2010): "Türkiye'de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire Ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi".

Mezkit, M. (2015): "Medeni Kanununun 1007. Maddesinin Tapu Hizmetleri Çalışanları Üzerindeki Etkileri". Yeni Fikir Dergisi (Www.Yenifikirdergisi.Com),2014(1), Sayı:14.

Tapu Ve Kadastro Genel Müdürlüğü(TKGM), (2019a,Mart). Defterhaneden Tapu Ve Kadastroya, 26.03.2019 Tarihi Saat 15.25'de <https://www.tkgm.gov.tr/Sites/Default/Files/U848/> Yayınlarımız/2-Defterhaneden%20tapu%20ve%20kadastroya.Pdf Adresinden Alınmıştır.

Tapu Ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TKGM), (2019b, Mart). Teşkilat Yasası, 26.03.2019 Tarihi Saat 16.35'de <https://www.tkgm.gov.tr/Tr/Sayfa/Teskilat-Yasasi> Adresinden Alınmıştır.

Tapu Ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TKGM), (2019c, Mart). Çalışan Personel, 26.03.2019 Tarihi Saat 16.40'da <https://www.tkgm.gov.tr/Tr/İcerik/Calisan-Personel> Adresinden Alınmıştır.

Tapu Ve Kadastro Genel Müdürlüğü (TKGM), (2019d, Mayıs). Teşkilat Şeması, 06.05.2019
Tarihi Saat 12.30'da <https://www.tkgm.gov.tr/tr/sayfa/teskilat-semasi>
Adresinden Alınmıştır.

Anayasa (2019,Nisan). T.C. Anayasa, 04.04.2019 Tarihi Saat 10.05'de
https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2018.pdf Adresinden Alınmıştır.

Medeni Kanun'u, Kanun No: 4721, Kabul Tarihi: 22/11/2001,

Tapu Kanunu, Kanun No: 2644, Tarih: 22/12/1934.

Tapu Sicil Tüzüğü (Tst) (2013, Ağustos): 17 (08) Tapu Sicili Tüzüğü, Bakanlar Kurulu
Kararının Tarihi: 22/7/2013, No: 2013/5150, Dayandığı Kanunun Tarihi: 22/11/2001,
No : 4721,Yayımlandığı R. Gazetenin Tarihi : 17/8/2013, No : 28738,Yayımlandığı
Düsturun Tertibi : 5, Cildi : 53