

BAĞIMSIZ ÇALIŞAN MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ ve MUHASEBE ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK, İŞ TATMİNİ VE STRES DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

A FIELD STUDY ON DETERMINATION OF THE BURNOUT, JOB SATISFACTION AND STRESS LEVELS OF INDEPENDENT ACCOUNTING PROFESSIONALS

Yrd. Doç. Dr. Tansel HACIHASANOĞLU¹
Yrd. Doç. Dr. Nevran KARACA²

ÖZET

Bu çalışmada, bağımsız çalışan muhasebe meslek mensuplarının ve muhasebe faaliyetlerini yürüten meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin, iş tatminlerinin ve stres düzeylerinin tespit edilmesi temel amaç olarak belirlenmiştir. Ayrıca meslek mensupları ile meslek elemanları arasında ve çeşitli demografik özellikler açısından, bu üç boyutta (tükenmişlik düzeyi, iş tatmini ve stres) farklılıkların olup olmadığının belirlenmesi çalışmanın alt amaçları arasında yer almaktadır. Bununla birlikte, tükenmişlik düzeyi, iş tatmini ve stres arasındaki ilişkide ortaya konulmaya çalışılmıştır. Elde edilen veriler ışığında yapılan analizler sonucu, bağımsız çalışan muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin orta, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek çıktığı; stres düzeyinin yüksek olmasına karşın, iş tatmininin de yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu boyutlar arasındaki ilişkinin ortaya konulması amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda ise, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile stres ve iş tatmini arasında kuvvetli bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Ayrıca unvan, yaş ve gelir değişkenleri ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler : Tükenmişlik, İş Tatmini, Mesleki Stres, Muhasebe Çalışanı.

Jel Kodları : M49, M41.

ABSTRACT

In this research study, it is aimed to determine the levels of organizational burnout, job satisfaction and stress of the independent accountants and the accounting professionals. Also, determining the possible differences between independent accountants and professionals on these three dimensions (Organizational Burnout, Stress and Job Satisfaction), in terms of various demographic characteristics, takes place as a secondary aim. Additionally, it is attempted to examine the relationship between organizational burnout, stress and job satisfaction. As a result of the analyses made in light of the data obtained, it is determined that independent accountants have a middle level of emotional burnout and desensitization, high level of personal achievement perceptions and high level of job satisfaction despite having a high level of stress. It is determined that there are strong relationships in between the dimensions of emotional burnout and desensitization and the dimensions of stress and job satisfaction, according to the correlation analysis conducted to determine the relationships between the dimensions. Also, it is determined that there are significant differences in between the variables of Professional title, age and income, in terms of the burnout dimension.

Key Words : Burnout, Job Satisfaction, Professional Stress, Accounting Employee.

Jel Codes : M49, M41

¹ Bozok Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, tansel@bozok.edu.tr

² Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, nkaraca@sakarya.edu.tr

1. GİRİŞ

Günümüzde her alanda olduğu gibi çalışma hayatında da farklı beklentiler, menfaatler ve amaçlar doğrultusunda yoğun bir rekabet ortamı mevcuttur. Farklı meslek gruplarında faaliyet gösteren ve çalışma hayatında aktif rol üstlenen bireyler bu rekabet ortamının merkezinde bulunmaktadır. Kişisel başarı, yüksek gelir, iş tatmini ve saygınlık gibi hedefler beraberinde, bu yoğun rekabet ortamının olumsuz durumları ile karşı karşıya kalınmasını zorunlu kılmaktadır. Mesleki tükenme, iş tatminin azalması ve stres, bu yoğun rekabet ortamının ve farklı çıkar gruplarının isteklerinin çalışanlar üzerinde yarattığı olumsuz etkiler olarak sıralanabilir.

İnsanlarla birebir iletişim gerektiren mesleklerde daha fazla ortaya çıkan mesleki tükenmişlik, muhasebecilerin de sıklıkla yaşadıkları bir sorun olarak çalışma performansını etkileyen önemli faktörlerden biridir. Tükenmişliğe neden olan unsurlar arasında bireysel ve örgütsel faktörler yer almaktadır. Çalışma koşulları, çalışanların performansları, işe bağlılıkları, başarıları ve iş memnuniyetleri, kalite, örgütün performansı tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler olarak sayılabilir (Öztürk vd, 2011: 84-85). Mesleki tükenmişlik ile doğrudan ilişkisi olan diğer iki faktör ise iş tatmini ve strestir. Mesleki tükenmişlik, iş tatmini ve stres kavramları birbiri ile sıkı ilişkisi olan ve doğrudan doğruya çalışanı ve çalışanın yaptığı işin kalitesini etkileyen önemli unsurlardır. Muhasebe mesleğinde bazen birbiriyle çelişen çok çeşitli müşteri talepleri, birbirinden çok farklı alanlardaki müşterilere hizmet sunma zorunluluğu, muhasebeciler arasındaki haksız rekabet, etik dışı davranışlar, ücret, farklı çıkar gruplarının (devlet, müşteri vb.) çeşitli istekleri ve mesleğin imajıyla ilgili konularda yaşanan sorunlar muhasebecilerin mesleki tükenmişliğini, iş tatmin düzeyini ve iş stresini etkileyen faktörler olarak ortaya çıkmaktadır (Dalğar ve Tekşen, 2014: 38).

Yapılan işin kapsamı ve çeşitliliği nedeniyle yoğun stres altında gerçekleştirilen meslek dallarından biri de muhasebe mesleğidir. Ülkemizde faaliyet gösteren muhasebeciler zamanla iş koşullarında meydana gelen değişiklikler ve belirsizlikler, yapılan iş ile ilgili beklentilerin karşılanmaması, işlerine karşı duydukları bağlılığın azalması, mükelleflerine karşı tutumlarının değişmesi ve gelir imkânlarının yetersizliği gibi nedenlerle mesleklerinden soğumayla karşı karşıya kalmaktadırlar. Öte yandan muhasebeciler; müşterilerinin bazen birbiriyle çelişen talepleri, asli görevi olmamakla birlikte müşterilerinin memnuniyeti adına yapmak zorunda kaldıkları birçok önemsiz işler ve mesleğin toplumdaki imajı ile ilgili sorunlar nedeniyle bir ikilem içerisine girmektedirler. Bir taraftan devlet, kamu yararına muhasebecilere bazı yasal sorumluluklar yüklemekteyken, diğer taraftan ise mükellefler menfaatleri doğrultusunda az vergi ödeme amacıyla beklenti içine girmekte ve devletle olan her türlü bürokratik işlerini onun adına yerine getirmelerini beklemektedirler (Dalğar ve Tekşen, 2014: 38). Muhasebeciler ise birbiriyle çelişen bu iki talep arasında sıkışıp kalmaktadırlar. Sistem içerisinde yer alan eksiklikler de bu noktada muhasebecileri zor durumda bırakmaktadır. Özellikle denetim mekanizmasının ve sisteminin iyi çalışmaması muhasebecileri bu iki çıkar grubu arasında bırakmaktadır. Kısacası muhasebeciler sistem içerisinde, savunmasız ve mevcut yapının zorladığı görevleri yapmak zorunda bırakılmaktadırlar. Ayrıca müşterilerden bazıları yasal yükümlülüklerini yerine getirme noktasında muhasebeciden destek istemekte iken, bazıları yönetim kararlarına destek olma yönünde, bazıları ise tamamen daha az vergi ödemesini sağlama ve her türlü bürokratik işlerini onun adına gerçekleştirme yönünde beklenti içerisinde bulunmaktadır.

Bu noktadan hareketle bu çalışmada, muhasebecilerin tükenmişlik ve stres düzeylerini arttıran ve iş tatminini azaltan faktörler üzerinde durulmuştur. Ayrıca tükenmişlik, iş

tatmini ve stres kavramları çeşitli boyutlarda ele alınarak, konu ile ilgili bir alan araştırması yapılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Mesleki Tükenmişlik, İş Tatmini ve Stres Kavramları

Tükenmişlik kavramı, insanlarla ilişkileri fazla olan mesleklere özgü bir sendrom olarak ilk kez 1970'li yılların ortalarında literatüre girmiştir. Tükenmişlik kavramı ilk olarak Freudenberger (1974) tarafından ortaya konmuştur. Freudenberger (1974) tükenmişlik kavramını, insanların aşırı çalışma sonucu artık işin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri olarak tanımlanmıştır (Taysı, 2012:4; Altay ve Akgül, 2010: 88; Demir, 2010: 186; Çiftçioğlu, 2011: 110; Pavlakis vd., 2010:63). Tükenmişlik kavramı daha sonra Christina Maslach tarafından tanımlanmış olup, tükenmişlikle ilgili olarak günümüzde en yaygın olarak kullanılan tanımdır (Budak ve Sürgevil, 2005: 96). Maslach tükenmişlik kavramını; başarısızlık, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu ortaya çıkan enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan isteklerin ortaya çıkardığı bireyin iç kaynaklarında ve enerjisinde tükenme durumu olarak ifade etmiştir (Maslach, 1976: 100; Maslach ve Jackson, 1981: 99). Maslach, tükenmişlik kavramını; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissini içeren üç boyutta ele almaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Maslach ve Zimbardo, 1982: 3).

Maslach ve Jackson (1981), tükenmişliğin ayrıca yıpranma ve iş doyumsuzluğundan farklı olduğunu, fiziksel bitkinlik, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları, olumsuz benlik kavramı gelişimi, işe yarama ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumları içeren fiziksel, duygusal ve mental bir durum olarak tanımlamışlardır (Demir, 2010:186). Tükenmişlik, stresin farklı bir türü olarak değerlendirmekte ve yapılan işten kaynaklanan stres sonucunda ortaya çıkan, stresin yoğunluğuna ve süresine göre değişiklik gösteren bir reaksiyon olarak ifade edilmektedir (Üngüren vd., 2010: 2923).

Çalışanların verimliliğinde, iş tatmininde, kaliteli hizmet üretiminde, mesleki başarılarında ve işten soğumalarında önemli bir faktör olan tükenmişlik duygusu, muhasebe alanında çalışan kişiler açısından da üzerinde durulması gereken önemli konular arasında yer almaktadır. Tükenmişlik kavramı ile doğrudan ilişkisi olan kavramlardan bir tanesi iş tatmini (doyumu) kavramıdır. "Bireyin çalışma ortamına karşı reaksiyonu" olarak tanımlanan iş tatminini etkileyen, ücret, terfi imkânları, sosyal haklar, iş arkadaşları ve yöneticilerle ilişkiler, güvenlik, verimlilik ve çalışma koşulları gibi pek çok değişken söz konusudur (Bayrak Kök, 2006:291). İş tatmini, çalışanların işlerindeki rolüne karşı duygusal tepkileri olarak tanımlanmakta ve kişinin işine karşı olumlu tepkilerini iş tatmini, olumsuz tepkilerini ise iş tatminsizliği olarak ifade etmektedir. Bazı araştırmacılar iş tatmini ve tatminsizliğinin kişinin işinden ne beklediği, çevrenin kendisine ne tür imkân ve fırsatlar sunduğu veya o çevreden ne elde edebildiği arasındaki farkın derecesi tarafından belirlendiğini ileri sürmektedirler (Bayrak Kök, 2006:293).

İş tatminini etkileyen birçok farklı faktör saymak mümkündür. Ancak, iş tatmini genel çerçevede bireysel veya örgütsel iki ana faktöre bağlanabilir. Bireysel faktörler ya da kişisel faktörler, bireylerin farklı düzeyde doyum elde etmelerini sağlayan etkenlerdir. Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, mesleki konum ve kıdem, kişilik, zekâ, hizmet süresi, medeni durum ve benzeri etkenlerdir. Örgütsel faktörler ise işin niteliği, yönetim tarzı ve denetim biçimi, güvenlik duygusu, iletişim, ücret, gelişme ve yükselme imkânları, rekabet, çalışma şartları, birlikte çalışan kişiler, örgütsel ortam ve benzeri faktörlerdir. Bununla birlikte düşük iş tatmini tükenmişliğin önde gelen faktörlerinden birisi olarak meydana gelir.

İşinden tatmin olmayan bir kişi hem kendisine ve hem de örgüte zarar verebilir (Kaygın ve Naktiyok, 2012: 103).

Tükenmişlik kavramı ile ilişkili kavramlardan bir diğeri ise çağımızın en önemli sorunlarından biri olan ve birçok problemin temelinde yatan stres kavramıdır. Çalışanlar ve kurumlar üzerinde olumlu ve olumsuz etkilere neden olan stres, organizmanın çevreyle olan etkileşimi olarak tanımlanmaktadır. Stres, bireylerde meydana gelen onları normal faaliyetlerinden sapmaya zorlayan farklı bir durum olarak ifade edilmektedir. Selye'ye (1974) göre stres her şeyden önce bir enerji tükenmesine neden olmaktadır (Aktaş, 2001:27). İş yaşamında birçok farklı sebepten dolayı görülen stres, artık çalışanlar ve işverenler için; işin verimindeki düşüklük, işe olan odaklanmada oranındaki azalma, çalışma barışını bozan davranışlar vb. birçok sonuç doğuran bir olgu ve doktrindeki bazı yazarlara göre de hastalık olarak tanımlanmaktadır. Stres, sonuçları itibarıyla çözülmesi gereken bir sorun olarak çalışma yaşamının aktörlerini olumsuz yönde etkilemekte ve mesleki tükenmişliğe neden olabilmektedir (Cam, 2004:2).

Stres konusu muhasebe mesleği açısından değerlendirildiğinde ise, muhasebenin fonksiyonlarının çeşitliliği ve ilgi çevresinin genişliği, düşünsel bir faaliyete dayalı olması, devamlı dikkat gerektirmesi vb. nedenler göz önünde bulundurulduğunda, bu mesleğin neden stresli meslekler içerisinde yer aldığı rahatlıkla anlaşılabilir (Yıldırım vd., 2004:2) Bu durum muhasebe meslek elemanı açısından değerlendirildiğinde ise, özellikle çalışma ortamında yaşanan sorunların ve stresin muhasebeciler üzerinde yoğun bir etki bıraktığı ve bu durumun tükenmişlik düzeyinde artış, iş tatmini düzeyinde ise azalışa neden olabileceği ifade edilebilir.

2.2. Muhasebe Mesleğinde Tükenmişlik, İş Tatmini ve Strese Neden Olabilecek Sorunlar

Muhasebe mesleği, ülkelerin ekonomik yapısını oluşturan özel ve kamu işletmelerinin muhasebe ve denetim ile ilgili tüm ekonomik faaliyetlerini yasalara, kurallara, ilkelere, standartlara ve yöntemlere dayalı olarak tarafsız, nesnel, sırt tutar ve güvenilir bir tutumla gerçekleştirilmesini sağlayan bir meslek dalıdır. Uzun yıllar toplumun gözünde işletmelerin ödeyeceği vergileri hesaplamaya amaçlayan bir meslek olarak görülen muhasebe mesleği, ürettiği bilginin öneminin gün geçtikçe artması ile birlikte daha da önem kazanmıştır. Bu faaliyetleri icra eden muhasebe meslek mensupları, işletmelerin vergilerini hesaplamının ve ekonomik faaliyetlerini kaydetmenin yanı sıra, bu bilgileri karar alma sürecinde kullanılabilir veriler haline getiren meslek sahipleri konumuna gelmişlerdir. Bu yüzden, muhasebe bir düşünce tarzı olarak kabul edilmiş ve temeli bir dengeye dayandığı için, dengeli düşünmeyi bir yaşam felsefesi haline getirmiştir (Gökgöz ve Zeytin, 2012:478).

Ülkemizde 3568 sayılı kanun ile yasal bir kimlik kazanan muhasebecilik mesleği, ekonomideki gelişmelere bağlı olarak her geçen gün önemini arttırmaktadır. Özellikle farklı menfaat gruplarının, çeşitli amaçları doğrultusunda doğru ve güvenilir finansal bilgi ihtiyacı, muhasebe faaliyetlerini yürüten meslek mensupları tarafından sağlanmaktadır. Dolayısıyla bu bilginin kalitesi bu faaliyetleri yürüten çalışanların yeterliliğine, bilgisine ve yetkinliğine bağlıdır. Bununla birlikte, üretilen bu bilginin kalitesini etkileyen en önemli unsurlardan biri de, o işi yapanın (çalışanın) motivasyonu, iş doyumunu ve rahat bir çalışma ortamına sahip olmasıdır. Bu nedenle, bilgi, birikim ve yetkinlik gerek fakat tek başına yeterli faktörler değildir. Mutlaka çalışanın çalışma performansını ve çalışma ortamını etkileyen nedenlerinde göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

Yürütmüş olduğu faaliyetler paralelinde, muhasebe meslek mensubunun topluma, devlete, mükelleflerine, meslektaşlarına ve kendine karşı sorumlulukları olan bir birey olduğu ifade

edilebilir. Sorumlulukları ise; isteğe bağlı sorumluluk, etik sorumluluk, yasal sorumluluk ve ekonomik sorumluluk gibi ana başlıklar halinde toplanabilir. Bu sorumluluklarının bilinci ile hareket eden meslek mensupları bağımsız bir şekilde anlaşılabilir, doğru ve güvenilir bilgiler üretmeye çalışırlar. Meslek yaşamları içerisinde bu faaliyetleri yerine getirirken çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalmakta ve bu sorunlara çözüm önerileri getirilmesini de beklemektedirler (Gökgöz ve Zeytin, 2012: 479). Bununla birlikte bu sorunlar çözülmeyişinde, zamanla mesleki tükenmişlik, iş tatminsizliği ve stres gibi önemli problemlerle karşı karşıya kalmaktadırlar. Muhasebe meslek mensuplarının karşılaştığı başlıca sorunlar ise şu şekilde sıralanabilir:

Tahsilât sorunu: Meslek mensuplarının en önemli sorunlardan biri düzenli tahsilat yapılamamasıdır. Özellikle rekabetin yoğun olması ve devamında da mükellefleri kaybetme korkusu, meslek mensuplarını alacaklarını tahsil etme noktasında sıkıntıya düşürmektedir. Bu durum, mesleğe olan ilgiyi olumsuz etkilediği gibi mesleki disiplin açısından da sorunlara yol açabilmektedir.

Yeterli denetimin yapılamaması: Özellikle denetim mekanizmasının iyi çalışmaması muhasebe meslek mensuplarının üretmiş olduğu bilginin kalitesini doğrudan etkilemektedir. Özellikle bağımsız çalışan muhasebeciler bir tarafta olabildiğince az vergi vermek isteyen mükellef, diğer taraftan tam tersi bir amaca sahip devlet arasında kalmıştır. Burada muhasebecinin yapmış olduğu iş ve üretmiş olduğu doğru ve güvenilir bilgi değil, çıkar gruplarının menfaati ön plandadır. Bağımsız denetimin yeterli olmaması veya yapılmaması nedeniyle, ürettiği bilginin kalitesi önemsenmeyen veya doğruluğu araştırılmayan meslek mensubu, özellikle iş tatmini noktasında problem yaşamaktadır.

Etik dışı davranışlar: Her meslekte olduğu gibi muhasebe mesleğinde de değer yargılarında çelişkiye düşme, kurallarda ve kararlarda anlaşamama ve mesleki problemler gibi çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalınabilir ve görevler yerine getirilirken ahlak kuralları ile çelişkiye düşülebilir. Bu durum özellikle, muhasebecinin bir gruba karşı olan görev ve sorumluluklarının diğer bazı gruplara olan görev ve sorumluluklarıyla veya kendi çıkarlarıyla uyuşmaması durumunda oluşmaktadır (Kutluk ve Ersoy, 2011: 426). Bunun sonucunda da etik dışı davranışlar söz konusu olmakta ve mesleğin en önemli sorunlarından biri olarak ortaya çıkmaktadır.

SM, SMMM ve YMM Çalışma Usul ve Esasları Yönetmeliği'nin ilgili maddesine göre, "meslek mensupları, mesleki dayanışma sorumluluğunun bilincinde olarak, haksız rekabete neden olacak durum ve davranışlardan kaçınırlar. Meslek mensupları, başka bir meslek mensubu ile mesleki sözleşmesi devam eden gerçek ve tüzel kişilere mesleki hizmet vermeye girişemezler. Aynı şekilde ücret ve eleman temini gibi konularda meslek mensupları birbirlerine zarar verecek davranışlarda bulunamazlar" ifadesi yer almaktadır (Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir Ve Yeminli Mali Müşavirlerin Çalışma Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik,1990: Madde 10). Buna rağmen yapılan çalışmalarda meslek mensuplarının en çok üzerinde durduğu ve şikayet ettikleri konuların başında bu durumun geldiği görülmektedir (Taysı, 2012:45).

Mevzuatın karmaşıklığı ve belirsizlikler: Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği yürürlüğe girmeden önce ülkemizde muhasebe alanında dil, terim ve anlayış birliği noktasında önemli problemler söz konusu idi. Bu tebliğin yürürlüğe girmesi ile birlikte yeterli olmasa bile, önemli adımlar atılmıştır. Devamında da tüm Dünya'daki gelişmeler doğrultusunda uluslararası muhasebe standartları paralelinde gerekli mevzuat değişikliğine gidilmiştir. Bu standartların uygulanması noktasında hala belirsizliklerin olması ve standartların karmaşıklığı önemli bir sorun olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca odalar ve diğer mesleki kuruluşlar tarafından verilen eğitimlerin yeterli olmaması ve özel eğitimlerin

oldukça pahalı olması meslek mensuplarının önündeki en temel problemler arasında yer almaktadır.

Aşırı iş yükü ve işlemleri yetiştirmede yaşanan zaman baskısı: Muhasebe sisteminin ürettiği bilgilerin zamanında ve etkin bir şekilde sunumunu sağlayan kişiler muhasebecilerdir. Muhasebeci, hesap işleri ile işletmenin tüm faaliyetlerini miktar ve değer olarak izler, yasaları takip ederek mali yükümlülükleri yerine getirir. Ayrıca karar almaya yönelik olarak yürütülen faaliyetlerin değerlendirilmesi ve raporlanması görevlerini de üstlenir. Görüleceği üzere muhasebecilerin iş yükü ve çeşitliliği oldukça fazladır ve bu da ev ve iş hayatları arasında çatışma yaşanmasına neden olmaktadır. Özellikle belirli bir zaman limiti içinde işi yetiştirme baskısı sonucu belli dönemlerdeki (dönem sonu rapor hazırlama- beyannamenin son teslim tarihi gibi) uzun çalışma saatleri muhasebecinin işini eve taşımak zorunda kalmasına, sosyal etkinlikler için gerekli zamanın sınırlanmasına ve aşırı strese yol açabilir (Okutan vd., 2013:4).

Değer çatışmaları: Mükellefler ile resmi kurumlar arasındaki köprü görevini yerine getiren meslek mensupları, hem mükelleflerin hem de resmi kurumların isteklerini yerine getirmeye çalışmaktadırlar. Dolayısıyla muhasebe elemanları aile-iş hayatı arasındaki rol çatışmasına ek olarak mükellefin istekleri ile devlete karşı üstlendiği etiksel sorumluluk açısından da ikilem yaşayabilmektedir (Okutan vd., 2013: 5). Bu da değer çatışmalarını beraberinde getirmektedir.

Meslek mensuplarının mükellefleriyle ilişkilerinden kaynaklanan sorunlar: Bağımsız meslek mensupları, Gelir idaresi ile mükellefler arasında aracılık görevini yaparken çeşitli sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu sorunların başında, verilen hizmetin karşılığının zamanında tahsil edilememesi ya da hiç alınamaması gelmektedir. Çünkü vergi bilinci oluşmayan mükellef muhasebe meslek mensubunun hizmetini takdir etmekten de uzaktır. Bu nedenle mükelleflerinin ödemelerinde, muhasebe giderinin ödenmesi listenin sonlarında yer almaktadır. Mükelleflerin aylık işlerinin takibini yapan muhasebecisine belgeleri ve evrakları bir disiplin içinde eksiksiz ve düzenli vermemesi, akabinde sağlıklı muhasebe faaliyetlerinin yapılamamasını beraberinde getirmektedir. Bu tür sorunlar Gelir İdaresi ile meslek mensubunu karşı karşıya getirmekte faturası meslek mensubuna çıkmaktadır (Güçlü, 2007:26).

Haksız rekabet ve asgari ücret tarifesi ile ilgili sorunlar: Meslek mensuplarının asgari ücret tarifesi Maliye Bakanlığı tarafından belirlenmektedir. Bu iki temel sorunu beraberinde getirmektedir. Birincisi mükellef kazanma adına, meslek mensuplarının bu tarifeye uymaması ve mesleğin gerektirdiği niteliklerin altında ücretler karşılığında hizmet sunulmasıdır. Bu haksız rekabete neden olduğu gibi, mükelleflerin nazarında mesleğin itibarını da zedelemektedir. İkincisi ise, meslek mensuplarının asgari ücret tarifesinin Maliye Bakanlığı tarafından belirlenmesidir ve bu sözleşme özgürlüğüne yapılan bir müdahale olarak değerlendirilebilir.

Mesleki disipline uygun bir yapıda mesleki faaliyet yürütecek olanların taşınması gereken özellikler zaten önceden belirlenmiştir. Tam bir mesleki bağımsızlık tesis edilmemesi ve sözleşme özgürlüğünün sınırlarının daraltılması açısından asgari ücret tarifesi uygulaması önemli bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır (Yereli, 2006: 20).

3. LİTERATÜR TARAMASI

Konu ile ilgili yapılan literatür incelemesinde tükenmişlik, iş tatmini ve stres konularını ayrı ayrı ve bu üç faktörden genellikle ikisini birlikte ele alan çok çeşitli meslek grupları ile

ilgili birçok çalışma yapıldığı belirlenmiştir. Burada çalışma konusu muhasebe mesleği ve muhasebe çalışanları olduğu için, çalışma konusunu oluşturan bu üç faktörle ilgili yapılan çalışmalara yer verilmiştir. Yapılan literatür taramasında bu üç faktörün birlikte değerlendirildiği çalışma olmadığı tespit edilmiştir. Genellikle en fazla iki faktör 'ün (örneğin tükenmişlik-iş tatmini, tükenmişlik-stres şeklinde) göz önünde bulundurulduğu çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Bu nedenle bu çalışma, üç faktörün birlikte değerlendirildiği ilk çalışma olma özelliği taşımaktadır.

Ersoy ve Utku (2005a – 2005b), konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe müdürlerinin tükenmişlik düzeylerini araştırdıkları çalışmalarında, genel olarak çalışma yoğunluğunun fazlalığı ve çalışma saatlerinin uzunluğu nedeniyle tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

Kaşlı ve Aytemiz Seymen (2009); muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğe neden olan faktörleri inceledikleri çalışmalarında, tükenmeye neden olan unsurları "iş yükü ve zaman sınırlamaları", "meslek dışı uğraşlar ve zorluklar", "değer çatışmaları", "ilgisizlik ve mevzuat karmaşıklığı" ve "sosyal unsurlar" olmak üzere beş grupta toplamışlardır. Çalışmada muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Akın (2007) muhasebe meslek mensuplarında iş tatmini ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin incelenmesi başlıklı çalışmasının sonucunda, işten ayrılmanın başlıca nedenlerinin, bürolardaki üstlerin tutumu ve iş güvencesi olduğunu ifade etmiştir.

Ay ve Avşaroğlu (2010) yapmış oldukları çalışmada; muhasebe çalışanlarının cinsiyetlerine ve yaşlarına göre duygusal tükenme boyutunda, hizmet sürelerine göre ise duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit etmişlerdir. Ayrıca çalışanların bölgeleri, çalışma biçimleri ve işyeri türü değişkenlerine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında anlamlı düzeyde bir farklılaşma tespit edilmiştir.

Doğan ve Nazlıoğlu (2010), muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu konulu çalışmalarında, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ve boyutunun belirlenmesi amaçlanmıştır. Genel olarak tükenmişlik düzeyinin orta olduğu, tükenmişlik sendromunun alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında çift yönlü nedensellik ilişkisi olduğunu, aksine duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile kişisel başarı alt boyutu arasında nedensellik ilişkisi olmadığını tespit etmişlerdir.

Zeytin ve Gökgöz (2011) yapmış oldukları çalışmalarında muhasebe meslek mensuplarında strese neden olan faktörleri araştırmışlardır. Muhasebe mesleğini sürdüren muhasebe meslek mensuplarında strese neden olan faktörlerin ağırlık derecesinin belirlenmesinin hedeflendiği çalışmada, iş yükünün fazlalığı, tahsilâtların zamanında yapılamaması, mevzuatın sık sık değişmesiyle gece gündüz çalışma zorunluluğu, meslektaşların daha ucuza defter tutması strese neden olan önemli faktörler olarak belirlenmiştir.

Uyar ve Erdinç (2011) ise konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe personelinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyini araştırdıkları çalışmalarında, muhasebe çalışanlarının iş doyumunun yüksek ve tükenmişlik düzeyinin ise orta düzeyde olduğunu belirlemişlerdir.

Öztürk vd. (2011) yapmış oldukları çalışmada, Ankara ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişkinin mevcut olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Okutan vd. (2013), Sakarya ilinde faaliyet gösteren muhasebe ve finans çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve demografik özellikleri ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yaptıkları çalışmada, duygusal tükenme düzeylerinin düşük, duyarsızlaşma düzeylerinin orta ve kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Dalğar ve Tekşen (2014) muhasebecilerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile rol çelişkisi arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapmış oldukları çalışmada, rol çelişkisi ile mesleki tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Ayrıca, muhasebecilerin rol çelişkisi arttıkça mesleki tükenmişlik düzeylerinin de arttığı ve kişisel başarılarının ise azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan muhasebecilerin medeni hali, günlük çalışma süreleri ve çocuk sahibi olup olmama durumları ile mesleki tükenmişlikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

4. ARAŞTIRMA AMACI, KAPSAMI, YÖNTEMİ VE BULGULAR

4.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Kısıtları

Bu araştırmanın temel amacı, muhasebecilerin (muhasebe meslek mensubu ve muhasebe çalışanlarının) tükenmişlik, iş tatmini ve stres düzeylerinin belirlenmesi olarak belirlenmiştir. Ayrıca bu faktörler üzerinde etkili olan unsurların ortaya konulması ve faktörler arasındaki ilişkinin saptanması çalışmanın diğer amaçları arasında yer almaktadır.

Yozgat il merkezinde faaliyet gösteren ve bağımsız olarak çalışan muhasebe meslek mensupları ve muhasebe çalışanları araştırmanın kapsamına alınmıştır. Araştırma sonucu elde edilen değerlendirmelerin subjektif değerlendirmeler olması araştırmanın en önemli kısıtıdır. Araştırmanın bir diğer kısıtı ise Yozgat ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları üzerinde yapılmış olmasıdır. Bu bakımdan araştırma sonuçlarını ülke bütününe genellemek mümkün değildir.

Araştırmanın ana kümesini Yozgat il merkezinde çalışan bağımsız muhasebe meslek mensupları ve muhasebe çalışanları oluşturmaktadır. Bu kapsamda bağımsız çalışan Serbest Muhasebeci (SM) ve Serbest Muhasebesi Mali Müşavirler (SMMM) ve muhasebe bürolarında çalışanlar (belge sahibi olmayan) araştırmanın ana kümesini oluşturmaktadır. Araştırmanın yürütüldüğü sırada Yozgat il merkezinde Serbest Muhasebeci (SM) ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM) olarak yaklaşık 50 bağımsız meslek mensubu ve 100 muhasebe çalışanı bulunmaktadır. Araştırmada tam sayım yöntemi kullanılmış ve faaliyet gösteren bütün meslek mensuplarına ve muhasebe çalışanlarına anket gönderilmiştir.

4.2. Verilerin Toplanması, Veri Toplama Araçları Ve Ölçekler

Araştırma verileri, araştırma amaçlarına yönelik olarak hazırlanmış; tükenmişlik, iş tatmini, stres ve demografik özelliklerin yer aldığı bir anket formu aracılığıyla toplanmıştır. Söz konusu anket formları meslek mensuplarının ve çalışanların ofisleri ziyaret edilerek dağıtılmış ve daha sonra toplanmıştır. Dağıtılan anketlerden 102 tanesinin geri dönüşü sağlanmıştır. Dolayısıyla anketlerin geri dönüş oranı % 68 olmuştur.

Verilerin toplanması amacıyla geliştirilen anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde cevaplayıcıların demografik özelliklerine ilişkin sorular yer almaktadır. İkinci bölümde tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla Maslach Tükenmişlik Envanteri paralelinde hazırlanmış ifadeler, üçüncü bölümde iş tatmin düzeyinin belirlenmesi amacıyla Minnesota İş Tatmin Ölçeği ve son bölümde ise stres düzeylerinin ölçülmesine yönelik

olarak Haynes tarafından geliştirilen ölçeğe ait soru seti kullanılmıştır. Anketin ilk bölümünde yaş, cinsiyet gibi temel demografik özelliklerin yanı sıra, tükenmişlik, iş tatmini ve stres üzerinde etkisinin olabileceği öngörülen ve hipotezlere konu edilen, mükellef sayısı (iş yükü), gelir, belge sahibi olup olmama, tecrübe vb. verilerin elde edilmesi amacıyla çeşitli bilgiler istenmiştir.

Anketin ikinci bölümünde ise, tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi amacıyla, geçerlilikleri ve güvenilirlikleri kanıtlanmış Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE)'nden yararlanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin (1993) tarafından yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri, Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion-DT), Duyarsızlaşma (Depersonalization-DU) ve Düşük Kişisel Başarı Hissi (Personel Accomplishment-KB) olmak üzere üç alt ölçekten oluşmaktadır (Okutan vd., 2013: 8).

Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun başlangıç ve merkezi konumundadır. Duygusal yönden yoğun çalışma temposunda olan kişilerin kendisini zorlaması ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmesi karşısında bir tepki olarak ortaya çıkar. Çünkü duygusal tükenme yaşayan kişi insanlara yardım ederken, kendisinden istenen psikolojik ve duygusal taleplerin ağırlığı yüzünden enerji eksikliği ve duygusal kaynakların bittiği duygusuna kapılır. Bu duygusal yoğunluktaki çalışan hizmet verdiği kişilere daha önceki kadar özverili ve sorumlu davranmadığını, yetersiz olduğunu düşünerek gerginlik ve engellenmişlik duyguları yaşar (Gezer vd., 2009: 244).

Sendromun ikinci ayağı, başkalarına karşı olumsuz ve alaycı tutumlar gösterme, insanlara nesne gibi davranmayı içeren duyarsızlaşma durumudur. Duygusal tükenmeyi yaşayan kişileri diğer insanların sorunlarını çözmede kendini güçsüz ve yetersiz hisseder. Taşındığı duygusal yükü hafifletmek için sürekli kaçış yolunu kullanır. İnsanlarla ilişkilerini işini yapmaya yetecek olan en alt düzeye indirir. Bunlar duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir. Kişi bu aşamada diğer insanlarla anlamlı ilişkiler kurmaktan kaçınır. Ama hem işi gereği insanlarla yoğun ilişkide olup hem de mesafe koymak kolay değildir. Dolayısıyla birey başkalarının hislerine, duygularına soğuk ve kayıtsız kalır (Gezer vd., 2009: 244).

Düşük kişisel başarı hissi ise, sorunun üstesinden başarı ile gelme ve kendini yeterli bulma olarak tanımlanmaktadır. Kişisel başarı duygusunda azalma ise, kişinin kendini işinde yetersiz ve başarısız olarak algılamasıdır (Dalğar ve Tekşen, 2014: 40).

Maslach Tükenmişlik Envanterini oluşturan Duygusal Tükenmişlik (DT), Duyarsızlaşma (DU), Kişisel Başarı (KB) alt ölçeklerini oluşturan soru maddelerine 0-5 arasındaki değişken rakamlarla verilen cevaplar, her alt ölçek için ayrı ayrı toplanarak kişinin ilgili alt ölçeklerden aldığı puanlar hesaplanmıştır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puan, kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan tükenmişliği göstermektedir. Tükenmişliğin yüksekliği duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinde yüksek puanı, kişisel başarı alt ölçeğinde ise düşük puanı yansıtır. Ölçek paralelinde ortaya çıkan puanların yorumu tablo 1'de verilmiştir (Okutan vd., 2013: 8).

Tablo 1: Maslach Tükenmişlik Envanterinin Puanlarının Yorumu

Tükenmişlik Düzeyleri	Yüksek	Orta	Düşük
Duygusal Tükenme (DT)	27 ve üzeri	17 - 26	0 - 16
Duyarsızlaşma (DU)	13 ve üzeri	7 - 12	0 - 6
Kişisel Başarı (KB)	0 - 31	32 - 38	39 ve üzeri

İş tatmin düzeyinin belirlenmesi amacıyla anket formunun üçüncü bölümünde Minnesota Tatmin Ölçeğinden (Minnesota Satisfaction Questionnaire) faydalanılmıştır. Akademik araştırmalarda çalışanların iş tatminlerini ölçmek için en fazla tercih edilen model Minnesota İş Tatmini Ölçeği'dir. Minnesota İş Tatmini Ölçeği 1967 yılında Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte, temel olarak iş koşulları ile iş tatmini ilişkilendirilmektedir. MSQ, 20 farklı boyutta iş tatminini ölçmeyi amaçlamaktadır; iş arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi, ücret, yönetim ilişkileri, başarıma, tanınma, sorumluluk, örgüt politikaları, güvenlik, statü, yeteneklerden faydalanma, gerçekleştirilen faaliyetler, otorite, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, sosyal hizmetler, değişiklik, çalışma koşulları ve teknik yardım (Toker, 2007: 96). Ölçek, Baycan tarafından (1985) Türkçeye çevrilip geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır (Cronbach Alpha=0,77). Minnesota İş Tatmin Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçek puanlamasında, Hiç memnun değilim; 1 puan, Memnun değilim; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Memnunum; 4 puan, Çok memnunum; 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Ölçekte ters soru bulunmamaktadır. Minnesota İş Tatmin Ölçeği içsel (1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,20), dışsal (5,6,12,13,14,17,18,19) ve genel tatmin düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşmuştur (Uyar ve Erdinç, 2011: 220-221).

Son bölümde ise stres düzeylerinin belirlenmesi amacıyla, Haynes tarafından geliştirilen ve Aktaş (1996) tarafından Türkçeye çevrilen iş stres ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte stres düzeyinin belirlenmesi amacıyla 10 soru yöneltilmiş ve sorulara verilen cevapların puanlarının toplamı alınarak stres düzeyi tespit edilmiştir (Aktaş, 2001: 33). Ölçekte 12'den düşük puan düşük stresi, 12-30 arası puanlar stresli durumu ve 30 üzeri puanlar ise yüksek stresi göstermektedir (Aktaş, 2001: 34).

4.3. Araştırmanın Modeli, Hipotezler ve Analizler

Çalışma kapsamında geliştirilen model şekil 1'de verilmiştir. Model incelendiğinde muhasebe meslek mensubu ve muhasebe çalışanlarının tükenmişlik, iş tatmini ve stres düzeyleri üzerinde etkili olabileceği öngörülen demografik özelliklerin yer aldığı görülecektir. Ayrıca tükenmişlik ile iş tatmini arasında negatif yönlü (-), tükenmişlik ile stres arasında pozitif yönlü (+) ve iş tatmini ile stres arasında da yine negatif yönlü (-) ilişki ortaya konulmuştur. Bu varsayımlar altında bu çalışmada, aşağıda verilen hipotezler oluşturulmuş ve toplanan veriler ışığında model ve hipotezler test edilmiştir. Bu çalışma kapsamında test edilecek hipotezler şu şekildedir:

H₁: Muhasebe meslek mensuplarının / muhasebe çalışanlarının demografik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H₂: Muhasebe meslek mensuplarının / muhasebe çalışanlarının demografik özellikleri ile iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H₃: Muhasebe meslek mensuplarının / muhasebe çalışanlarının demografik özellikleri ile stres düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H₄: Muhasebe meslek mensuplarının / muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri alt boyutları arasında anlamlı ilişki vardır.

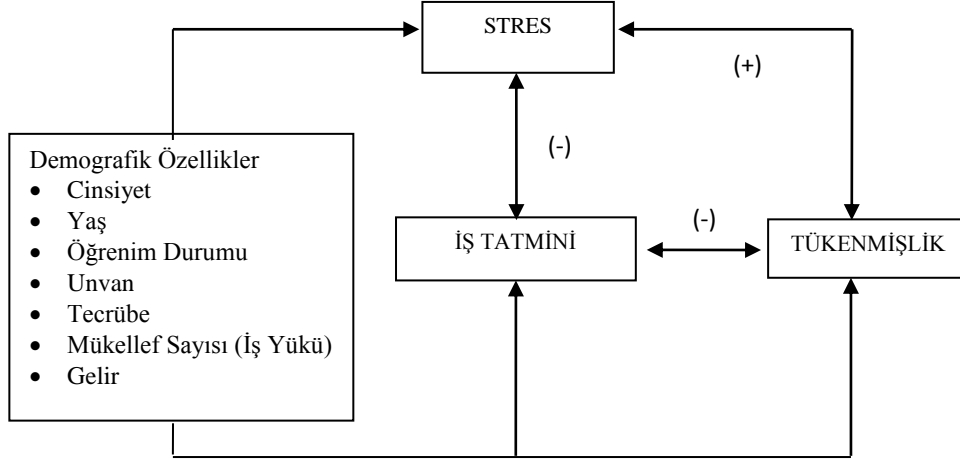
H₅: Muhasebe meslek mensuplarının / muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı ilişki vardır.

H₆: Muhasebe meslek mensuplarının / muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile stres düzeyleri arasında anlamlı ilişki vardır.

H₇: Muhasebe meslek mensuplarının / muhasebe çalışanlarının iş tatmin düzeyleri ile stres düzeyleri arasında anlamlı ilişki vardır.

Hipotezlerin test edilmesinde, farklılıkların belirlenmesinde t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA), ilişkilerin belirlenmesinde ise korelasyon analizi kullanılmıştır.

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



4.4. Bulgular

4.4.1. Güvenilirlik Analizi

Araştırmada öncelikli olarak anketin güvenilirlik düzeyinin tespiti için güvenilirlik testi yapılmıştır. Araştırmada tükenmişlik, iş tatmini ve stres ile ilgili üç farklı ölçek kullanılmıştır. Tükenmişlik ölçeği üç alt boyuttan oluşmaktadır (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı). Bu boyutlara ait güvenilirlik katsayısı Cronbach Alpha değeri sırasıyla 0,866, 0,728 ve 0,767 olarak çıkmıştır. İş tatmini ölçeği ile ilgili güvenilirlik katsayısı 0,858, stres ölçeği ile güvenilirlik katsayısı ise 0,677 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuca göre anketin oldukça güvenilir olduğu ortaya çıkmaktadır.

4.4.2. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılanların cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, unvan, tecrübe, mükellef sayısı ve ortalama aylık gelirlerine ilişkin demografik özellikleri Tablo 2’de yer almaktadır. Değerlendirmeye alınan anket sayısı toplam 102 olmakla birlikte, anket sorularının bir kısmı cevaplandırılmadığı için, analizler sadece cevap verilen sorular üzerinden yapılmıştır. Bu nedenle, tablolardaki toplam sayılarla, 102 olan anket sayısı arasında farklılıklar oluşmuştur.

4.4.3. Değişkenlerinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Araştırmaya konu olan üç ölçek paralelinde bulunan sonuçlar, muhasebe meslek mensubu ve muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyi, iş tatmini ve stres düzeylerine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri tablo 3’de, tükenmişlik düzeylerine ilişkin yorumlar ise tablo 4’de verilmiştir. Ölçekler paralelinde tablodaki veriler incelendiğinde, hem muhasebe meslek mensuplarının, hem de muhasebe çalışanlarının vermiş oldukları cevaplardan aşırı stresli bir çalışma ortamına sahip oldukları görülmektedir (ölçeğe göre 30 puan ve üzeri aşırı stresli durum olarak kabul edilmektedir ve ortalamaya bakıldığında hem çalışanların ayrı ayrı, hem de genel ortalamalarının 30’un üzerinde olduğu görülmektedir).

Tablo 2: Meslek Mensuplarının / Muhasebe Çalışanlarının Demografik Özellikleri

	Demografik Bilgiler	f	%	Kümülatif
Cinsiyet	Bayan	18	% 17,6	% 17,6
	Bay	84	% 82,4	% 100
	Toplam	102		
Yaş	-23	16	% 15,7	% 15,7
	24-30	25	% 24,5	% 40,2
	31-37	25	% 24,5	% 64,7
	38-44	19	% 18,6	% 83,3
	44-	17	% 16,7	% 100
	Toplam	102		
Öğrenim Durumu	Lise	31	% 30,4	% 30,4
	Yüksekokul	25	% 24,5	% 54,9
	Lisans	46	% 45,1	% 100
	Toplam	102		
Unvan	Muhasebe Meslek Mensubu	43	% 42,2	% 42,2
	Muhasebe Çalışanı	59	% 57,8	% 100
	Toplam	102		
Tecrübe	-5	23	% 23	% 23
	6-11	28	% 28	% 51
	12-17	25	% 25	% 76
	18-	24	% 24	% 100
	Toplam	100		
Mükellef Sayısı	-40	33	% 32,7	% 32,7
	41-80	37	% 36,6	% 69,3
	81-	31	% 30,7	% 100
	Toplam	101		
Ortalama Gelir	-1.000 TL	14	% 14,3	% 14,3
	1.001 TL – 2.000 TL	33	% 33,7	% 48
	2.001 TL – 3.000 TL	22	% 22,4	% 70,4
	3.001 TL – 4.000 TL	15	% 15,3	% 85,7
	4.001 TL -	14	% 14,3	% 100
	Toplam	98		

Tükenmişlik düzeyi alt boyutlarına ait veriler incelendiğinde ise, bütün boyutlarda meslek mensubu ve çalışanların ortalamalarının birbirine yakın olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, duygusal tükenme düzeyinde meslek mensuplarının, duyarsızlaşma düzeyinde ise muhasebe çalışanlarının tükenme düzeylerinin az da olsa farklılaştığı tespit edilmiştir. Kişisel başarı boyutunda ise meslek mensuplarının daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Maslach Tükenmişlik Envanterine göre, bu çalışma kapsamında değerlendirilen muhasebecilerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin orta, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. İş tatmini ölçeğine ilişkin ortalamalar incelendiğinde ise, genel olarak hem meslek mensuplarının hem de

çalışanların iş tatmin düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu görülmektedir (ortalama 3,53). Hem muhasebe meslek mensuplarının, hem muhasebe çalışanlarının ortalamalarına bakıldığında da ortalamaların neredeyse birbirine eşit olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3: Değişkenlerinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Unvan	Frekans	Ortalama	Standart Sapma
Stres	Muhasebe Çalışanı	43	32,2564	4,65504
	Meslek Mensubu	59	31,1373	5,56424
	Genel	102	31,6	5,206
Duygusal Tükenme (DT)	Muhasebe Çalışanı	43	26,5897	7,07746
	Meslek Mensubu	59	25,2157	7,81361
	Genel	102	25,37	7,46
Duyarsızlaşma (DU)	Muhasebe Çalışanı	43	10,7436	3,50727
	Meslek Mensubu	59	12,3725	3,76277
	Genel	102	11,59	3,7
Kişisel Başarı (KB)	Muhasebe Çalışanı	43	30,7436	4,51732
	Meslek Mensubu	59	28,9804	5,18648
	Genel	102	29,7	5,06
İş Tatmini	Muhasebe Çalışanı	43	3,5172	,52549
	Meslek Mensubu	59	3,5200	,62827
	Genel	102	3,53	,58761

Tablo 4: Muhasebecilerin Tükenmişlik Envanteri Puanlarının Yorumu

Tük. Düz. /Unvan	Muhasebe Meslek Mensubu	Muhasebe Çalışanı	Genel
Duygusal Tükenme	25,2157 - Orta	26,5897 - Yüksek	25,37 - Orta
Duyarsızlaşma	12,3725 - Orta	10,7436 - Orta	11,59 - Orta
Kişisel Başarı	28,9804 - Yüksek	30,7436 - Yüksek	29,7 - Yüksek

4.4.4. Hipotezlerin Test Edilmesi

Aşağıda verilen hipotezlerin test edilmesinde t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Cinsiyet ve öğrenim durumu bağımsız değişkenleri ile ilgili uygun sayıda veri bulunmadığından, bu demografik özellikler için hipotezler test edilememiştir. Unvan değişkeni ile ilgili hipotez t testi, yaş, tecrübe, mükellef sayısı ve gelir değişkenleri ilgili hipotezler ise tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir.

Unvanlar itibarıyla yapılan t testi sonucu 0,05 anlamlılık düzeyinde H_2 hipotezi kabul edilmiştir. Tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma açısından, muhasebe meslek mensupları ile muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir (anlamlılık düzeyi 0,039). Ortalamalara bakıldığında, muhasebe meslek mensuplarının muhasebe çalışanlarına oranla daha düşük tükenmişlik düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir (Duyarsızlaşma boyutu açısından). Muhasebe meslek mensupları açısından duyarsızlaşma boyutu için ortalama değer 10,74 iken, muhasebe çalışanları için ortalama 12,37 olarak belirlenmiştir. 0,10 anlamlılık düzeyinde ise kişisel başarı boyutunda tükenmişlik düzeyinin farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır (anlamlılık düzeyi 0,089). Bu boyutta her iki grubun tükenmişlik düzeyi yüksek çıkmakla beraber,

muhasebe çalışanlarının bu boyutta daha yüksek tükenme yaşadıkları belirlenmiştir. Unvan değişkeni açısından 0,05 ve 0,10 anlam seviyesinde H_1 ve H_3 hipotezleri ise reddedilmiştir. Bu hipotezlerin reddedilmesi çalışma şeklinin stres ve iş tatmini düzeylerini farklılaştırmadığı sonucunu ortaya koymuştur.

Yaş grupları itibariyle duygusal tükenme alt boyutunda H_2 hipotezi kabul edilmiştir. 23 yaş ve altı, 24-30 ve 38-44 arası yaş gruplarının duygusal tükenme düzeylerinin farklılaştığı belirlenmiştir. 23 yaş ve altındaki muhasebecilerin duygusal tükenme düzeylerinin 24-30 ve 38-44 yaş grubundaki muhasebecilere göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Ortalamaları sırasıyla 19,8, 28,61 ve 27,94). Yaş değişkeni ile ilgili H_1 ve H_3 hipotezleri ise reddedilmiştir. Mükellef sayısı (iş yükü) değişkeni için H_1 , H_2 ve H_3 hipotezleri reddedilmiştir. Mükellef sayısının tükenmişlik düzeyi, iş tatmini ve stres boyutlarında farklılığa neden olmadığı belirlenmiştir.

Gelir seviyesi itibariyle duygusal tükenme alt boyutunda H_2 hipotezi kabul edilmiştir. 1.000 TL'den az, 2.001-3.000 TL ve 3.001-4.000 gelir seviyesine sahip grupların duygusal tükenme düzeylerinin farklılaştığı belirlenmiştir. Burada beklenenin aksine 1.000 TL'den az olan en düşük gelir seviyesinde yer alan muhasebecilerin duygusal tükenme düzeylerinin 2.001-3.000 TL ve 3.001-4.000 gelir seviyesine sahip muhasebecilere göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Ortalamaları sırasıyla 20,21, 29,07 ve 28,00). Buda henüz meslekte ilk yıllarını yaşayan meslek mensuplarının önceliğinin, yüksek gelir elde etmekten ziyade mesleki deneyimi artırma düşüncesinin ön planda olması olarak yorumlanabilir. Gelir seviyesi değişkeni ile ilgili H_1 ve H_3 hipotezleri ise reddedilmiştir. Tecrübe seviyesi itibariyle iş tatmininde farklılık olduğu düşüncesini ortaya koyan H_3 hipotezi kabul edilmiştir. 5 yıldan az ve 6-11 yıllık tecrübeye sahip muhasebecilerin iş tatmini düzeylerinin farklılaştığı belirlenmiştir. 5 yıldan az tecrübe sahip muhasebecilerin iş tatmini düzeylerinin 6-11 yıllık tecrübeye sahip muhasebecilere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Ortalamaları sırasıyla 3,77 ve 3,22). Tecrübe seviyesi değişkeni ile ilgili H_1 ve H_2 hipotezleri ise reddedilmiştir. Aşağıda verilen hipotezlerin test edilmesinde korelasyon analizi kullanılmıştır. Bu değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon matrisi tablo 5'de verilmiştir.

Korelasyon matrisi incelendiğinde, tükenmişlik düzeyleri arasında 0,01 anlam seviyesinde 0,531'lik oldukça yüksek düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenme arttıkça (veya duyarsızlaşma) duyarsızlaşma (duygusal tükenme) düzeyinin de arttığı görülmektedir. Dolayısıyla H_4 hipotezi kabul edilmiştir. Tükenmişlik düzeyleri iş tatmini arasında ise; duygusal tükenme alt boyutu ile -0,553 (0,01 anlam düzeyinde) ve duyarsızlaşma alt boyutu ile -0,221'lik (0,05 anlam düzeyinde) ters yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arttıkça iş tatmininin azaldığı belirlenmiştir. Özellikle iş tatmini ile duygusal tükenme arasında daha kuvvetli bir korelasyon söz konusudur. Dolayısıyla H_5 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5: Değişkenler Arasındaki İlişki (Korelasyon Matrisi)

		DT	DU	KB	STRES	TATMIN
DT	Pearson Korelasyon	1	,531(**)	-,071	,446(**)	-,553(**)
	Anlamlılık Düzeyi		,000	,488	,000	,000
	Frekans (N)	102	102	102	102	101
DU	Pearson Korelasyon	,531(**)	1	-,101	,312(**)	-,221(*)
	Anlamlılık Düzeyi	,000		,320	,002	,029
	Frekans (N)	102	102	102	102	101
KB	Pearson Korelasyon	-,071	-,101	1	,147	,196
	Anlamlılık Düzeyi	,488	,320		,149	,054
	Frekans (N)	102	102	102	102	101
STRES	Pearson Korelasyon	,446(**)	,312(**)	,147	1	-,152
	Anlamlılık Düzeyi	,000	,002	,149		,137
	Frekans (N)	102	102	102	102	101
TATMIN	Pearson Korelasyon	-,553(**)	-,221(*)	,196	-,152	1
	Anlamlılık Düzeyi	,000	,029	,054	,137	
	Frekans (N)	102	102	102	102	101

Tükenmişlik düzeyleri stres düzeyi arasında ise; duygusal tükenme alt boyutu ile 0,446 (0,01 anlam düzeyinde) ve duyarsızlaşma alt boyutu ile 0,322'lik (0,01 anlam düzeyinde) pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arttıkça stres düzeyinin de arttığı belirlenmiştir. Dolayısıyla H_6 hipotezi kabul edilmiştir. Stres ile iş tatmin düzeyleri arasında ise herhangi bir ilişkinin tespit edilmemiştir. Bu çalışma ve çalışma grubu açısından stresin iş tatmini üzerinde etkili olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Bu nedenle H_6 hipotezi reddedilmiştir.

5. SONUÇ

Çalışma hayatında birçok meslek grubunun çalışma verimliliği ve etkinliği üzerinde önemli rol oynayan tükenmişlik, iş tatmini ve stres kavramları, muhasebe mesleğinde de son dönemlerde yaşanan gelişmeler ve değişimler paralelinde oldukça önemli bir noktaya gelmiştir. Muhasebe bilgi sisteminin odağında yer alan ve üretmiş olduğu finansal bilgiye oldukça geniş bir menfaat grubunun ilgi duyduğu muhasebe çalışanının, tükenmişlik düzeyi, iş tatmini ve stres düzeylerinin belirlenmesinin amaçlandığı bu çalışmada çeşitli sonuçlara ulaşılmıştır.

Çalışmaya konu olan hedef grubunda yer alan bağımsız muhasebe meslek mensuplarının, tükenmişlik düzeyinin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında orta, kişisel başarı boyutunda ise yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. İş tatmini düzeyi yüksek olmasına karşın, çalışanların aşırı stresli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Muhasebe meslek mensubu ile muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin, duyarsızlaşma boyutunda farklılaştığı tespit edilmiştir. Yaş, tecrübe ve ortalama gelir değişkenleri açısından da yine tükenme düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Tükenmişlik boyutları, iş tatmini ve stres arasındaki ilişkinin ortaya konulması amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda ise, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında pozitif (duygusal tükenme aynı zamanda duyarsızlaşmanın artmasına neden olmaktadır), duygusal tükenme boyutu ile stres arasında pozitif (stresteki artış duygusal tükenmede artışa neden

olmaktadır) ve duygusal tükenme boyutu ile iş tatmini arasında ise negatif yönlü (duygusal tükenme arttıkça iş tatmini azalmaktadır) güçlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca tükenme türlerinden duyarsızlaşma boyutu ile stres arasında pozitif (stresteki artış duyarsızlaşmada artışa neden olmaktadır), iş tatmini arasında ise negatif (duyarsızlaşma arttıkça iş tatmini azalmaktadır) yönlü bir ilişki söz konusudur.

Sonuç olarak çalışanların olayın merkezinde olduğu bütün meslekler için olumsuz koşullara, tükenmeye, iş tatminsizliğine ve strese neden olan faktörlerin belirlenmesi ve ortadan kaldırılmaya çalışılması gerekmektedir. Çünkü bu değişkenler doğrudan doğruya yapılan işin kalitesini etkilemektedir. Konu ile ilgili yapılacak sonraki çalışmalarda, spesifik olarak meslek mensuplarının hangi sorunlarının ne tür tükenmişliğe, iş tatminsizliğine ve aşırı strese neden olduğu konusu üzerine odaklanılabilir. Elde edilecek sonuçlar ışığında daha somut çözümler üretilebilir.

KAYNAKÇA

- AKIN, A. (2007), “Muhasebe Meslek Mensuplarında İş Tatmini İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, 34: 144-151.
- AKTAŞ MAVİLİ, A. (2001), “Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 56 (4): 25-42.
- ALTAY, H. ve AKGÜL, V. (2010), “Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği”, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(14): 87-112.
- AY, M. ve AVŞAROĞLU, S. (2010), Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi 1-Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 7(1): 1170-1189.
- BAYRAK KÖK, S. (2006), “İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 20(1): 291-310.
- BUDAK, G. ve SÜRGEVİL, O. (2005), “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 2: 95-108.
- CAM, E. (2004), “Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”, Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, 1-10.
- ÇİFTÇİOĞLU, A. (2011), “Investigating Occupational Commitment and Turnover Intention Relationship With Burnout Syndrome”, Business&Economics Research Journal, 2(3): 109-119.
- DALĞAR, H. ve TEKŞEN, Ö. (2014), “Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, Nisan: 37-54.
- DEMİR, N. (2010), “Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi”, Öneri Dergisi, 9(33): 185-198.
- DOĞAN, Z. ve NAZLIOĞLU, E.H. (2010), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma”, İŞ, GÜÇ Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 12(3): 97-116.

- ERSOY, A. ve DEMİREL UTKU, B. (2005a), “Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-I”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 26: 43-50.
- ERSOY, A. ve DEMİREL UTKU, B. (2005b), “Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-II”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 27: 38-46.
- GEZER, E., YENEL, F. ve ŞAHAN, H. (2009), “Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Sosyo-Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki”, *Uluslararası Sosyal Araştırma Dergisi*, 2(6): 243-251.
- GÖKGÖZ, A. ve ZEYTİN, M. (2012), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Faaliyetlerinde Karşılaştıkları Sorunlar Ve Beklentileri: Bilecik ve Yalova İlleri Uygulaması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1): 477-493.
- GÜÇLÜ, A.D. (2007), “Türkiye’de Muhasebe Mesleğinin Sorunları ve Çözüm Yolları”, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Projesi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi SBE, Kahramanmaraş*.
- KAŞLI, M. ve AYTEMİZ SEYMEN, O. (2009), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişliğe Neden Olan Faktörleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *17.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 21-23 Mayıs, Eskişehir: 562-569*.
- KAYGIN, E. ve NAKTİYOK, A. (2012), “Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Akademik Personel Üzerinde Bir Araştırma”, *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 16(1): 99-118.
- KUTLUK ANGAY, F. ve ERSOY, A. (2011), “Muhasebe Meslek Üyelerinin Etik Yargı Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”, *Ege akademik Bakış Dergisi*, 11(3): 425-438.
- MASLACH, C. (1976), “Burned-out”, *Human Behavior*, 5: 16-22.
- MASLACH, C. ve JACKSON, S. E. (1981), “The Measurement Of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, 2: 99-113.
- MASLACH, C. ve ZIMBARDO, P. G. (1982), *Burnout- The Cost of Caring*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- OKUTAN, E., YILDIZ, Ş. ve KONUK, F. (2013), “İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma”, *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2): 1-17.
- ÖZTÜRK, V., KOÇYİĞİT ÇİL, S. ve ÇINA BAL, E. (2011), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1): 84-98.
- PAVLAKIS, A., RAFTOPOULOS, V. and THEODOROU, M. (2010), “Burnout Syndrome In Cypriot Physiotherapists: A National Survey”, *BMC Health Services Research*, 10: 10-63.
- Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir Ve Yeminli Mali Müşavirlerin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik (1990), *Resmi Gazete No: 20391*.

- TAYSI, K. (2012), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi SBE, Edirne.
- TOKER, B. (2007), “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 8 (1): 92-107.
- UYAR, S. ve ERDİNÇ, S. B. (2011), “Muhasebe Personelinin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyi”, MÖDAV, 2011/1: 213-232.
- ÜNGÜREN, E., DOĞAN, H., ÖZMEN, M. ve TEKİN, Ö.A. (2010), “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi”, Journal of Yasar University, 17(5): 2922-2937.
- YERELİ, A. B. (2006), “Muhasebe Meslek Mensupları Anketi: Mesleki Profil, Sorunlar, Çözüm Önerileri”, http://www.alomaliye.com/agustos_06/muhmeslek.htm, 13.08.2014.
- YILDIRIM, O., TEKTÜFEKÇİ, F. ve ÇUKACI, Y.C. (2004), “Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek elemanı Üzerindeki Etkileri”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9(2): 1-20.
- ZEYTİN, M. ve GÖKGÖZ, A. (2011), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Faktörlerin İncelenmesi: Yalova ve Bilecik İlleri Örneği”, Gümüşhane Üniversitesi SBE Elektronik Dergisi, 2(3): 99-118.