



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 10 Sayı: 49 Volume: 10 Issue: 49

Nisan 2017 April 2017

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞE BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ: MUĞLA İLİ ÖRNEĞİ

ANALYZE ON THE CORRELATION JOB BURNOUT BETWEEN JOB INVOLVEMENT IN CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS: THE SAMPLE OF MUĞLA

Yusuf TEPELİ*
Burak KAYIHAN**
Ersan KULA***

Öz

Bu çalışma muhasebe meslek mensuplarında iş yaşamında mesleki tükenmişliğe neden olan faktörlerle işe bağlılık arasındaki ilişkinin analizi amacıyla yapılmıştır. Çalışmada veri toplamak için anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın evreni 2016 yılında Muğla il genelinde faaliyet gösteren 1291 muhasebe meslek mensubudur. Geçerli olan 307 anket değerlendirilmeye alınmıştır. Elde edilen sonuçlara göre meslek mensuplarında mesleki tükenmişliğe neden olan faktörlerle işe bağlılık arasında istatistiksel olarak önemli ve negatif bir ilişki vardır. Buna göre, meslek mensuplarının işlerindeki duygusal tükenme düzeyi, kişisel başarıdaki düşme hissi ve duyarsızlaşma düzeyi arttıkça işlerine olan bağlılıkları azalmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Muhasebe Meslek Mensupları, Mesleki Tükenmişlik, İşe Bağlılık.

Jel Sınıflandırması: M40, M41, M49

Abstract

The study aims to analyze the correlation job burnout-causing factors in business life of certified public accountants between job involvement. In this study, the questionnaire technique was used to collect data. The population of the research is 1294 certified public accountants operating throughout Muğla in 2016. 307 valid questionnaires were evaluated. According to the results job burnout factors causing is important and negative correlation statistically between the job involvement in certified public accountants. According to this, certified public accountants job involvement decrease with emotional exhaustion level feeling of falling in personal achievement and as the level of desensitization increase.

Keywords: Certified Public Accountants, Stress, Job Burnout, Job Involvement.

Jel Classification: M40, M41, M49

1. GİRİŞ

Sanayi Devrimi'nden başlayan makineleşmeden başlayarak günümüzde de teknolojinin gelişen hızıyla birlikte giderek artan iş ve yaşam temposu, buna paralel olarak kendisinden beklenenlerin de arttığı insanı bedenen ve psikolojik olarak giderek yıpratmıştır. Çalışanlarda stres, yorgunluk, tükenme gibi olumsuz etkiler görülmeye başlamıştır. İnsanlarla yüz yüze ve yoğun bir iletişimin olduğu mesleklerde ortaya çıkan mesleki tükenmişlik ise, muhasebe meslek mensuplarının da işleri gereği yaşadıkları olumsuz bir durum olarak ortaya çıkmış ve iş performansına önemli düzeyde etkileri olmuştur.

İşe bağlılık, kişinin işini önemsemesi ve işini hayatının önemli bir parçası olarak görmesi olarak ifade edilebilir. Mesleki tükenmişlik duygusunun artması işe bağlılık düzeyini de etkileyebilir. İşe bağlılık ile mesleki tükenmişlik arasındaki negatif ilişki dikkat çektiği gibi kimi araştırmacılar iş tatminindeki azalmayı tükenmişliğin bir sonucu olarak ele almaktadır (Sürgevil, 2006: 14).

Çalışmanın temel amacı Muğla ilinde faaliyet gösteren Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlerin mesleki tükenmişliklerini ve işe bağlılıklarını analiz etmek ve aralarında bir ilişki olup olmadığını araştırmaktır. Bu amaçla yapılan çalışmanın bundan sonraki kısımlarında mesleki tükenmişlik ve işe bağlılık kavramları incelenmiş, konuyla ilgili literatür taraması yapıldıktan sonra son olarak muhasebe meslek mensupları üzerinde yapılan araştırmaya yer verilmiştir.

2. MESLEKİ TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE KAPSAMI

Tükenmişlik kavramı 1970'li yıllarda ortaya çıkıp daha sonra 1980'li yılların başında ele alınıp geliştirilmiştir. Bu kavram ilk olarak 1974 yılında Herbert J. Freudenberger tarafından enerji, güç ve kaynaklar üzerindeki aşırı istekler, taleplerden dolayı bireyin iç kaynaklarda karşılanmayan isteklerden dolayı tükenmeye başlaması olarak tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974: 159-160). Bir başka deyişle,

* Arş.Gör, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü, yusuftepel@mu.edu.tr

** Arş.Gör, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü, burakkayihan@mu.edu.tr

*** Yüksek Lisans Öğrencisi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı

tükenmişlik, stresli durumlarla başa çıkmada başarısız olma halidir (Güllüce ve İşcan, 2010: 8). Tükenmişlik hakkında çalışmaları olan Cherniss ise tükenmişliği yoğun stres ve doyumsuzluğa tepki olarak bireyin kendini psikolojik olarak işinden soğuması olarak özetler (Avşaroğlu vd., 2005: 116). Başka bir tanıma göre ise tükenmişlik, kronikleşmiş mesleki stres sonucunda ortaya çıkan düşük kişisel başarı, etkinlik ve verimlilik kaybı şeklinde kendini gösteren bir reaksiyondur (Güner vd., 2014: 60).

Tükenmişlikle ilgili günümüzde en yaygın kabul gören tanım, Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Christina Maslach'a aittir (Arabacı ve Akar, 2010: 79 - Gürel ve Gürel, 2015: 38). Maslach ve Jackson, tükenmişliği insanlarla yoğun ilişki içerisinde olan bireylerde kronik bir stres sürecinden sonra ortaya çıkan fiziksel ve duygusal enerji azalması durumu şeklinde tanımlamıştır. Söz konusu yazarlar, tükenmişlik kavramını duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıya (personel accomplishment) ilişkin duyguları belirten üç ayrı boyutta incelemişlerdir (Maslach ve Jackson, 1980: 99). Araştırmamızda da mesleki tükenmişlik, bu üç boyut altında ele alınmıştır.

Duygusal Tükenme: Tükenmişliğin boyutlarından olan duygusal tükenme, kişinin yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilmesi ve tüketilmesi olma duyguları olarak tanımlanır (Dalğar ve Tekşen, 2014: 40). Duygusal tükenmeyle tükenmişliğin bireysel stres boyutu belirtilmekte ve çalışanların halsizlik ve aşırı yorgunluk nedeniyle kendilerini duygusal yönden yıpranmış hissetmeleri ifade edilmiştir (Aküzüm ve Özmen, 2014: 35). Daha çok insanlarla yüz yüze ilişkinin yoğun olduğu mesleklerde çalışan bireylerde gözlemlenmekte olup duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan birey kendisini zorlamakta ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmektedir. Duygusal tükenme, işte bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Balcı Bucak ve Yılmaz, 2009: 201).

Duyarsızlaşma: Bu kavram, tükenmişliğin bireylerarası boyutuna yönelik olup, bireyin işine ve hizmet verilen alanlarda bireylere karşı olumsuz duygular ve tepkiler geliştirmesi olarak tanımlanmıştır (Yıldırım vd., 2012: 333). Duyarsızlaşma içerisinde bulunan kişiler, hizmet verdikleri kişilere, karşılarında insan değil de nesne varmış gibi davranmaktadırlar (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 44). Duyarsızlaşma yaşayan birey, müşteriler ve iş ilişkisi içinde bulunduğu diğer insanlarla arasına mesafe koymakta, onlara katı ve ilgisiz davranmaktadır. Aşağılayıcı bir dil kullanma, katı kurallara göre iş yapma ve başkalarından sürekli kötülük geleceğini sanma duyarsızlaşmanın diğer önemli belirtileri arasındadır. Bunun sonucunda birey, işinin gereklerini yerine getirememekte ve kendini yetersiz hissetmektedir (Gürel ve Gürel, 2015: 39). Bu tutumun altında bir yabancılaşma duygusu ve savunma mekanizması yatmaktadır. İşte bu noktada tükenmişliğin üçüncü aşaması olan düşük kişisel başarı hissi ortaya çıkar (Güllüce ve İşcan, 2010: 9).

Kişisel Başarıda Düşme Hissi: Kişisel başarıda düşme hissi bireylerde çoğu zaman olumsuz bir nitelik kazanması şeklinde belirir. İşe ve hizmet verilen kişilerle ilişkilere bağlı başarı ve yeterlilik duygularında azalma görülür. Kişi işinde ilerleme kaydetmediğini hatta gerilediğini düşünerek kendini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağını düşünür (Balcı Bucak ve Yılmaz, 2009: 201). Kendini başarısız olarak gören kişi bu durumda başarabileceği ya da gerçekleştirebileceği eylemleri yapamamaya ve kendini pasifize ederek mesleki davranımlardan kaçınmaya başlar. İşgörenler, kendileriyle ilgili değerlendirmelerinde de olumsuz bir tutum içerisindedirler. Tükenmişliğin bu boyutunda kişilerde, iş nedeniyle karşılaşılan kişilere bağlı başarı ve yeterlilik duygularında belirgin bir azalma görülür. Suçluluk, sevilme hissi ve başarısızlık duyguları, kendine saygıyı azaltarak kişiyi depresyona sürükleyebilmektedir (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 45).

Genel olarak tükenmişliğin sonuçları, iş savsaklama, iş bırakma eğilimi, hizmet niteliğinin bozulması, işe izinsiz gelmeme, izin uzatma eğilimi, grup bağlılığının azalması, fiziksel ve duygusal semptomların artması, sağlık harcamalarının artması, insan ilişkilerinde bozulma, uyumsuzluk, düşük iş performansı, iş doyumsuzluğu, yaralanma ve kazaların artması şeklinde sıralanabilir (Güner vd., 2014: 61). İşletme açısından ele alındığında, özellikle doğrudan insana hizmet eden ve hizmet kalitesinde insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu alanlarda sıklıkla görülen tükenmişlik, işletmede ekonomik zararlara, elemanlarının işten ayrılmasına, hizmet kalitesinin düşmesine neden olmaktadır (Kaçmaz, 2005: 30).

3. İŞE BAĞLILIK KAVRAMI VE KAPSAMI

İşe bağlılık ilk kez önemli bir örgütsel tutum olarak Lodahl ve Kejner (1965) tarafından bireysel değer bağlamında işin önemi veya işin erdemleri hakkındaki değerlerin içselleştirilmesi biçiminde tanımlanmıştır (Çakır, 2001: 40). Blau (1985) ise işe bağlılığı, kişinin işiyle psikolojik bakımdan ne ölçüde özdeşleştiği şeklinde tanımlamıştır (Blau ve Boal, 1987: 290).

İşe bağlılık, çalışanların performans düzeylerini önemsemesini ve başarılı olmak için uğraş vermelerini sağlar, çünkü işe bağlı çalışanlar başarı gösterdikçe öz yeterlilik inançlarının da arttığını düşünürler (Bulutlar ve Öz, 2010: 81). İşe bağlılıkta özerklik, beceri çeşitliliği, görev kimliği, görevin önemi, denetim gibi iş özellikleri ve içsel motivasyon gibi bireysel farklılıklar etkili olabilmektedir (Yüksel, 2003: 216).

İşe bağlılık literatürü incelendiğinde kavramın dört farklı şekilde kavramsallaştırıldığı gözlenmektedir (Saleh ve Hosek,1976:214):

- İşini yaşamının merkezi haline getirme
- İşini aktif bir biçimde paylaşma ve işe katılma
- İşini öz saygısının bir parçası haline getirme
- İşini benliğinin bir parçası haline getirme.

İşe bağlılığı psikolojik bir yaklaşım olarak gören Kanungo'ya göre birinin işiyle psikolojik özdeşleşmesinin bilişsel inanç durumu işe bağlılık olarak adlandırılmaktadır. Bu inanç durumunun kişinin yaşamında büyük bir etkiye sahiptir. İnsanlar önce iş koşullarının gelecekte kişinin ihtiyaçlarını tatmin etme fırsatı sağladığına inanıp, bu inançlara dayanarak, işle psikolojik olarak özdeşleşme bilinci geliştirirler (Kanungo 1982: 342).

Literatürde işe bağlılık sürecinde etkili olan unsurlar kişisel özellikler, işle ilgili durumsal özellikler ve işe ilişkin sonuç ve çıktılar olarak belirlenmektedir. Rabinowitz ve diğerleri (1977) de kişisel özellikler ve iş özelliklerinin işe bağlılığı etkileyen değişkenler arasında yer alığını vurgulamaktadır. Araştırmalar, işle ilgili durumsal özelliklerin işe bağlılığı demografik özelliklerden fazla etkilediğini ortaya koymaktadır (Chusmir,1982: 597).

4. LİTERATÜR TARAMASI

Literatür incelendiğinde tükenmişlik ve işe bağlılık kavramlarının birbirinin zıttı olarak değerlendirildiği görülmektedir. Buna göre tükenmişlik, başarısız olma, yıpranma ya da bitkin düşme gibi özellikleri içerirken, bağlılık ise; enerjik, şevkli, coşkulu ve katılımcı olma gibi özellikleri içermektedir (Eryılmaz ve Doğan, 2012: 50). Çalışmamızda mesleki tükenmişlik, işe bağlılık ve mesleki tükenmişlik-işe bağlılık ilişkisini inceleyen araştırmalar aşağıdaki şekilde derlenmiştir.

Ay ve Avşaroğlu (2010), Türkiye'deki muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla 1494 muhasebe çalışanı üzerinde yaptıkları çalışmanın sonucunda, muhasebe çalışanlarının cinsiyetlerine göre; duygusal tükenmede anlamlı düzeyde farklılaşma, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında ise bir farklılaşmanın olmadığı saptanmıştır. Hizmet sürelerine göre; duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında farklılaşma, duygusal tükenmede bir farklılaşmanın olmadığı saptanmıştır. Çalışanların yaşlarına göre; duygusal tükenmede farklılaşma, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında farklılaşmanın olmadığı saptanmıştır. Çalışanların bölgeleri, çalışma biçimleri ve iş yeri türü değişkenlerine göre; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında anlamlı düzeyde bir farklılaşmanın olduğu tespit edilmiştir.

Zincirkıran ve Tiftik (2013), Diyarbakır'da muhasebe uygulayıcılarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmanın sonucunda, muhasebe uygulayıcılarının duygusal tükenme alt boyutunda genel olarak düşük seviyede bir tükenmişlik olduğu tespit etmişlerdir. Kişisel başarı alt boyutunda orta seviyede tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutunda ise yüksek düzeyde tükenmişlik olduğu tespit edilmiştir.

Dalğar ve Tekşen (2014), muhasebecilerin mesleki tükenmişliğinin hangi demografik özellikleriyle farklılaştığını Türkiye'de 27 farklı ilde faaliyet gösteren 466 muhasebeci üzerinden tespit ettiği çalışmada muhasebecilerin medeni hali, günlük çalışma süreleri ve çocuk sahibi olup olmama durumları ile mesleki tükenmişlikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Gürel ve Gürel (2015), muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin saptanması ve tükenmişlik düzeyi ile yaşam doyumları arasındaki ilişkinin ortaya konulması amacıyla, Aydın ilindeki serbest muhasebeci mali müşavirler üzerinde yaptıkları çalışmada mesleki tükenmişliğin en önemli alt boyutlarından biri olan duygusal tükenmişliğin yaşam doyumunu azalttığı sonucuna varılmıştır.

Deran ve Beller (2015), Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile demografik özellikleri arasında anlamlı fark olup olmadığını incelemek amacıyla Giresun il merkezinde mesleğini yerine getiren 34 adet muhasebe meslek mensubuna "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" uygulamıştır. Çalışmada, Giresun il merkezinde mesleğini yerine getiren muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları açısından yüksek seviyeye karşılık geldiği tespit edilmiştir.

Karacaoğlu (2005), Nevşehir il merkezinde işe bağlılığın demografik değişkenler bakımından farklılık gösterip göstermediğini saptamak amacıyla sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmanın sonucunda cinsiyet, eğitim, meslek ve gelir demografik değişkenlerinin çalışanların işe bağlılık düzeylerinde farklılığa neden olduğunu, yaş, medeni durum ve hizmet süresi değişkenleri açısından ise farklılığa neden olmadığını saptamıştır.

Cihangiroğlu v.d. (2015), hemşirelerin çatışma ve mesleki bağlılık düzeylerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi, ayrıca çatışma ile mesleki bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığının

incelenmesi amacıyla Ankara ilinde hizmet sunmakta olan dört kamu hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmanın sonucunda medeni durum, yönetsel pozisyona sahip olup olmama ve hizmet süresi değişkenlerinin mesleki bağlılık üzerindeki etkilerinin anlamlı olmadığını, ancak çatışma düzeyi ile mesleki bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu saptamışlardır.

Sağlam Arı v.d. (2010), tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde işe bağlılığın aracılık etkisini belirlemek amacıyla Ankara'daki aracı kurum ve kamu bankalarında görev alan 80 yatırım uzmanı üzerinde yaptıkları çalışma sonucunda, tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde işe bağlılığın tam aracılık etkisinin olduğunu belirlemişlerdir.

Öztürk v.d. (2011), muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik ve işe bağlılık düzeylerini saptayarak, mesleki tükenmişlik düzeylerinin alt boyutları ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Sonuçlara göre; muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişkinin mevcut olduğu görülmüştür.

Yılmaz (2014), Samsun ilinde faaliyet gösteren serbest muhasebeci ve mali müşavirler ile ilgili mesleki tükenmişliğin boyutları ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yaptığı çalışma sonucunda, duygusal tükenme ile işe bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki, kişisel başarı hissi ile işe bağlılık arasında ise pozitif yönlü bir ilişki tespit etmiştir.

5. MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞE BAĞLILIK DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ: MUĞLA İLİ ÖRNEĞİ

5.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik faktörlerinin belirlenmesi ve bu faktörlerinin meslek mensuplarının işe bağlılık düzeyleri ile ilişkisinin analiz edilmesidir.

5.2. Araştırmanın Yöntemi ve Kapsamı

Araştırmamızda veri toplamak için anket tekniği uygulanmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik faktörleriyle işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkisinin analizi amacıyla veri toplamak için kullanılan anket üç bölümden oluşmakta ve toplam 40 soru yer almaktadır. Birinci bölüm, muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olup, 8 sorudan oluşmaktadır.

İkinci bölüm meslek mensuplarının işe bağlılık düzeylerini belirlemeye yönelik Kanungo (1982)'nin 10 sorudan oluşan işe bağlılık ölçeğinden oluşmaktadır. Ölçek, (1) hiçbir zaman ile (5) her zaman arasında değişen 5 noktalı bir ölçektir. 2. ve 7. Soruların içerdiği ters anlamlar dikkate alınarak değerlendirme yapılmaktadır. Buna göre, bu bölümdeki sorulara verilen yanıtlarda skor ne kadar düşükse işe bağlılık da o kadar düşüktür.

Tablo 1: Kanungo İşe Bağlılık Ölçeği

No	İfadeler	İşe Bağlılık Düzeyi				
		(1) Her Zaman	(2) Çoğu Zaman	(3) Bazen	(4) Çok Nadiren	(5) Hiçbir Zaman
1	Bu işte çalışıyor olmak başıma gelen en güzel şeylerden biridir.					
2	Benim için işim benliğimin küçük bir parçasıdır.					
3	İşimin bütün ayrıntılarıyla yakından ilgilenirim					
4	İşimle yaşıyorum, işim benim için yemek yemek, nefes almak önemlidir.					
5	İlgi alanlarımın çoğu işim üzerinde yoğunlaşır.					
6	İşime çok bağlıyım.					
7	Çoğu zaman kendimi işimden kopmuş hissediyorum.					
8	Kişisel yaşam hedeflerimin çoğu işime odaklanmıştır.					
9	Yaşamımdaki en önemli unsur işimdir.					
10	Zamanımın büyük kısmında işimle meşgul olmaktan hoşlanırım.					

Kanungo İşe Bağlılık Ölçeği'nin geçerlilik ve güvenilirliği yüksektir. Yılmaz (2014) yaptığı çalışmada Cronbach's Alpha değeri % 75, Öztürk vd. (2011) tarafından % 85 ve Arı vd. (2010) tarafından da % 85 olarak bulunmuştur. Ölçekteki ifadelerde ulaşılan dikkat çekici sonuçlar ise; işimin bütün ayrıntılarıyla ilgilenirim ifadesine her zaman diyerek katılanların oranı % 60,9, işime çok bağlıyım ifadesine her zaman ve çoğu zaman şeklinde cevap verenlerin oranı % 91,9; zamanımın büyük bir kısmında işimle meşgul olmaktan hoşlanırım ifadesine çoğu zaman olarak cevap verenlerin oranı % 46,9 olarak tespit edilmiştir.

Anketin üçüncü bölümü ise meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik olarak Maslach (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri 22 sorudan

oluşmaktadır. Bu sorulara verilecek cevaplar için 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Sorularda katılımcıların ifadeleri hissetme sıklıkları (1) her zaman ile (5) hiç arasında değişecek biçimde puanlanmaktadır.

Tablo 2: Maslach Tükenmişlik Envanteri

No	İfadeler	Tükenmişlik Düzeyi				
		(1) Her Zaman	(2) Çoğu Zaman	(3) Bazen	(4) Çok Nadiren	(5) Hiçbir Zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah katlığında bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
5	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
6	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
7	İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.					
8	İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yapıyor.					
9	İşimde yolun sonuna geldiğimi ve tükendiğimi hissediyorum.					
10	İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.					
11	İşim gereği karşılaştığım kişilerin sorularıyla yakından ilgilenirim.					
12	İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
13	Kendimi enerjik hissediyorum.					
14	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
15	İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum.					
16	İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim.					
17	İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim.					
18	İşim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
19	Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum.					
20	Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum.					
21	İşlerini yürüttüğüm mükelleflerin işle ilgili konularda başlarına ne geldiği beni ilgilendirmiyor.					
22	İşlerini yürüttüğüm mükelleflerin işle ilgili bazı problemleri nedeniyle beni suçladıklarını hissediyorum					

Maslach tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçe uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Yapılan analizler sonucu ölçeğin orijinalindeki gibi duygusal tükenme, kişisel başarıda düşme hissi, duyarsızlaşma olarak üç faktöre ayrıldığı görülmüştür. Ergin (1992) tarafından yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach Alfa katsayıları duygusal tükenme için % 83, duyarsızlaşma için % 72 ve kişisel başarı hissi azalması için % 67 olarak tespit edilmiştir. Daha sonraki çalışmalarda ise Arı vd. (2010) sırasıyla %89, %84 ve %77, Çetin vd. (2011) sırasıyla % 82, % 60 ve %75 ve Yılmaz (2014) sırasıyla %85, %76 ve %79 olarak saptamışlardır. Ölçeğin güvenilirliğini test etmede, her bir ölçeği oluşturan ifadeler verilen cevaplar arasında bir korelasyon olup olmadığı araştırılmış ve korelasyonun belirlenmesinde güvenilirlik analizlerinde sıkça kullanılan katsayılarından birisi olan alfa katsayısı (Cronbach's Alpha) kullanılmıştır. Aşağıda belirtilen aralıklardaki güvenilirlik oranları kabul edilmektedir (Kalaycı, 2009:405):

Alfa katsayısı,

- 0,00< Alfa<0,40 ise ölçek güvenilir değildir,
- 0,40< Alfa< 0,60 ise ölçek güvenilirliği düşüktür,
- 0,60< Alfa< 0,80 ise ölçek oldukça güvenilirdir,
- 0,80< Alfa<1,00 ise ölçek yüksek düzeyde güvenilirdir.

Bu çalışmada ise Cronbach's Alpha değeri işe bağlılık ifadeleri için % 66,4 olarak bulunmuştur. Cronbach's Alpha değeri mesleki tükenmişlik ifadelerinin hepsi için % 73,9; mesleki tükenmenin faktörleri duygusal tükenme için % 90,3, duyarsızlaşma için % 77,4 ve kişisel başarı hissi azalması için % 75,9 olarak tespit edilmiştir.

. Ölçekteki faktörlerde ulaşılan dikkat çekici sonuçlar ise; duygusal tükenme faktöründe yer alan ifadeler verilen cevapların bazen cevabında, kişisel başarıda düşme hissi faktöründe yer alan ifadeler verilen cevapların çok nadiren cevabında, duyarsızlaşma faktöründe yer alan ifadeler verilen cevapların çok nadiren ve hiçbir zaman cevaplarında yoğunlaştığı saptanmıştır.

Araştırmanın evrenini Muğla il genelinde faaliyet gösteren Muğla, Bodrum ve Fethiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavir Odalarına kayıtlı olan (Şubat 2017 tarihi itibarıyla) Serbest Muhasebeci (SM) ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM) ile Muğla'da faaliyetini sürdüren Yeminli Mali Müşavirler

(YMM) olmak üzere toplam 1291 muhasebe meslek mensubu oluşturmaktadır. Bu meslek mensuplarının tümüne ulaşmak mümkün olmadığından, seçilen basit tesadüfî örneklem kapsamında, yüz yüze ve internet ortamında hazırlanan anket formunun meslek odalarının web sayfalarında yayımlanmasıyla 307 adet geçerli anket toplanmıştır. % 95 güven aralığında ve örnekleme hatası % 5 olduğunda, ana kütle büyüklüğü 1291 iken örnek hacminin en az 296 olması gerekir. Bu doğrultuda araştırmamızın örneklem büyüklüğü (307), ana kütle temsil etmektedir.

5.3. Araştırmanın Bulguları

Araştırmada toplanan veriler, SPSS paket programı kullanılarak oluşturulan veri tabanına kaydedilmiş, verilerin analizi de aynı program kullanılarak yapılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular aşağıda açıklanmıştır.

5.3.1. Demografik Bulgular

Araştırmamıza 307 meslek mensubu katılmıştır. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının demografik özellikleri hakkındaki bilgiler Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 3: Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Bilgileri

Demografik Değişkenler ve Gruplar		Frekans	Yüzde (%)	Demografik Değişkenler ve Gruplar		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	100	32,6	Çalışma şekli	Bağımsız	274	89,3
	Erkek	207	67,4		Kamu - özel firmaya bağlı	18	5,9
Medeni durum	Evli	240	78,2		Bir muhasebecinin yanında	15	4,9
	Bekar	67	21,8	Mesleki tecrübe	5 yıl ve altı	29	9,4
Yaş	30 ve altı	12	3,9		6 - 10 yıl	50	16,3
	31 - 40	88	28,7		11 - 15 yıl	68	22,1
	41 - 50	107	34,9		16 - 20 yıl	56	18,2
	61 ve üzeri	18	5,9		21 yıl ve üzeri	104	33,9
Eğitim Durumu	Ön lisans	36	11,7	Gelir Düzeyi	1.001 - 2.000	23	7,5
	Lisans	235	76,5		2.001 - 3.000	49	16,0
	Yüksek lisans	8	2,6		3.001 - 4.000	63	20,5
	Doktora	0	0		4.001 - 5.000	64	20,8
Unvan	SM	21	6,8		5.001 TL ve üzeri	108	35,2
	SMMM	285	92,8				
	YMM	1	0,3				

5.3.2. Mesleki Tükenmişlik Faktörlerinin, İşe Bağlılık ile İlişkinin Analizi

Bu bölümde faktör analizi sonucunda bulunan mesleki tükenmişlik faktörlerinin, muhasebe meslek mensuplarının işe bağlılık düzeyleri ile ilişkisi incelenmiştir. Bu doğrultuda her mesleki tükenmişlik faktörü için, o faktörü oluşturan strese neden olan ifadeler verilen cevapların ortalamaları bulunmuştur. Bu ortalamalar ile muhasebe meslek mensuplarında mesleki tükenmişlik faktörleri ve işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkileri test etmek amacıyla korelasyon (Pearson) analizi kullanılmıştır.

Pearson korelasyon katsayısı (r), ölçümle belirtilen iki değişken arasındaki doğrusal ilişkinin kuvveti ve yönü hakkında bilgi verir. Pearson korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değişir ($-1 \leq r \leq +1$). Korelasyon katsayısı, her iki yönde 0’a yaklaşırken ilişkinin kuvveti azalır. Her iki yönde 1’e yaklaşırken ilişkinin kuvveti artar (Alpar, 2010:265).

Mesleki tükenmişlik faktörlerinin, muhasebe meslek mensuplarının işe bağlılık düzeyleri ile olan ilişkisinin yönü ve derecesini gösteren korelasyon analizi sonuçları aşağıdaki gibidir.

Tablo 4: Duygusal Tükenmişlik ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

Değişkenler	İşe Bağlılık
Duygusal Tükenme	r= -0,291 p= 0,000

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış ve 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak önemli ($p < 0,005$) ve negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Tablo 4’den de anlaşılacağı gibi, duygusal tükenmişlik ve işe bağlılık arasındaki Pearson korelasyon katsayısı -0,291 olarak bulunmuştur. Buna göre, muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme düzeyi arttıkça, işe bağlılık düzeyleri düşmektedir.

Tablo 5: Kişisel Başarıda Düşme Hissi ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

Değişkenler	İşe Bağlılık
Kişisel Başarıda Düşme Hissi	r= -0,441 p= 0,000

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının kişisel başarıda düşme hissi ile işe bağlılık düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış ve 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak önemli ($p < 0,005$) ve negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Tablo 5’ten de anlaşılacağı gibi, kişisel başarıda düşme

hissi ve işe bağlılık arasındaki Pearson korelasyon katsayısı -0,441 olarak bulunmuştur. Buna göre, muhasebe meslek mensuplarının kişisel başarıda düşme hissi arttıkça, işe bağlılık düzeyleri düşmektedir.

Tablo 6: Duyarsızlaşma ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

Değişkenler	İşe Bağlılık
Duyarsızlaşma	r= -0,183 p= 0,001

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının duyarsızlaşma ile işe bağlılık düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığına bakılmış ve 0,05 önem seviyesinde istatistiksel olarak önemli ($p < 0,005$) ve negatif yönlü bir ilişkiye rastlanmıştır. Tablo 6'dan da anlaşılacağı gibi, duyarsızlaşma ve işe bağlılık arasındaki Pearson korelasyon katsayısı -0,183 olarak bulunmuştur. Buna göre, muhasebe meslek mensuplarının duyarsızlaşma düzeyi arttıkça, işe bağlılık düzeyleri düşmektedir.

6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışmada muhasebe meslek mensuplarında mesleki tükenmişliğe neden olan faktörlerle işe bağlılık arasındaki ilişkinin analizi için Muğla ilinde yapılan anket sonuçları değerlendirildiğinde, aşağıda belirtilen sonuçlara ulaşılmıştır.

Muğla ilindeki 307 tane muhasebe meslek mensubu üzerinde yapılan çalışma sonucunda meslek mensuplarının işe bağlılık düzeylerinin yüksek, mesleki tükenmişlik düzeylerinin ise düşük olduğu tespit edilmiştir.

Mesleki tükenmişliğe neden olan faktörlerin, muhasebe meslek mensuplarının işe bağlılıkları ile ilişkisi Pearson korelasyon analizi ile incelendiğinde duygusal tükenme, kişisel başarıda düşme hissi ve duyarsızlaşmadan oluşan mesleki tükenmişlik faktörleriyle işe bağlılık arasında önemli ve negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Buna göre meslek mensuplarının işlerindeki duygusal tükenme düzeyi, kişisel başarıdaki düşme hissi ve duyarsızlaşma düzeyi arttıkça işlerine olan bağlılıkları azalmaktadır.

Literatürde farklı mesleklerde işe bağlılığın, mesleki tükenmişlik düzeyleriyle olan ilişkisi ile ilgili çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Ancak muhasebe meslek mensuplarında bu konuyla ilgili çalışmalar yetersiz olup, bu eksiklik tarafımızca giderilmeye çalışılmıştır. Çalışmamızda sadece Muğla ilindeki muhasebe meslek mensuplarında mesleki tükenmişlik düzeyleri ortaya konmuş ve bu düzeylerin işe bağlılık ile ilişkisi incelenmiştir. Bundan sonra yapılacak olan çalışmalarda Türkiye genelindeki muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ortaya konarak, ulusal çapta meslek mensuplarıyla ilgili düzenleme yapılabilir. Böylece ülkemizdeki meslek mensuplarının sorunları ortaya konularak, işe bağlılıklarının artırılması sağlanabilir.

KAYNAKÇA

- ALPAR, Reha (2010). *Spor, Sağlık ve Eğitim Bilimlerinden Örneklerle Uygulamalı İstatistik ve Geçerlik-Güvenirlik*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- AY, Mustafa ve AVŞARAROĞLU, Selahattin (2010). "Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, C. 7, S. 1, ss. 1170-1189.
- BLAU, Garry J. ve BOAL, Kimberly B. (1987). "Conceptualizing How Job Involvement and Organizational Commitment Affect Turnover and Absenteeism", *Academy of Management Review*, Vol. 12, No: 2, p. 288-300.
- BULUTLAR, Füsün ve ÜNLER ÖZ, Ela (2010). "Kurumdan Ayrılma Niyetini Etkileyen Unsurlar: İşe Bağlılık ve Kurumla Özdeşleşme", *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, C. 12, S. 2, ss. 75-88.
- CHUSMİR, Leonard, H. (1982). "Job Commitment and the Organizational Women", *Academy of Management Review*, Vol. 7, No. 4, p. 595-602.
- CİHANGİROĞLU, Necmettin, ŞAHİN, Bayram, TEKE, Abdulkadir ve UZUNTARLA, Yasin (2015). "Hemşirelerin Çatışma Ve Mesleki Bağlılık Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 9, S. 4, ss. 599-610.
- ÇAKIR, Özlem (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- DALĞAR, Hüseyin ve TEKŞEN, Ömer (2014). "Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, S. 62, ss. 37-54.
- DERAN, Ali ve BELLER, Beyhan (2015). "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S. 45, ss. 69-93.
- ERGİN, Canan (1992). Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması, *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi*, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi.
- ERYILMAZ, Ali ve DOĞA, Tayfun (2012). "İş Yaşamında Öznel İyi Oluş: Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğinin Psikometrik Niteliklerinin İncelenmesi", *Klinik Psikiyatri Dergisi*, C. 15, S. 1, ss. 49-55.
- FREUDENBERG, Herbert J. (1974). "Staff Burnout" *Journal Of Social Issues*, Vol. 30, p. 159-164.
- GÜREL BULGURCU Esra Burcu ve GÜREL, Eymen (2015). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi: Aydın İli Örneği", *Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi*, C. 14, S. 44, ss. 37-48.
- KALAYCI, Şeref (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 5. Baskı, Ankara: Asil Yayınları.
- KANUNGO, Rabindra N. (1982). "Measurement of Job and Work Involvement", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 67, No. 3, p. 341-349.
- KARACAOĞLU, Korhan (2005). "Sağlık Çalışanlarının İşe Bağlılığa İlişkin Tutumları ve Demografik Nitelikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama", *University Journal of Institute of Business Administration*, C. 16, S. 52, ss. 54-72.
- MASLACH, Christina. ve JACKSON, Susan E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, p. 99-113.
- ÖZTÜRK, Veli, ÇİL KOÇYİĞİT, Seyhan ve ÇINA BAL, Emine (2011). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, C. 12, S. 1, ss. 84-98.

- SAĞLAM ARI, Güler, BAL, Hasan ve ÇINA BAL, Emine (2010). "İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 15, S. 3, ss. 143-166.
- SALEH, S. Dy ve HOSEK, James (1976). "Job Involvement: Concepts and Measurements", *Academy of Management Journal*, Vol. 19, No. 2, p. 213-224.
- YILMAZ, Erdal (2014). "Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Samsun İlinde Bir Araştırma", *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, C. 7, S. 3, ss. 49-70.
- YÜKSEL, İhsan (2003). "İş Stresi, İşe Bağlılık ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Analizi (Teknisyenlere Yönelik Bir Uygulama)", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C. 17, S. 1-2, ss. 213-224.
- ZİNCİRKIRAN, Mustafa ve TİFTİK, Hidayet (2013). "Burnout Research for Members of Practitioners of Accountancy: Practice in the City of Diyarbakır", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, C. 5, S. 4, ss. 240-253.