



T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI

TÜKENMİŞLİK İLE İŞ YÜKÜ ARASINDAKİ İLİŞKİ:
AKSARAY DEFTERDARLIĞINDA BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MURAT TATLI

DANIŞMAN
PROF. DR. H. BAHADIR AKIN

AKSARAY, 2017

T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI

TÜKENMİŞLİK İLE İŞ YÜKÜ ARASINDAKİ İLİŞKİ:
AKSARAY DEFTERDARLIĞINDA BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MURAT TATLI

DANIŞMAN

PROF. DR. H. BAHADIR AKIN

AKSARAY, 2017

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren (....) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı: Murat

Soyadı: TATLI

Bölümü: İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim dalı

İmza:

Teslim tarihi:

TEZİN

Türkçe Adı: Tükenmişlik ile İş Yüğü Arasındaki İlişki: Aksaray Defterdarlığında Bir Araştırma

İngilizce Adı: Relationship Between Burnout and Work Load: A Research on Aksaray Revenue Office

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Murat TATLI

İmza

T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
JÜRİ ONAY SAYFASI

Murat TATLI tarafından hazırlanan “Tükenmişlik İle İş Yükü Arasındaki İlişki: Aksaray Defterdarlığında Bir Araştırma” başlıklı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Aksaray Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Prof. Dr. Hilmi Bahadır AKIN
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Necmettin Erbakan Üniversitesi

Üye: Prof. Dr. Himmet KARADAL
İşletme Anabilim Dalı Aksaray Üniversitesi

Üye: Doç. Dr. M. Atilla ARICIOĞLU
İşletme Anabilim Dalı Necmettin Erbakan Üniversitesi

İMZA
.....
.....
.....

Tez Savunma Tarihi:07/07/2017

Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu’nun 23.07/2017 tarih ve 2017/33-6 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

Öğrencinin
Murat TATLI
İmza

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü
Yrd. Doç. Dr. Sevilay USLU DİVANOĞLU
İmza

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın gerçekleşmesine katkılarından dolayı, çalışmanın planlanması, yürütülmesi ve her aşamasında destek veren danışmanım; Prof. Dr. Hilmi Bahadır AKIN'a, çalışmanın yürütülmesine ve her aşamasında katkıda bulunan değerli hocam Prof. Dr. Yavuz DEMİREL'e, anket çalışmasında anlayışlarından dolayı Aksaray Defterdarlığı personeline, desteklerini eksik etmeyen değerli arkadaşım Umut ÇAKMAK'a ve yaptığı fedakârlıklarından ve desteklerinden dolayı eşim H. Özlem TATLI'ya en içten dileklerimle teşekkürlerimi sunuyorum.

Aksaray, 2017

Murat TATLI

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TÜKENMİŞLİK İLE İŞ YÜKÜ ARASINDAKİ İLİŞKİ:
AKSARAY DEFTERDARLIĞINDA BİR ARAŞTIRMA

(Yüksek Lisans Tezi)

Aksaray, 2017

Murat TATLI

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, Defterdarlık çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine göre tükenmişlik ve iş yükü algısını incelemektir. Bu amaçla, Aksaray da hizmet veren Aksaray Defterdarlığı kurum çalışanlarından oluşan örneklemimizden anket vasıtasıyla bilgiler toplanmıştır. 154 anket verilerin çözümlenmesinde kullanılmıştır. Çalışmamızın bulguları, iş yükünün, tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu göstermiştir. Sosyo-demografik özellikler ile tükenmişlik algısı ve iş yükü algısı arasındaki ilişkilerden farklı farklı sonuçlar çıkarken, İş yükü ile tükenmişlik algısı arasında pozitif doğrultuda anlamlı bir ilişki mevcuttur. Çalışmanın iki önemli kısıtı bulunmaktadır. İlki, araştırmanın sadece Aksaray Defterdarlığında yapılması nedeniyle çalışma bulgularının genel olarak tüm maliye çalışanlarını kapsamaması. İkinci olarak, araştırmada veriler anket yöntemi ile toplandığından anketi cevaplayan kamu görevlilerinin soruları cevaplarırken konuyu tam olarak kavrayamamalarından dolayı ya da benzeri nedenlerden sağlıklı cevaplar verememiş olmalarıdır.

Bilim Kodu: 10158204

Anahtar Kelimeler: İş Yükü, Tükenmişlik, Duygusal Tükemişlik

Sayfa Adedi: 83

Danışman: Prof. Dr. H. Bahadır AKIN

AKSARAY UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF EDUCATIONAL SCIENCES
RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT AND WORK LOAD:
A RESEARCH ON AKSARAY REVENUE OFFICE
(Master of Arts Thesis)

Murat TATLI
Aksaray, 2017

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine burnout and workload perception of employees of the tax and revenue office according to their demographic characteristics. For this reason, the data were gathered by the survey method from the employees of Aksaray main and revenue office. 154 questionnaire were used for the analysis of data. The results of our study showed that workload had an effect upon burnout. While getting different results about correlation between socio-demographic characteristics and burnout, workload perception, the correlation between workload and perception is positive. In this study there are two limitations. Firstly, as the research is done only Aksaray tax and revenue office, the study results does not represent all of tax and revenue employees. Secondly, as the data are gathered by survey method, the respondents may not understand the subject and they may not give satisfactory answers because of various reasons.

Science Code: 10158204

Key Words: Work Load, Burnout, Emotional Burnout

Page Number: 83

Supervisor: Prof. Dr. H. Bahadır AKIN

İÇİNDEKİLER

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU	i
ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI	ii
JÜRİ ONAY SAYFASI.....	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ.....	xii
BÖLÜM I	1
GİRİŞ.....	1
BÖLÜM II.....	6
ALANYAZIN TARAMASI.....	6
2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI.....	6
2.1.1. Tük enmişliğin Boyutları	7
2.1.1.1.Duygusal Tük enme	7
2.1.1.2.Duyarsızlaşma	8
2.1.1.3. Kişisel Başarıda Düşme Hissi (Düşük Kişisel Başarı Hissi).....	9
2.1.2. Tük enmişliğı Etkileyen Faktörler	9
2.1.2.1. Bireysel ve Sosyal Faktörler	10

2.1.2.2. İş ve Örgütle ilgili Faktörler	10
2.1.3. Tükenmişlikle İlgili Literatür Taraması	10
2.2. İş YÜKÜ KAVRAMI	16
2.2.1. Fiziksel İş Yüğü.....	18
2.2.2. Çevresel İş Yüğü	19
2.2.3. Konuma Bağlı İş Yüğü	19
2.2.4. Zihinsel İş Yüğü.....	19
2.2.5. Aşırı İş Yüğünün Getirdiği Problemler.....	20
2.2.6. Kamu Sektörü Maliye Bölümünde İstihdamın İş Yüküne Etkisi .	20
2.2.7. İş yükü ile İlgili Literatür Taraması	23
BÖLÜM III	26
YÖNTEM.....	26
3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLER	26
3.2. EVREN VE ÖRNEKLEM	28
3.3. VERİ TOPLAMA ARACI.....	28
3.4. FAKTÖR ANALİZİ.....	29
3.4.1. Tükenmişlik Faktör Analizi.....	29
3.4.2. İş Yüğü Faktör Analizi.....	32
3.5. VERİ ANALİZİ	34
BÖLÜM IV	35
BULGULAR VE TARTIŞMA	35
4.1. DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE İLİŞKİN BULGULAR	35
4.2. TÜKENMİŞLİK ALGISINA İLİŞKİN BULGULAR	37
4.3. İŞ YÜKÜ ALGISINA İLİŞKİN BULGULAR.....	40
4.4. TÜKENMİŞLİK VE İŞ YÜKÜ ALGILARI ARASINDAKİ İLİŞKİ.....	42
4.5. İŞ YÜKÜ VE DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİN İLİŞKİSİ	46
4.5.1. Cinsiyet ve İş Yüğü Algısı Arasındaki İlişki	46
4.5.2. Yaş ve İş Yüğü Algısı Arasındaki İlişki.....	48
4.5.3. Kurumda Çalışma Süresi ve İş Yüğü Algısı Arasındaki İlişki.....	49

4.6. TÜKENMİŞLİK VE DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİN İLİŞKİSİ.....	51
4.6.1. Tükenmişlik ve Medeni Durum Arasındaki İlişki.....	51
4.6.2. Kurumda Çalışma Süresi ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki.....	51
4.6.3. Cinsiyet ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki	53
4.6.4. Yaş ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki	54
BÖLÜM V	57
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	57
5.1. SONUÇ	57
5.2. ÖNERİLER.....	59
KAYNAKÇA	62
ÖZGEÇMİŞ	69
EKLER.....	70
Ek-1:ANKET.....	70

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Türkiye’de Maliye Bakanlığında 2011-2015 Yılları Arasındaki Personeli Sayısı	21
Tablo 2. Değişkenlerin Güvenilirlik Göstergeleri	29
Tablo 3. Tükenmişlik Faktör Analizi	31
Tablo 4. İş Yükü Faktör Analizi	33
Tablo 5. Demografik Bilgilere ve Çalışma Durumuna İlişkin Bulgular	35
Tablo 6. Tükenmişlik Algısı Puanları	38
Tablo 7. İş Yükü Algısı Puanları	41
Tablo 8. Korelasyon Analizi Sonucunda İş Yükü – Tükenmişlik İlişkisi	42
Tablo 9. Korelasyon Analizi Sonucunda Hipotezin Kabul veya Ret Durumu	44
Tablo 10. Cinsiyet ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki	47
Tablo 11. Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumları T-Testi bulgularına göre	47
Tablo 12. Yaş ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki	48
Tablo 13. Anova Testi Sonucunda Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumları	48
Tablo 14. Kurumda Çalışma Süresi ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki	49
Tablo 15. Anova Testi Sonucunda Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumları	50
Tablo 16. Kurumda Çalışma Süresi ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki	51
Tablo 17. Anova Testi Sonucunda Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumları	52
Tablo 18. Cinsiyet ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki	53
Tablo 19. T-testi Sonucuna Göre Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumları	53
Tablo 20. Yaş ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki	55
Tablo 21. Anova Testi Sonucunda Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumları	55

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1- İş Yüğü Düzeylerinin Toplamının Saptanmasına Yönelik Bir Model	18
Şekil 2- Araştırma Modeli	26



SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

ISYUKU	İş Yüğü
ISMIK	İş Miktarı
İÖVT	İş Özerkliği ve Takdir Edilme
TUKMLK	Tükenmişlik
DUYSZL	Duyarsızlaşma
DUYTUK	Duygusal Tükenme
KISBAS	Kişisel Başarıda Düşme Hissi

BÖLÜM I

GİRİŞ

Konu Seçimi: Defterdarlık çalışanlarının, maliye ile alakalı iş ve işlemleri yürütürken sürekli mükelleflerle karşı karşıya kalmaları ve yapılan işlemleri hatasız bir şekilde tamamlamaları toplumsal açısından büyük bir öneme sahipken, mükellefler açısından ise bireysel bir öneme sahiptir. Bu nedenle Defterdarlıklar da çalışan maliye personelinin psikolojik ve fiziksel sağlıklarının yerinde olması oldukça önemlidir. Defterdarlık çalışanlarının gelen mükelleflere ya da vatandaşlara daha iyi ve güvenilir hizmet sağlayabilmesi için iş yükü seviyelerinin yüksek seviyelere çıkmasında çalışanları hem zihinsel hem de fiziksel olarak etkilemekte olup iş yükünün alt kategorileri olarak kabul edebileceğimiz; amirlerin işi yapmaya değil de uzatmaya yönelik hal ve hareketleri, belirli olmayan görev dağılımı, işi zamanında yapamamanın getireceği stres, niteliksiz iş gücü ve çalışanların eğitim seviyesinin düşük düzeylerde olması, çalışma ortamının verimli bir çalışma yapmaya uygun olmaması, çalışma ortamında bulunan araç gereç ve ekipmanların işi gerçekleştirmede önemli bir öneme sahipken yokluğu veya düzgün çalışmaması, çalışma ortamının gerekli sağlık koşullarını barındırmaması gibi unsurları sayılabiliriz. İş yükünün yüksek düzeylerde çıkmasının doğal bir sonucu olarak bir domino etkisi gibi bireylerin iş doyumunda ve motivasyonunda bir azalma; tükenmişlik ve stres düzeylerinde bir artışa sebep olmaktadır. Gelişmekte olan ülkemizde büyüyen ekonomi ve genişleyen piyasa şartları, artan mükellef sayısı, kamu taşınmazlarının yönetiminde yaşanan zorluklar, son dönemlerde yaşanan darbe girişiminin ardından olaylarla alakalı kamu personelinin ihraç edilmesi veya görevden uzaklaştırılması neticesinde yaşanan personel yetersizliği ve ülkemizin bir gerçeği olan vergi kaçırma, vergiden kaçınma gibi olaylar Maliye çalışanlarının artan bir iş yüküyle karşı karşıya kalmalarına sebep olmaktadır. Maliyede

görevli personelin çalıştıkları sürenin son dönemlerde ülkemizde yaşanan olumsuz gelişmeler neticesinde artış göstermesi ve bunun neticesinde mesaiye kalma gibi durumlar gözlemlenmektedir. Bununla birlikte maliye personeli istihdam seviyeleri, gerekli olan iş ve işlemleri yürütmede yetersiz kalmaktadır. İş yükü seviyesinin yüksek rakamlara ulaşmasıyla Maliyede görevli olan personellerin tükenmişlik seviyelerinde de artış meydana getirmekte ve bunun neticesinde niteliksiz hizmet verilmesine, mükelleflerin hoşnutsuzluğuna, yöneticilerin işleri bitire bilmek için altında çalışan memurlara baskı yapması sonucunda çalışanların işi hatalı ve eksik yapmaları, mesai saatlerinin uzamasıyla birlikte çalışanların ailelerine ve sosyal hayatlarına daha az zaman ayırmak zorunda kalmaları sonucunda çalışanlar tükenmişliğe, umutsuzluğa ve motivasyon düşüşü gibi durumlarla karşı karşıya kalmaktadır.

Çalışmanın Amacı: Bu çalışmanın temel amacı Defterdarlıklarda çalışan maliye personelinin tükenmişlik ve iş yükü algıları arasındaki ilişkiyi tespit etmektir.

Çalışmanın alt amaçları şu şekildedir:

- Cinsiyet ve iş yükü ve alt boyutları arasında ilişkinin tespit edilmesi,
- Yaş ve iş yükü ve alt boyutları arasında ilişkinin tespit edilmesi,
- Kurumda çalışma süreleri ile iş yükü ve alt boyutları arasındaki ilişkinin tespit edilmesi,
- Cinsiyet ve tükenmişlik ve alt boyutları arasında ilişkinin tespit edilmesi,
- Kurumda çalışma süresi ile tükenmişlik ve alt boyutlarıyla arasında ilişkinin tespit edilmesi,
- Yaş ve tükenmişliğin alt boyutlarıyla arasında ilişkinin tespit edilmesi.

Tespit edilen bu ana amaç ve alt amaçlar doğrultusunda elde ettiğimiz bulguları çözümleyerek oluşan sorunların çözülmesine ve gelecekte yapılacak olan daha geniş kapsamlı çalışmalar için bir kaynak olarak kullanılması amaçlanmıştır.

Çalışmanın Önemi: Verilen hizmet hem kamu sektöründe hem de özel sektörde yeterli bir seviyede olması son derece önemlidir. Çünkü hizmet alan kamu sektöründe mükellef ya da özel sektörde müşteri memnuniyeti son derece önem arz etmektedir. Bu önemine gelecek olursak hizmet alıcılarının iyi hizmet alamaması hem kamuda hem özel sektörde kuruma karşı önyargılar geliştirmesine neden olabilmektedir. Bir örnek verecek olursak Maliyeye karşı önyargı geliştiren bir mükellef vergi borcunu ya da yerine getirmesi gereken ödevlerini zamanında yerine getirmekten kaçınabilir bu bireye ceza vb. bir şekilde dönerken kamu sektörüne ise elde edeceği geliri zamanında alamadığı için olumsuz bir şekilde etkisi olacağı göz önünde bulundurulması gereken bir gerçektir. Nitelikli hizmet sunumunun sağlanabilmesi için de kamu görevlilerinin işi yapacak sayı olarak yeterli olması gerekmektedir. Yeterli niteliklerde ve fiziksel ve ruhsal olarak sağlıklı çalışanlar olmaları gereklidir. Kamu çalışanlarının mesleki yeterlilik düzeyi ve niteliklerinin noksan olmaması, bunun yanında zihinsel ve fiziksel olarak iyi durumda olmaları, mükelleflere hizmet vermede önemli etkenlerdir. Defterdarlık personelinin iş yükü, defterdarlık çalışanlarını negatif doğrultuda etkileyebilecek önemli faktörler arasındadır. İş yükünün fazla olması, defterdarlık personelinin işini gerektiği gibi yerine getirememesine neden olurken, hizmet almaya gelen mükellefleri de olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu nedenle defterdarlık personelinin tükenmişlik algılarının düşük olması, hem de mükellefler için hem de kendi ruhsal ve fiziksel sağlıkları için büyük öneme sahiptir. Bu durumda defterdarlık personelinin tükenmişlik düzeylerine etki eden faktörlerin saptanması gerekmektedir. Bu çalışma defterdarlık personelinin iş yükünün tespit edilmesinde ve artan iş yüküne bağlı olarak tükenmişlik düzeylerinin tespit edilmesi açısından önem arz etmektedir.

Çalışmanın Planı: Çalışmamız da defterdarlık personelinin iş yükü ve tükenmişlik algıları incelenmiştir. Bu kapsamda çalışma birbirini izleyen bölümlerden oluşmaktadır. Çalışmanın ilk bölümünde tükenmişlik kavramı, tükenmişliğin boyutları, tükenmişliği etkileyen faktörler ve tükenmişlikle ilgili literatür taraması incelenmiştir. Çalışmanın devamında iş yükü kavramı, toplam iş yükü seviyesini etkileyen faktörler, kamu sektörü maliye bölümünde istihdam iş yükü etkisi ve iş yükü ile ilgili literatür taraması

incelenmiştir. Çalışmanın son bölümünde defterdarlık da çalışan defterdarlık personelinin iş yükü ve tükenmişlik algıları incelenmiş ve karşılaştırılmıştır. Ayrıca bazı demografik özellikler ile iş yükü ve tükenmişlik düzeyi arasında ilişki olup olmadığı literatürde bulunan diğer çalışmalarla karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir.

Kullanılan Metot ve Teknikler: Bu çalışmada anket formu aracılığıyla veriler toplanmıştır. Araştırmanın evrenini Aksaray ilinde defterdarlıkta çalışan Müdür, Müdür yardımcısı, V.H.K.İ., Memur, Hizmetli ve Sözleşmeli personelden oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini 154 maliye personeli oluşturmaktadır. Ana kütle örneklem metodu örneklemin tespitinde kullanılmıştır. Tükenmişlik ölçeği: Tükenmişlik ölçeği 1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiştir. Ülkemizde ilk olarak Türkçe 'ye uyarlanması Ergin (1995) tarafından yapılmıştır. Duyarsızlaşma, Duygusal Tükenme ve Kişisel Başarıda Düşme Hissi olarak ölçeğin üç alt boyutu bulunmaktadır. Çalışmamızda ölçek güvenilirlik katsayıları şu şekilde tespit edilmiştir: Duygusal Tükenme için 0.849, Duyarsızlaşma için 0.793, Kişisel Başarı için 0.799'dur. İş yükü ölçeği: Aycan ve Eskin (2005) tarafından Türkçe 'ye adapte edilen iş yükü ölçeği maddelerinden esinlenerek ve ilgili literatür taraması yapıp öğretmen görüşleri alınarak 11 maddelik iş yükü algısı ölçeği geliştirilmiştir. İş yükü ölçeği iki boyutludur. Çalışmamızda iş yükü ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0.789'dur. İş Miktarı boyutunun güvenilirlik katsayısı 0.832, iş özerkliği ve takdir edilme boyutunun güvenilirlik katsayısı 0.810'dur. SPSS 18, bulguların analizlerinin yapılması işlemlerinde kullanılmıştır. Yüzde, frekans, standart sapma ve ortalama gibi tanımlayıcı istatistiklerinden ve anova testi, t testi ve korelasyon analizi gibi istatistiksel testler verilerin analiz edilmesi işlemlerinde kullanılmıştır.

Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlamalar: Çalışmamızı anket uygulamasıyla gerçekleştirdiğimizden dolayı bazı zorluklar ve sınırlamalarla karşılaşmıştır. Cevaplayanların anket çalışmasına cevap verirlerken istekli davranmamaları, anket uygulama sürecini uzatmıştır. Ayrıca çalışanlar anket uygulaması esnasında soruları tam olarak okumadan gerçek dışı cevaplar vermiş olabilecekleri, bunun bir sonucu olarak da bulgularımızın gerçek dışı olabilme olasılığını artırmaktadır. Ayrıca çalışmanın sadece Aksaray ilinde çalışan taşrada bulunan defterdarlık personelinin kapsamı da bir

sınırlılıktır. Çalışma Tüm Türkiye’yi kapsayan Defterdarlık ve hatta merkez birimlerinde içeren bir şekilde düzenlenmiş olsaydı daha etkili ve verimli sonuçların elde edileceği bir gerçektir.

Çalışmanın Ana Varsayımı: Çalışmanın ana varsayımını ise tükenmişlik düzeyi ile iş yükü arasında hangi yönde ve anlamlı bir ilişki olup olmadığının incelenmesi oluşturmaktadır.

Alt varsayımlar ise şu şekilde sıralanabilir;

- İş yükü algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.
- İş miktarı algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.
- İş özerkliği ve takdir edilme algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.
- İş yükü algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.
- İş miktarı algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.
- İş özerkliği ve takdir edilme algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.
- İş yükü algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.
- İş miktarı algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.
- İş özerkliği ve takdir edilme algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.
- Tükenmişlik algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.
- Duygusal tükenmişlik algısı kıdem durumuna göre farklılaşmaktadır.
- Kişisel başarıda düşme hissi algısı kıdem durumuna göre farklılaşmaktadır.
- Duyarsızlaşma algısı kıdem durumuna göre farklılaşmaktadır.
- Tükenmişlik algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.
- Duygusal tükenmişlik algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.
- Kişisel başarıda düşme hissi algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.
- Duyarsızlaşma algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.
- Tükenmişlik algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.
- Duygusal tükenmişlik algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.
- Kişisel başarıda düşme hissi algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.
- Duyarsızlaşma algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.

BÖLÜM II

ALANYAZIN TARAMASI

2.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında H. Freudenberger tarafından kullanılmış ve *“İnsanların aşırı çalışmaları sonucu işlerinin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri anlamını taşıyan duygusal tükenme durumu olarak nitelendirilmiştir.”* (Soysal, 2011: 14) Bir başka tanıma göre; *“Çalışma ortamında yaşanan stresin ortadan kaldırılmaması sonucu fiziksel sonuçlar da yaratabilen psikolojik bir sorundur.”*(Tepeci ve Birdir, 2003: 960). Başka bir tanıma göre tükenmişlik kavramı Maslach ve Jackson’ın (1981) tanımından yola çıkılarak, *“Çalışanın özel ve çalışma yaşamında yorgunluk, çaresizlik, ümitsizlik, stres ve negatif benlik hisleri gibi duygusal çöküntüler neticesinde etrafına yansıttığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bir sendrom ve yetersizlik olarak açıklanmaktadır.”* (Çapri, 2006; Dolgun, 2015)

Fawzy vd. (1991) Dört basamakta tükenmişliği açıklamaya çalışmışlardır (Fawzy vd. 1991: 119). İlk basamak, coşku ve şevk basamağıdır. Yüksek miktarlarda mutluluk, sevinç yüksek enerji gelecekte beklenide artış ve gerçekte olma ihtimali düşük olan mesleki ilerleme bekleyişi bu aşamada gerçekleşmektedir(Kaçmaz, 2005: 30). İkinci basamakta ise; sakinleşme ve dinginleşme aşaması olup, bu basamakta bireylerin ilk aşamadaki istek, dilek ve arzularında bir düşme meydana gelmektedir(Oruç, 2007: 24). Üçüncü basamaktaysa engellenme aşamasına gelinmiş olup, başkalarına hizmet etmek ve onları mutlu etmek isteyen birey bunun e kadar zor olduğunu ve olumsuz iş koşullarını değiştiremeyeceğini anlar. En son basamak ise kayıtsızlık, vurdumduymazlık aşamasıdır. Kayıtsızlık aşamasında bireyde; derinden duygusal kopuşlar, yaptığı işe karşı inançsızlık, başarısızlık hissi ve tükenmişlik belirtileri gözlenir.

Örgütlerde çalışanların tükenmişliği pek çok farklı nedene bağlanabilir. Bunlar yaş, eğitim düzeyi, cinsiyet, yapılan işin niteliği, çalışanların kişisel özellikleri ve iş yükü şeklinde sayılabilir. Buradan anlaşıldığı üzere iş yükü tükenmişliği etkileyen nedenler arasında yer almakta ve önemli bir yer tutmaktadır. İkisi arasında doğrusal bir etkileşim söz konusudur (Bolat, 2011: 87-88).

Uzun yıllar, örgütsel stres konusu üzerinde araştırma yapan Freudenberger, hapisten yeni çıkanların oturdukları serbest klinikler ve geçici yurtlar gibi kurum çalışanlarında görülen stres reaksiyonlarına yönelik bir çalışma yürütmüştür. Klinik psikoloğu olan Freudenberger, son 20 sene içinde değişik iş alanlarında birçok araştırmaya imza atmıştır. Freudenberger tükenmişlik durumunu; yıpranma, başarısızlık, güç yitimi, enerji kaybı ya da insanın iç kaynakları hakkında, giderilemeyen istekler neticesinde, oluşan bir tükenme durumu biçiminde ifade etmiştir (Sürgevil 2006: 78).

2.1.1. Tükenmişliğin Boyutları

Freudenberger (1974) tükenmişlik boyutlarından sadece duygusal tükenmişlik boyutunu tanımlarken, Maslach ve Jackson (1981) literatürde tükenmişlik ile ilgili adı geçen üç boyutu ortaya koyan teorisyenler olarak yer almaktadırlar. Bu boyutlar;

1. Duygusal tükenme
2. Duyarsızlaşma
3. Kişisel Başarıda Düşme Hissi (Düşük kişisel başarı hissi)

2.1.1.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin içsel boyutunu yani bireyin ruh halini psikolojik durumunu gösteren duygusal tükenmişlik boyutunda kişi kendisini psikolojik olarak yıpranmış, halsiz, üzgün ve yaşam enerjisinde bir düşüklük hissetme gibi belirtilerle saptanmaktadır. Tükenmişliğin bu boyutu literatürde en önemli en belirleyici ve en hayati öneme sahip boyutu olarak gösterilmiştir. Duygusal tükenmişliği maruz kalan bireyler ilgilendiği bireylere daha önceki davranışlarından farklı olarak daha pozitif ve yakın davranışlar sergilemedikleri görülür, gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan kişi için ertesi gün işe gitmek

büyük bir stres kaynağıdır. Birey işe gitmek istemez, iş artık birey için bir yük gibi görünür. (Çimen ve Ergin, 2001: 169 aktaran Sağlam Arı ve Çine Bal, 2008: 133)

Duygusal tükenmişlik, tükenmişliğin ilk adımı ve en kritik konumu durumundadır. Duygusal tükenmeye maruz kalan bireyler hizmet sundukları, çalıştıkları ve iş yerinde ilişki içerisinde ve sorumluluklarının olduğu kişilere karşı olan sorumluluklarını ve istekleri karşısında enerji kaybı yaşar ve bunun sonucunda duygusal olarak düşüşe geçen birey yetersiz olduğunu, karşındakine özverili ve fedakar olarak davranmadığını, düşünerek gerginlik, mutsuzluk, çaresizlik ve umutsuzluk gibi duygulara kapılabilmektedir (Hacıhasanoğlu ve Karaca, 2014: 161).

2.1.1.2.Duyarsızlaşma

Çalışanların hizmet verdikleri bireylere karşı kendilerine özgü bir kişiliklerinin olduklarını önemsemeksizin karşındakilere değersiz bir biçimde davranmaları olarak tanımlamaktadır(Oruç, 2007: 9).

Duyarsızlaşma, *“Çalışanların hizmet verdikleri kişilere karşı birey olduklarını dikkate almadan duygudan yoksun davranır ve tutumlar sergilemesi ile kendini belli eder. Birey insancılıktan uzaklaşmış, alaycı, küçümseyen, katı, duygusuz ve kayıtsız davranışlar içerisine girmiştir.”* (Leiter ve Maslach,1988:297; Singh ve dig.,1994:559; Maslach ve dig.2001:403; Kaçmaz,2005:29). *“Çalışanlar, hem hizmet verdikleri kişilere hem de çalıştıkları kuruma karşı mesafeli, umursamaz ve duyarsız bir tavır sergileyebilirler ve bu durumdan rahatsız olmazlar”* (Çimen, 2000: 6). *“Küçültücü bir dil kullanma, insanları kategorize etme, katı kurallara göre iş yapma ve endişe duyarsızlaşmanın belirtileri arasındadır”* (Torun,1997: 47). *“Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade etmektedir”* (Budak ve Sürgevil,2005: 96). Daley (1979:375 aktaran Sağlam Arı ve Çine Bal, 2008: 133). Tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerin bazı özelliklerini sıralayacak olursak bunlar; tükenmişlik yaşayan bireyler hizmet sundukları kişiler ile kendileri aralarında bir sınır belirlemekte ve kişilere yaklaşımlarında bu sınır çerçevesinde gerçekleşmektedir. Örnek verecek olursak yaşam ortamlarında iş yerlerinde yaşanan olaylar ya da iş yerleri hakkında mutlak bir şekilde konuşmamayı tercih etmekte ve yine

hizmet verdikleri kişiler arasındaki ilişkilerinde hem fiziki hem de ruhsal olarak bir sınır koymak amacı ile bu kişilerle mümkün olduğunca iletişimden uzak durmaktadırlar. Buna ek olarak Daley (1979: 375) tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler, hizmet sunulan kişilere sert bir biçimde hareket ettikleri, hareketlerinin sonuçlarını ölçerek, tartarak karar vermektense rahat bir şekilde davrandıkları ve bu kişilerin çözüm odaklı olarak çalışmaktansa işi yokuşa sürmeyi tercih ettiklerini ve ne olursa olsun gerekli açıklamalar yapılmış olsa dahi kendilerinin haksızlıklardan ödün vermemek için ellerinden geleni yaptıkları, karşısındakini dinlemedikleri ve bir düşünceye körü körüne bağlı olmayı tercih ettiklerini ifade etmiştir.

2.1.1.3. Kişisel Başarıda Düşme Hissi (Düşük Kişisel Başarı Hissi)

“Kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi ve kişisel başarı noksanlığı olarak tanımlanabilir.”(Maslach ve Jackson, 1981 aktaran Ertürk ve Keçecioğlu, 2012, 42). Açıklamak gerekirse ben bu işi yapamam, ben bu işi yaparken başarılı olamam, eksik ya da yanlış yaparım, yaptığı işin sonucunun olumsuzlukla sonuçlanması olasılığı ile endişe duyması gibi duylularla çalışanın bu yönde hareket etmesidir.

Kişisel başarı hissinde azalma kişilerin, çalışma ortamındaki etkinlik, verimlilik ve yeterliliklerinin azaldığı hissine kapılmalarını ifade eder. Hizmet veren kişiler kendilerini etkili, verimli ve başarılı olarak görmedikleri takdirde kendilerini yetersiz olarak görürler. Buna ek olarak uzmanlaşmış oldukları ve gerçekte çok başarılı olup örgüte katkı sağlayacakları özelliklerini bu hisler yüzünden kaybederler. Kişinin kendini değerlendirmiş olduğu boyut olarak görülür kişisel başarıda düşme hissi (Maslach ve Goldberg, 1998: 64; Maslach ve Leiter, 1997: 18).

2.1.2. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Tükenmişliği etkileyen faktörler iş ve örgüt ile ilgili faktörler ile bireysel ve sosyal faktörler olarak bir ayrıma gidilebilir.

2.1.2.1. Bireysel ve Sosyal Faktörler

Tükenmişliği etkileyen bireysel faktörler bazı durumlarda tükenmişliği olumlu bazı durumlarda yani kişilerin özelliklere göre olumsuz olarak etkileyen faktörler olarak görülürler. Tükenmişliği etkileyen bireysel ve sosyal özellikler arasında demografik faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, işte çalışma süresi olarak sayılabilir.

Tükenmişliği etkileyen sosyal boyutlar değerlendirildiğinde çalışanın ailevi ilişkileri ve sosyal ilişkileri olarak ortaya çıkar. Aile hayatında ki ilişkileri güçlü olan bireylerin tükenmişliğe dayama seviyesi aile ilişkileri zayıf olan bireylere göre daha fazladır. Benzer bir şekilde sosyal ilişkileri güçlü olan bireylerin tükenmişlik ile baş etme düzeyleri sosyal ilişkileri zayıf olan bireylere göre daha fazla olacaktır (Torun, 1997: 44-45,49).

2.1.2.2. İş ve Örgütle ilgili Faktörler

Tükenmişlik genel olarak literatürde yer alan çalışmalarda iş yerinde karşılaşılan sorunlarla karşımıza çıkmakta bu kaynaklar çoğunlukla bireysel olarak değerlendirilmemekte çözüm iş ortamında aranmaktadır. Ancak tükenmişliğin bireysel bir boyutunun olduğu da yadsınamaz bir gerçektir (Budak ve Sürgevil, 2005: 97-98). Kişilerde çalışma ortamı ve örgütle ilgili tükenmişliği etkileyen nedenleri sıralayacak olursak; en başta kontrol, ödüller, iş yükü, kendini çalıştığı kuruma ait olarak görme, adalet ve değerler olarak belirlenmektedir.

2.1.3. Tükenmişlikle İlgili Literatür Taraması

Karacaoğlu ve Çetin'in yapmış olduğu çalışmada; çalışmamıza paralel olarak iş yükü ve rol belirsizliğinin çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan bu çalışmada iş yükü ve rol belirsizliği ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönde bir ilişkinin, rol belirsizliği ile kişisel başarı arasında ise negatif yönlü bir ilişkinin olduğu ortaya konulmuştur (Karacaoğlu ve Çetin, 2015: 46).

Bolat'ın Antalya Manavgat'ta faaliyet gösteren beş yıldızlı bir otelde 137 çalışan üzerinde yapmış olduğu çalışmada, elde ettiğimiz sonuçlara paralel olarak; iş kontrolü ve iş yükünün ve aralarında olan ilişkinin, tükenmişlik düzeyini etkilediği sonucuna varılmış ve buna ek olarak, farklı düzeylerde iş yükü ve iş kontrolü oranlarına sahip ekipler arasında tükenmişlik açısından anlamlı farklılıkların meydana geldiği saptanmıştır (Bolat, 2011: 7).

Tayfur ve Arslan'ın özel ve kamu bankalarının Ankara şubelerinde 151 çalışan üzerinde yapmış olduğu çalışmada; elde ettiğimiz sonuçlara paralel olarak; İş yükü miktarı ve iş-aile çatışması miktarı yükseldikçe kurumda çalışanların tükenmişlik algıları, bıkkınlık duygularında paralel bir şekilde artış göstermektedir. Ayrıca bu negatif olaylara karşı duyarsızlaşıp, olumsuz davranışlar sergiledikleri belirlenmiştir. Buna ek olarak iş yükünün fazla olması iş-aile çatışmasının artmasına bu çatışmada çalışanlar üzerine negatif yönde tükenme ve duyarsızlaşma duygularının artmasına neden olmaktadır. Tükenmişliğin alt boyutlarından olan Kişisel başarıda Düşme Hissinin ise iş yükü ve iş aile çatışmasından etkilenmediği saptanmıştır (Tayfur & Arslan, 2012: 147).

Okutan, Yıldız ve Konuk'un Sakarya'daki KOBİ'lerde Finans ve Mali İşler Departmanlarında çalışan muhasebe ve finans personelinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla 2012 yılında üçyüz çalışan üzerine yapılan çalışmada; genel olarak araştırma kapsamındaki meslek elemanlarının duygusal tükenme düzeylerinin düşük düzeyde, duyarsızlaşma düzeylerinin normal düzeyde, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir (Okutan, Yıldız, ve Konuk, 2013: 1).

Baykan ve diğ.'in (2014) yapmış olduğu çalışmada çalışmamıza benzer bir şekilde; aile hekimliği uygulamasının hekimler arasında iş yükü algısını, rekabeti, ruhsal sıkıntıları ve stresi artırdığını; çalışmaya katılan hekimlerden yarısına yakını özel yaşamına ayırdığı zamanda azalmalar meydana gelmiştir. Aile hekimi olarak çalışılan süre ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Baykan ve diğ. , 2014: 122).

Orhan ve Komşu'nun Mersin Üniversitesi, Çukurova Üniversitesi ve Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi bünyesinde çalışan yüzyedi akademisyen üzerinde yapılan

çalışmada; akademisyenlerin özyeterlik algılarının, öğrenmeye yönelik tutumlarına ve iş tatminlerine pozitif yönde ve anlamlı bir etkisi varken, tükenmişlik düzeylerinin öğrenmeye yönelik tutumlarına ve iş tatminlerine negatif yönde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür (Orhan ve Komşu, 2014: 1).

Marakoğlu, Kargın ve Armutlukuyu (2013) Selçuk Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde uzmanlık eğitimini almakta olan yüzaltmış araştırma görevlisi üzerinde yapılan çalışmada; tükenmişlik sendromu düzeyi ile cerrahi ve temel tıp bilimleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Araştırma görevlilerinin demografik özellikleri olan cinsiyet, medeni durum, aylık gelir, yaş ve sigara içme durumlarıyla tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bizim çalışmamızda Medeni durum açısından Duygusal tükenme ve kişisel Başarıda düşme hisside anlamlı bir ilişki yokken, duyarsızlaşma ile anlamlı bir ilişki vardır. Cinsiyetle ilgili ise bu çalışma ile paralel olarak anlamlı bir ilişki mevcut değildir.

Hacıhasanoğlu ve Karaca'nın (2013) Yozgat il merkezinde faaliyet gösteren ve bağımsız olarak çalışan muhasebe meslek mensupları ve muhasebe çalışanları yüziki tane anket geri dönüşü alınan çalışmada; serbest olarak çalışan muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin orta seviyede, kişisel başarıda düşme hissinin ise yüksek seviyede çıktığı; stres seviyelerinin yüksek olmasına rağmen, iş tatmini düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Düzeyler arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması için yapılan korelasyon analizinde ise duyarsızlaşma ve duygusal tükenme ile stres ve iş tatmini arasında kuvvetli bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

Ceyhan ve Siliğ'in (2005) Eskişehir ili merkezinde görev yapan 257 banka çalışanı üzerinde yapılan çalışmada; banka görevlileri arasında tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi düzeylerinin bankacıların kişisel, toplumsal ve genel uyumlarının önemli bir belirleyici olduğu saptanmıştır. Çalışmada, tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenme kişisel, genel ve toplumsal uyum düzeylerini en iyi açıklayan boyut olarak görülür. Ayrıca diğer iki boyutun öngörü oranı seviyeleri ise düşük seviyelerde olduğu belirlenmiştir.

Mengenci'nin (2015) Yalova İlinde devlete bağlı Anaokul, İlköğretim Okulu ve Liselerden oluşan ve toplam dokuz okulda görev yapan dörtyüzotuzsekiz öğretmenden oluşan çalışmada; çalışanlar içerisinde iş tatmini yüksek olanların daha doğal davranışlarda bulundukların doğal olmayan davranışlarında azalma meydana geldiği sonucuna ulaşılmıştır. Buna ek olarak duygusal tükenmişlik yaşayan görevlilerin hizmet alanlara hizmet sunarken daha çok yapay davranışlar göstermeleri söz konusudur.

Doğan, Demir ve Türkmen'in (2016) İstanbul'da devlet ve vakıf üniversitelerinde çalışan dört yüz on yedi öğretim elemanı arasında yapmış olduğu çalışmada bulgularımızdan farklı olarak; öğretim elemanları tükenmişlik algıları ile yaşları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Yani yaşları artan bireylerin tükenmişlik algıları azalmaktadır. Öğretim elemanlarının tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarıda düşme hissi ve duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğretim elemanlarının görev süreleriyle tükenmişliğin boyutları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Yani çalıştıkları yıllar arttıkça öğretim elemanları arasında tükenmişlik düzeylerinde azalma meydana gelmektedir.

Karsavuran'ın (2014) Ankara il merkezindeki tüm Sağlık Bakanlığı hastaneleri idarecileri arasında yapılan ve ikiyüzkırkdört anket geri dönüşü olan çalışmada; katılımcıların tükenmişlik boyutlarından , duygusal tükenme boyutunun düşük seviyelerde, duyarsızlaşma boyutunun oldukça düşük, kişisel başarıda düşme hissi boyutunun ise yüksek düzeyde çıktığı saptanmıştır. Başhemşire ve yardımcıları ileri düzeyde tükenmişlik sendromu yaşayan gruptur. Bulgularımızdan farklı olarak yirmidokuz-otuzdokuz yaş aralığında bulunan sağlık meslek lisesi ve ön lisans mezunu, evli olmayan kadın hastane idarecilerinin tükenmişlik boyutlarının daha yüksek seviyelerde olduğu belirlenmiştir.

Günay ve Demiray'ın (2016) Serbest muhasebeci ve mali müşavirler üzerinde 159 anket sonucu ile yapılan çalışmada; iş-aile yaşam dengesinin işin aileye etkisi alt boyutunun, tükenmişliğin kişisel başarı ve duygusal tükenme alt boyutları üzerinde doğrudan etkili olduğu, bununla birlikte iş-aile yaşam dengesinin uyum alt boyutunun da yalnızca tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutunun doğrudan etkilediği görülmüştür.

Balık ve Şengül'ün (2016: 115) Çanakkale merkez ilçesi, örneklemini ise 17 farklı kamu kurum kuruluşundaki çalışanlardan oluşan 612 çalışandan elde edilen verilerle oluşturulan çalışmada; Bulgularımıza paralel bir şekilde tüm örgütsel adalet boyutlarının (dağıtımsal, işlemsel, etkileşimsel) örgütsel bağlılık ve iş tükenmişliği üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Ertürk ve Keçicioğlu'nun (2012: 39) İzmir ilinin Kemalpaşa ilçesinde görev yapan toplam 224 öğretmen üzerinde yapılan çalışmada; tükenmişlik ve İş doyumu arasındaki ilişki irdelendiğinde, iş doyumunun bütün alt boyutları ile duygusal tükenmişlik boyutunun negatif yönde anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Finney vd. (2013: 2) Ceza Memurlarında İş Stresi ve Tükenme ile İlişkili Örgütsel Stres Faktörleri ile ilgili çalışmada stres faktörleri olarak; organizasyonda rol, işyerinde ödüller, işyerinde denetleyicisi, iş yeri ilişkileri, örgüt yapısı ve iklimi olarak belirlenmiştir. Örgütsel yapı ve ikliminin iş stresi ve tükenmesi ile en tutarlı faktörler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Brezilya Belediyesi sağlık hizmetlerinde çalışan 38 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada; Katılımcıların %28.6'sında duygusal tükenme düzeylerinin yüksek, duyarsızlaşma düzeylerinin % 21.5 olduğu ve % 46.4'ünün ise yüksek düzeyde kişisel başarı hissende azalma olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Magno Conceição das Mercedes vd., 2016: 1-9).

Fiorilli vd. (2015: 275) İtalya'dan 140 İsviçre'den 135 öğretmenin katılımıyla gerçekleştirilmiş olan İtalya ve İsviçre arasında Öğretmenlerin duygusal yoğunluğunun ve sosyal desteğin tükenmişlik sendromuna etkisinin karşılaştırılması çalışmada; Hipotezlerimize göre, hem İtalyan hem de İsviçre örneklemelerinde, duygusal yoğunluk ile tükenmişliğin alt boyutlarından, duygusal tükenme ve kişisel başarı ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Budak ve Sürgevil'in (2005: 95) Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde görev yapan 221 akademik personel üzerinde yapmış olduğu çalışmada; öğretim görevlilerinin tükenmişlik boyutları incelendiğinde; bulgularımızdan farklı olarak

duyarsızlaşma ve duygusal tükenme seviyelerinin düşük, kişisel başarıda düşme hissi boyutunu ise yüksek seviyelerde olduğu anlaşılmıştır. Yani akademisyenlerin düşük bir tükenmişlik seviyesine sahip olduğu saptanmıştır.

Oruç'un (2007) Adana ilinde Seyhan ilçesinde 68 öğretmenin katılımı ile yapmış olduğu çalışmada; katılımcıların tükenmişlik seviyelerinin duygusal tükenme alt boyutunda işini kendi iradesiyle seçip seçmeme, eğitim hizmeti vermeyi kendine uygun bulup bulmama, amirlerinden gerçekleştirmiş olduğu işler dolayısı ile takdir alıp almamama değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermiş olduğu belirlenmiştir. Ayrıca duyarsızlaşma alt boyutunda işini kendi iradesiyle seçip seçmeme, eğitim hizmeti vermeyi kendine uygun bulup bulmama, amirlerinden gerçekleştirmiş olduğu işler dolayısı ile takdir alıp almamama değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermiş olduğu saptanmıştır. Kişisel başarı alt boyutunda eğitim hizmeti vermeyi kendine uygun bulup bulmama, görev yapılan okul türü ve yaş gibi değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır. Ayrıca çalışmasında çalışmamıza paralel olarak; öğretmenlerin cinsiyet demografik özelliğine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark saptanmamıştır. Bulgularımızdan farklı olarak; kişisel başarı alt boyutunda yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır. Bunlara ek olarak eğitim hizmeti veren çalışanların mezun oldukları bölüm, medeni durumları, iş arkadaşlarından meslek hayatlarında destek görme seviyesine göre tükenmişlik boyutları anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir.

Yücel ve Ilgın'ın (2016: 623) Erzincan Üniversitesi Mengücek Gazi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde sağlık memuru ve hemşirelerden oluşan iki yüz elli altı çalışan üzerinde yapılan çalışmada; tükenmişlik boyutları ve duygusal zekâ arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Yani tükenmişlik arttıkça duygusal zekâ düzeyi azalmakta tam tersi durumda ise tükenmişlik azalırken duygusal zekâ artış göstermektedir. Ayrıca bulgularımıza paralel olarak yaş değişkeninin, tükenmişlik seviyesi ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi önemli derecede etkilemediği ve öğrenim durumu değişkeninin tükenmişlik düzeyi ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi önemli derecede ve pozitif doğrultuda etkilediği bulgularına ulaşılmıştır.

Jovanovic vd. (2016: 34) 22 ülkeden katılan psikiyatri stajyerlerinden online anket yöntemiyle incelenen çalışmada; yapılan araştırmanın sonucunda katılanların %36,70'inde ciddi tükenmişlik görülmektedir. Daha genç ve çocuk sahibi olmayanlarda risk daha fazladır ve bunların ilk seçenek olarak psikiyatriyi seçmedikleri görülmektedir. Ayrıca çalışma koşulları da tükenmişliği etkilemektedir. Sınırlı çalışma saatleri ve düzenli olarak yapılan süper vizyon tükenmişlik oranlarını azaltmaktadır.

Garrosa ve Gonzalez'in (2008: 418) Madrid'deki kamu hastanelerinde çalışan 473 Hemşire ve öğrenci hemşire üzerinde yapılan çalışmada; Hemşireler arasındaki tükenmişliğin bütüncül sürecini tanımlamak tükenmişlik sorununu azaltmak için etkili yönetsel stratejiler geliştirmek için çok önemli bir adımdır. Yapılan araştırma çevresel stres kaynaklarına odaklanmaktansa bireyin kişiliğini güçlendirmenin tükenmişlik sendromunu azaltmada daha etkili olduğunu ortaya koymuştur.

2.2. İş Yükü Kavramı

İş ortamında çalışanların etkinliğini ve verimliliğini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler bazıları çalışanların sağlığını ve memnuniyet düzeylerini olumsuz yönde etkiler. Çalışanların özellikleri ve limitlerinin bilinmesi ve buna yönelik önlemlerin alınmasıyla verim artarken tükenmişlik düzeyinin de azaltılması mümkün olacaktır. Genel olarak çalışanların çalışma düzeylerine etki eden farklı baskılar iş yükü olarak tanımlanmaktadır(Dağdeviren 2005: 518 aktaran Demirkaya, 2014).

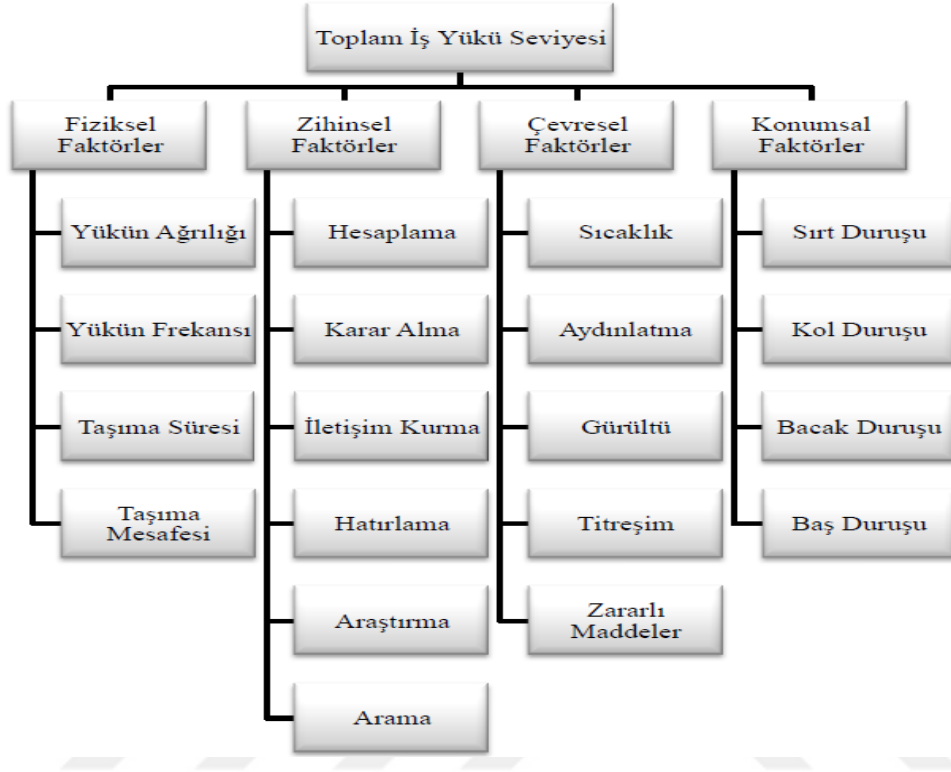
Gelişen ve büyüyen iş hayatının yaygınlaşması, insan haklarına ve insanlara verilen önemin artması ve insanların hayat standartlarında ki artış gibi nedenler ile iş yerinde çalışma sürelerinin azaltılması konusunda önemli ilerlemeler kaydedilmiştir. Çalışma saatlerinde azalmalar olmasına rağmen çalışanların en büyük stres kaynaklarından birini iş yükü oluşturmaktadır. Çalışma koşullarındaki değişimle birlikte artan rekabet, uluslararası düzeyde meydana gelen değişimler ve işveren baskısı çalışanlar oldukça kısa sürede kendilerine verilen işi noksansız ve düzenli bir şekilde yerine getirmek zorunda kalmakta buda iş yükünü ve yanında getirdiği stresi artırmaktadır. Bunun sonucu olarak da çalışanlar fiziksel ve zihinsel olarak kendilerini

Gelişen çalışma şartlarına paralel olarak kamu sektöründe iş yerleri önemli bir yer tutmaktadır. Araştırmalar, çalışma ortamının ve organizasyonun iş stresine ve psikolojik tükenmeye katkıda bulunabileceğini göstermektedir. Örneğin, iş yerindeki talepler aşırı ve/veya birbiriyle uyumsuz olduğunda, bu talepleri karşılamaya yönelik devam eden girişimler duygusal olarak üzücü olacaktır. İşyeri, hayal kırıklığı ve endişe kaynağı olabilir (Greenglass vd., 2003: 580). Aşırı iş yükü, kaygı, hayal kırıklığı ve sağlık belirtileri arasında anlamlı pozitif yönde bir ilişki bildirmektedir. İş stresi ayrıca öfke duygusunu tetikleyebilir ve bu da agresiflik düzeyinin artmasına neden olabilir.

İş yükü, hem fiziksel hem de zihinsel açıdan iş görenin sağlığını, performansını, verimini ve sosyal hayatını olumsuz yönde etkilemekte (Karwowski vd., 1986: 1213) ve bireylerin işe karşı güdülenme düzeylerini düşürerek, devamsızlık, hata yapma, kazaya sebebiyet verme, doyumsuzluk ve gibi durumları ortaya çıkarmak suretiyle yıkıcı bir hal almakta (Schermerhorn, 1989: 649) hatta bireyleri depresyona sürükleyecek kadar kaygı verici boyutlara ulaşmaktadır (Arroba ve James, 1990: 21-22). Söz konu etkilerden bazıları; maliyetler, verimsizlik, iş doyumsuzluğu, iş devamsızlık, çatışma, iş gücü devri ve sosyal yaşama olan olumsuz etkilerdir (Dağdeviren vd., 2005: 518; Yates, 1989: 41-48; Copper ve Straw, 1998: 73-80).

İş yükü çalışanlar açısından önemli bir değişkendir. Özellikler tükenme sendromunun başlıca temel kaynaklarından birini oluşturduğu görülmektedir. Aşırı iş yükü çalışanların tükenmişlik düzeylerini artırmakta bu da çalışanları performans düzeylerinde düşme verimliliklerinde azalmaya neden olmaktadır (Kulaklıkaya, 2013: 47).

İş yükü hem fiziksel hem de zihinsel anlamda bireylerin iş yerinde göstermiş olduğu performansa, etkinliğine ve verimliliğini etkilemektedir. Şekil 1.'de iş yükü düzeylerinin toplamının saptanmasına yönelik bir model verilmiştir.



Şekil 1- İş Yüklü Düzeylerinin Toplamının Saptanmasına Yönelik Bir Model

Kaynak: Ildız Ö. G. 2009, İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş Yüklü, İş Stresi, İş Tatmini Ve Motivasyon İlişkisi, FBE, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul, s.34. aktaran Demirkaya, 2014

Yukarıdaki modelde (Şekil 1.) iş yüklü dört ana faktör üzerinden değerlendirilmiştir: fiziksel, çevresel, zihinsel ve konumsal faktörler (Dağdeviren 2005 aktaran Demirkaya, 2014).

2.2.1. Fiziksel İş Yüklü

Fiziksel faaliyet gerektiren işlerde malzeme yönetiminin elle yapıldığı bölümdür. Yani işlerin fiziki kuvvetle yapıldığı iş yüklüdür. Şu faktörlere göre değişim göstermektedir; taşıma frekansı, yükün ağırlığı, taşıma süresi ve mesafesi. Yapılan araştırmalarda taşıma yükün ağırlığı unsurunun çeşitli iş hastalıklarına ve sakatlanmalara neden olduğu ifade

edilmiştir. Bununla birlikte bu faktör diğer faktörlere oranla insan sağlığı açısından daha riskli bir faktördür. Sebebi ise kazalar ve sonucu sakatlanmalar ve iş hastalıkları çalışanın sağlığını doğrudan etkileyen ve çalışanı bazı durumlarda hiç çalışamaz bir duruma getirebilecek riskleri içermektedir (Demirkaya, 2014: 8).

2.2.2. Çevresel İş Yüğü

Çalışanın iş yerinde bulunan çalışma ortamından yani çalışma çevresinden kaynaklanan iş yükleridir. İş yerlerinde düzenli olmaya sıcaklık ya da soğuk ortam, gürültü kirliliği, iş yeri ışık seviyesinin yetersiz ya da çok yoğun olması, titreşim, çalışma ortamı kirlilik düzeyi ve gaz gibi bazı zararlı maddelerin neden olduğu olaylar iş ortamının neden olduğu iş yükleri olarak sayılabilir. Sayılan bu faktörlerin görev yapanlar üzerinde negatif ya da pozitif etkilerinin olduğu birçok araştırmaya konu olmuştur (Korkmaz 2012: 23).

2.2.3. Konuma Bağlı İş Yüğü

Kişinin bedensel aktiviteleri ve elverişsiz konumunun neden olduğu iş yüküdür. Çalışma sırasında uygun olmayan duruşlar çalışanın iş yükünün daha da artmasına neden olabilmektedir. Bir örnek verecek olursak sürekli bilgisayar başında çalışan bir çalışan göz bozuklukları, bel, sırt ağrıları gibi konumundan kaynaklı birçok durumla karşılaşabilir (Demirkaya, 2014: 8).

2.2.4. Zihinsel İş Yüğü

Çalışanların iş ortamında fiziksel iş yüklerinden ziyade yapılan iş ile ilgili karar verme, hesaplama, hatırlama, çalışanlarla ya da yöneticilerle iletişim kurma, araştırma, arama gibi algılama ve zihinsel düşünme süreçlerinin zorlanmasıyla oluşturduğu iş yüküdür. Zihinsel iş yükü üzerindeki genel bir görüş, zihinsel iş yükünün görevin talep ettiği kaynaklar ile mevcut olmasıdır. Biraz açacak olursak yaptığımız iş zihinsel bir kabiliyet gerektiren veya gerektirmeyen bir iş olabilir eğer zihinsel gayret gerektiren bir iş söz konusu ise bu durumda zihinsel iş yükü yüksek olacaktır. Tam tersi durumda ise fiziksel iş yükü yüksek olacaktır (Korkmaz 2012: 22). Bir örnek verecek olursak muhasebe departmanında çalışıp

sabahtan akşama kadar toplama çıkartma vb. aritmetik işlemlerle uğraşan bir çalışanın zihinsel iş yükü normal bir çalışana göre daha fazla olacaktır.

2.2.5. Aşırı İş Yükünün Getirdiği Problemler

Aşırı iş yükü hem çalışanlar açısından hem de işverenler açısından çeşitli problemlere neden olmaktadır. Bunlar çalışan açısından psikolojik bozukluklar, fiziksel sakatlanmalar, iş hastalıkları şeklinde sayılabilir. İşveren açısından değerlendirildiğinde ise iş yükü fazla olan bir birey iş yerinde yeteri kadar verimli ve etkin bir şekilde çalışamaz bu nedenledir ki örgütlerin amaçları arasında olan karlılık, büyüme, devamlılık gibi faktörlerin düzenli çalışmasını etkileyecek kısa ve uzun vadede örgüte veya kuruma negatif yönde etkide bulunacaktır. Bu nedenledir ki hem çalışan hem de işveren açısından işlerin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi amacı ile gerekli önlemlerin alınması ve karşılıklı çıkarların en yüksek seviyeye çıkarılması sağlanması amaçlanmalıdır.

2.2.6. Kamu Sektörü Maliye Bölümünde İstihdamın İş Yüküne Etkisi

Gün geçtikçe büyüyen kamu sektörü ve artan nüfus vb. faktörler düşünüldüğünde kamu sektöründe iş yükünün her geçen gün artışı ve bu bağlamda kamu sektörü çalışanlarının iş yükü ve tükenmişlik düzeylerinde artışlar meydana getirdiği bu da verimliliği, etkinliği ve performansı etkilemiş olduğunu aşağıda ki, 2016 yılın da Maliye Bakanlığının yayınlamış olduğu “2015 yılı Faaliyet Raporu” ekinde bulunan Maliye çalışanları sayısını gösteren tablo ile açıklamaya çalışalım.

2011-2015 yılları arasında Maliye Bakanlığı bünyesinde çalışanların istihdamları Tablo 1.’deki gibidir;

Tablo 1. Türkiye’de Maliye Bakanlığında 2011-2015 Yılları Arasındaki Personeli Sayısı

Yıllar	Görev yeri	Genel İdari Hizmetler	Teknik Hizmetler	Sağlık Hizmetleri	Avukatlık Hizmetleri	Yardımcı Hizmetler	Toplam	Genel Toplam
2011	Merkez	6.886	132	17	46	189	7.270	27.823
	Taşra	16.701	436	17	1.023	2.373	20.550	
	Yurtdışı	3	0	0	0	0	3	
2012	Merkez	6.906	135	17	49	181	7288	27.765
	Taşra	16.741	459	16	952	2.305	20.473	
	Yurtdışı	4	0	0	0	0	4	
2013	Merkez	7.390	134	16	52	174	7.766	28.494
	Taşra	16.928	456	14	988	2.340	20.726	

	Yurtdışı	2	0	0	0	0	2	
2014	Merkez	11.623	198	16	54	165	12.056	32044
	Taşra	16.379	450	13	935	2.208	19.985	
	Yurtdışı	3	0	0	0	0	3	
2015	Merkez	11.505	192	14	49	149	11.909	31.514
	Taşra	16.143	493	12	874	2.081	19.603	
	Yurtdışı	2	0	0	0	0	2	

Kaynak: Maliye Bakanlığı 2015 Yılı Yıllık faaliyet Raporu
<https://www.maliye.gov.tr/Lists/HaberlerListesi/Attachments/235/Maliye%20Bakanl%C4%B1%C4%9F%C4%B1%202015%20Y%C4%B1%C4%B1%20Faaliyet%20Raporu.pdf> ,
Erişim: 22.02.2017

Tablo 1 incelendiğinde 2011-2012-2013 yıllarında personel sayısında büyük bir artış görülmemektedir. 2011 yılında toplam personel sayısı 27.823, 2012 yılında toplam personel sayısı 27.765, 2013 yılında toplam personel sayısı 28.494 kişi olduğu görülmekte, artan nüfus ve değişen ve gelişen kamu sektörü düşünüldüğünde maliye çalışanlarını iş yükünün bu yıllarda arttığı ve bunun bir sonucu olarak da tükenmişlik

düzeylerinde de bir artış olduğu çıkarımını yapabiliriz. 2014 yılında çalışan personel sayısı 32.044 kişi, 2015 yılında ise 2014 yılına göre 31.514 kişiye düşmüş olduğu görülmektedir. 2013 yılı ile 2015 yılı kıyaslandığında yaklaşık 3000 kişilik artan iş gücü sayısının merkez teşkilatında olduğu görülmektedir. Bu artış merkez teşkilatın iş yükünü kısmen azaltmış olsa da taşra teşkilatında bulunan personel sayısında gözle görülür bir artış yaşanmamış olması, taşra teşkilatında iş yükünde bir azalma olmadığı görülmektedir. Hatta 2013 yılına göre 2014 ve 2015 yıllarında taşra teşkilatı personel sayısında azalmalar meydana gelmiş bu da iş yükünü artırıcı bir durumdur.

2.2.7. İş yükü ile İlgili Literatür Taraması

Demirkaya'nın (2014) İstanbul ilinde bulunan hastanelerin acillerinde çalışan doktor, hemşire, sağlık memuru ve acil tıp teknisyenlerinden oluşan 310 kişi üzerinde uygulanan çalışmada; çalışmamızın sonuçlarına paralel bir şekilde hastane acillerinde çalışan sağlık personelinin iş yükü ve duygusal tükenmeleri arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Bu durum çalışanların iş yükü arttıkça duygusal tükenme algılarının da arttığını göstermektedir.

Stoyanova ve Harizanova'nın (2016: 33) hapishanede çalışan 201 polis memuru üzerinde yapılan adli çalışmada; çalışmamıza paralel olarak demografik özelliklerin tükenme oluşumu üzerinde herhangi bir etkisi yoktur. Ancak tükenmişlik düzeyi ile tükenmişlik nedeniyle izin alan polis memuru sayısı ile tıbbi yardıma gereksinim ve ilaçlar için harcanan harcamalar arasında bir korelasyon mevcuttur. Tükenmişlikten etkilenen memurlar daha çok hastalık izni aldığı ve bu durum da yıllık maaşlarının % 3,1'ini kaybetmesinden dolayı olumsuz etkilendikleri görülmüştür. Tükenmişlik seviyesinin yüksek olması cezaevi çalışanları üzerinde olumsuz bir ekonomik etkiye sahiptir.

Delice'nin (2016:645) biri üniversite, biri devlet ve biri eğitim ve araştırma hastanesi olmak üzere üç hastanede acil servis doktorlarının zihinsel iş yüklerinin ölçülmesi için 39 kişi üzerine yapılan çalışmada; çaba faktörü acil servis hekimlerinin zihinsel iş yüklerine etki eden en önemli faktör olarak belirlenirken, performans faktörü doktorların kendilerini başarılı görmelerinden dolayı iş yüküne en az etki eden faktör olarak karşımıza çıkmıştır.

Erdem, Kılıç ve Demirci'nin (2016:772) Malatya ilinde ulaşım sektöründe faaliyette bulunan bir kamu kurumunda (TCDD) iki yüz on üç çalışan üzerinde yapılan çalışmada; yüksek düzeyde iş yükünün algılanan istihdam edilebilirliği anlamlı ve pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Buna ek olarak görevlilerin demografik özelliklerinden cinsiyeti ve iş tanımlarıyla algılanan istihdam edilebilirlik arasında anlamlı bir ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır.

Turgut'un (2011: 155) İstanbul'da hizmet sektöründe faaliyet gösteren kurumlarda yapmış olduğu çalışmada; mesai saatlerinin çalışmaya tutkunlukla bağlantısında ara değişken olarak iş-aile çatışmasının olduğuna dair kurulan önerileri kısmı bir biçimde desteklemiştir.

Kulaklıkaya'nın (2013) üniversitelerde görev yapan 215 gönüllü akademisyenler üzerinde yapılan çalışmada: bulgularımızdan farklı olarak: kadınlar açısından; duygusal tükenmişlik üzerinde, iş yükü faktörünün negatif yönde katkısı olduğu, erkekler açısından; duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma üzerinde, iş yükü faktörünün negatif yönde katkısı olduğu sonucuna varılmıştır.

Aksaray ilinde faaliyet gösteren otomotiv sanayi işletmelerindeki çalışanlar üzerinde 535 kişi üzerinde yapılan çalışmada; iş yükü yoğunluğunun iş doyumu ve yaşam doyumunu olumlu yönde etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır (Çakıcı, Özkan ve Akyüz, 2013: 1).

Antalya'nın Kemer ilçesinde, turizm sektöründe faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde ve birinci sınıf tatil köylerinde, yaz döneminde çalışan dört yüz otuz iki kişi üzerinde çalışmada; yüksek düzeyde iş yükü ve görevi bırakma düşüncesinin negatif doğrultuda ve anlamlı etkilediği, yüksek düzeyde iş yükünün iş performansını negatif yönde etkilediği, işi bırakma düşüncesinin ise pozitif yönde etkilemiş olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Çelik ve Çıra, 2013: 11).

Greenglass, Burke ve Moore'nın (2003: 580) incelemiş olduğu çalışmada bulgularımıza paralel bir şekilde; iş yükünün önemli bir stres faktörü olduğu fikrini desteklenmektedir. Hastane personeli, özellikle hemşireler arasında iş yükü artmış olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Julia'nın (2012: 666) Kanada'daki ilköğretim ve ilköğretim öğretmenlerinin iş yüklerini incelemek amacı ile *çalışmada*: görev günlüğü kullanmanın iş yükü azaltılmasında etkili bir yöntem olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Gonzalez ve Bemard'ın (2006: 13) Kuzey Amerika'daki üniversitelerde ve Seventh-day Adventist okullarındaki iş yükü tipolojilerinin ve seçilmiş bazı demografik değişkenler arasındaki tükenmişlik seviyelerini belirlemek için çalışmada; elde edilen verilerden 4 akademik iş yükü tipolojisi çıkmıştır. Akademik iş yükü ve seçilmiş demografik değişkenlerindeki duygusal tükenme ve benlik yitimi seviyeleri arasında önemli bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Jacobs ve Dodd'un (2003: 291) 103 kadın ve 46 erkek üniversite öğrencisinden oluşan çalışmada bulgularımıza benzer bir şekilde; tükenmişlik ve iş yükü arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur. Kişiliğin özellikle negatif mizacın üniversite öğrencilerini tükenmişliğe karşı yatkın hale getirdiğini göstermektedir.

Greenglass, Burke ve Fiksenbaum'un (2001: 211) Kanada'da 1363 hastane çalışanı hemşire üzerinde yapılan çalışmada çalışmamıza benzer bir şekilde; hemşirilerde iş yükü, tükenmişlik ve somatizasyonu (zihinsel hastalıkların vücut bulması) incelemektedir. İş yükünün duygusal tükenmişlikle ilgili olduğunu göstermiştir. Duygusal tükenme sinizme ve somatizasyona yol açmaktadır.

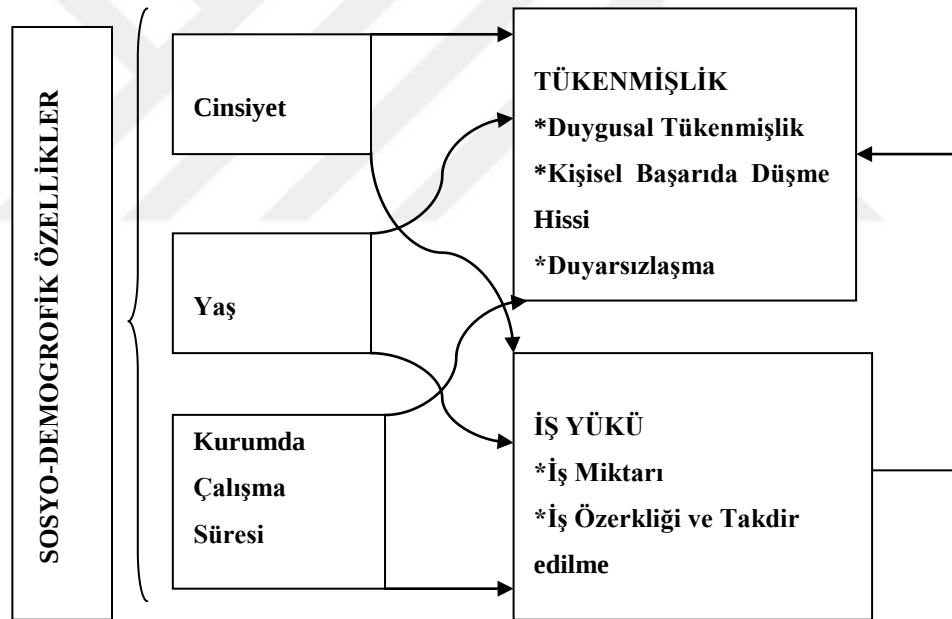
Györrffy, Dweik ve Girasek'in (2016: 2) Macaristan'daki kadın doktorlar arasında yapılan çalışmada; Kadın doktorların 2003'ten 2013'e kadar daha fazla uyku bozukluğu sorunu yaşamıştır ve kişisel başarıları düşmüştür. Elde edilen bulgular onların iş yüklerinin artmasının böyle bir duruma neden olduğunu göstermektedir. Kadın doktorlar 2003'e kıyasla 2013'te istatistiksel olarak belirgin depresif belirtiler göstermemiştir. Ayrıca intihar düşüncesi de belirgin olarak değişmemiştir. Fakat uyku bozuklukları artmıştır. 2013'te kadın doktorların daha az iş doyumu yaşadığı gözlenmiştir. 2003'e nazaran 2013'te daha fazla iş yüklerinin olduğunu ve daha fazla stres yaşadıklarını bildirmişlerdir.

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Araştırmamızda kullanılacak olan model aşağıdaki gibidir.



Şekil 2- Araştırma Modeli

Bu çalışmanın temel hipotezi şu şekildedir:

Hipotez 1

H1: Çalışanların tükenmişlik algıları ve iş yükü algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki mevcuttur.

Bu çalışmanın temel alt hipotezleri şu şekildedir:

Hipotez 2

H2: İş Yüğü algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

H2i: İş Miktarı algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

H2ii: İş Özerkliği ve Takdir Edilme algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 3

H3: İş Yüğü algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.

H3i: İş Miktarı algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.

H3ii: İş Özerkliği ve Takdir Edilme algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 4

H4: İş Yüğü algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.

H4i: İş Miktarı algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.

H4ii: İş Özerkliği ve Takdir Edilme algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 5

H5: Tükenmişlik algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.

H5i: Duygusal tükenmişlik algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.

H5ii: Kişisel başarıda düşme hissi algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.

H5iii: Duyarsızlaşma algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 6

H6: Tükenmişlik algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

H6i: Duygusal tükenmişlik algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

H6ii: Kişisel başarıda düşme hissi algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

H6iii:Duyarsızlaşma algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 7

H7: Tükenmişlik algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.

H7i:Duygusal tükenmişlik algısı yaşa göre farklılaşmaktadır..

H7ii:Kişisel başarıda düşme hissi algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.

H7iii:Duyarsızlaşma algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Aksaray Defterdarlığında çalışan uzman, uzman yardımcısı, memur, sözleşmeli personel, şef, müdür yardımcısı ve müdür kadrolarından oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini 154 personel oluşturmaktadır. Örneklem seçiminde ana kütle örneklem yöntemi kullanılmıştır. Çalışan bütün personele anketler dağıtılmış ve 154 personelden geri dönüş alınmıştır.

3.3. Veri Toplama Aracı

Tükenmişlik ölçeği: Tükenmişlik ölçeği 1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından geliştirilmiştir. Ülkemizde ilk olarak Türkçe'ye uyarlanması Ergin (1995) tarafından yapılmıştır. Genel olarak tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,788'dir. Ölçeğin 3 alt boyutu bulunmaktadır. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır. Çalışmamızda ölçek güvenilirlik katsayıları şu şekilde tespit edilmiştir: Duygusal tükenme için 0.849, duyarsızlaşma için 0.793, kişisel başarıda düşme hissi için 0.799'dur.

İş yükü ölçeği: Aycan ve Eskin (2005) tarafından Türkçe 'ye adapte edilen iş yükü ölçeği maddelerinden esinlenerek ve ilgili literatür taraması yapıp öğretmen görüşü alınarak 11 maddelik iş yükü algısı ölçeği geliştirilmiştir. İş yükü ölçeği iki boyutludur. Bunlardan birincisi iş miktarı, ikincisi iş özerkliği ve takdir edilmedir. Çalışmamızda iş yükü ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0.789'dur. Ölçeğin alt boyutları olan iş miktarının

güvenilirlik katsayısı 0.832 ve iş özerliği ve takdir edilme boyutunun güvenilirlik katsayısı 0.810 olduğu Tablo- 2 de görülmektedir.

Bu araştırmada, ölçeklerin güvenilirliğinin saptanmasında Cronbach'ın α değeri kullanılmıştır. Araştırmamızda yararlanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri katsayıları Tablo 2'de görüldüğü gibi incelendiğinde, değişkenlerin güvenilirlik katsayılarının 0.70'ten büyük olduğu görülmektedir. Güvenilirlik katsayılarının 0.70'ten büyük olması çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Hair vd., 2005: 137 aktaran Çelebi, 2009: 191).

Tablo 2. Değişkenlerin Güvenilirlik Göstergeleri

Değişkenler	Güvenilirlik Katsayısı
ISYUKU	0.789
ISMİK	0.832
İÖVT	0.810
TUKMLK	0.788
DUYTUK	0.849
DUYSZL	0.793
KISBAS	0.799

3.4. Faktör Analizi

Bu bölümde tükenmişliğin ve iş yükünün faktör analizleri bulgularına yer verilmiştir. Tükenmişliğin çalışmaya başlamadan önce tahmin ettiğiniz gibi 3 (Üç) alt faktörde toplandığı, İş yükünün ise 2 (İki) faktörde toplanmış olduğu görülmektedir.

3.4.1. Tükenmişlik Faktör Analizi

Aşağıda görüldüğü gibi tablo-4 incelendiğinde tükenmişliğin üç alt boyutu olan duygusal tükenme, Kişisel Başarıda Düşme Hissi ve Duyarsızlaşmanın faktör ve yük değerleri görülmektedir. Bunların belirlenmesinde açıklayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Bulgularımızı elde etmemizde kullandığımız verilerin faktör çözümlemesine uygun olup olmadığının saptanmasında KMO ve Barlett testleri kullanılmış, bu testlerin sonuçları

faktör analizi yapmamıza olanak tanıdığından, faktör analizi yapılmasına karar verilmiştir. Ölçeğin faktör yüklerinin alt kesme noktası olarak 0.30 baz alınmıştır.

Ölçeğe uygun olmayan baz değerinin altında kalan “Vatandaşların problemlerine kişisel olarak dahil olduğumu hissediyorum.”, “Duygusal olarak işimden uzak hissediyorum.”, “Bu mesleğin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum.”, “Oldukça enerjik hissediyorum.”, “Bazı vatandaşların benden nasıl etkilendiği gerçekten umurumda değil.”, “İşim sayesinde diğer insanların yaşamlarını olumlu bir biçimde etkilediğimi hissediyorum.” Soruları faktörler arasında anlamlı dağılmadığından dolayı ve ölçek faktörlerinin alt kesme noktası 0,30’un altında kaldıklarından dolayı analizden çıkarılmıştır. Tablo 3’de görüldüğü üzere Duygusal Tükenme alt boyutunun açıklanan varyansı %21.981, Kişisel Başarıda Düşme Hissi alt Boyutunun açıklanan varyansı %16.563, Duyarsızlaşma alt boyutunun açıklanan varyansı %11.636’dır. Duygusal Tükenme boyutunun faktör yükleri 0.486 ile 0.762 arasında ve verilerin birbirleriyle orta seviyede ilişkili olduğu; Kişisel Başarıda Düşme Hissi alt boyutunun faktör yükleri 0.611 ile 0.695 arasında ve verilerin birbirleriyle güçlü bir ilişkide olduğu; Duyarsızlaşma alt boyutunun faktör yükleri 0.574 ile 0.740 arasında ve verilerin birbirleriyle orta düzeyde ilişkili olduğu görülmektedir.

Bunun yanında açıklanan toplam varyans değerinin %50.180 olduğu ve başlangıçta beklenen faktör yüklerine (3 faktöre) ulaştığı görülmektedir. Ölçeğin yeterlilik katsayısı olan KMO değerinin ise 0.754 olduğu yani 0.60’dan yukarı olduğundan faktör analizi yapmaya uygun bir veri setimiz olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3. Tükenmişlik Faktör Analizi

Boyutlar	Değişkenler	Faktörler ve Yük Değerleri		
		1	2	3
Duyusal Tükenme	İşimden dolayı yıprandığımı hissediyorum.	.762		
	İnsanlarla doğrudan çalışmak üzerimde çok fazla stres oluşturuyor.	.737		
	Sabah uyandığımda ve yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda yorgun hissediyorum.	.736		
	İş günü sonunda bitkin hissediyorum.	.731		
	Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.	.723		
	İşimden dolayı hüsrana uğramış hissediyorum	.675		
	İşimde oldukça fazla çalıştığımı hissediyorum.	.653		
	Kendimi çaresiz hissediyorum.	.486		
Kişisel Başarıda Düşme Hissi	Duygusal problemlerin üstesinden kesin bir biçimde gelebilirim.		.695	
	Vatandaşların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.		.69	
	Vatandaşlarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissederim.		.681	
	Vatandaşların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.		.662	
	Vatandaşların problemleri ile oldukça etkili bir biçimde ilgilenirim.		.644	
	Vatandaşlarla rahat bir atmosferi kolaylıkla yaratabilirim.		.636	

	Bu meslekte oldukça çok değerli işler başardım.		.611	
Duyarsızlaşma	Bu mesleğe başladığımdan beri bazı insanlara karşı daha fazla duyarsızlaştım.			.74
	Bazı vatandaşlara onlar kişiliksiz bir nesneymiş gibi davrandığımı hissediyorum.			.724
	Vatandaşların bazı problemler için beni suçladıklarını hissediyorum.			.685
	Bazı vatandaşlara davranış şeklimden rahatsızlık duyuyorum.			.679
	Birçok yönden vatandaşlarla benzer şeyleri hissediyorum.			.574
Açıklanan Varyans		21.981	16.563	11.636
Açıklanan Toplam Varyans		50.180		
KMO Değeri		0.754		
Bartlett Test Değeri		1109.778		

Faktör 1: Duygusal Tükenme Faktör 2: Kişisel Başarıda Düşme Hissi ve Faktör 3: Duyarsızlaşma

3.4.2. İş Yükü Faktör Analizi

Aşağıda görüldüğü gibi Tablo 4 incelendiğinde kullandığımız İş Yükü ölçeğinin iki alt boyutu olan İş miktarı ve İş Özerkliği ve Takdir Edilmenin faktör ve yük değerleri görülmektedir. Bunların belirlenmesinde açıklayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Bulgularımızı elde etmemizde kullandığımız dataların faktör çözümlemesine uygun olup olmadığının saptanmasında KMO ve Bartlett testleri kullanılmış, bu testlerin sonuçları faktör analizi yapmamıza olanak tanıdığından, faktör analizi yapılmasına karar verilmiştir. Ölçeğin faktör yüklerinin alt kesme noktası olarak 0.30 baz alınmıştır.

Tablo 4'te görüldüğü üzere İş Miktarı alt boyutunun açıklanan varyansı %27.328, İş Özerkliği ve Takdir Edilmenin açıklanan varyansı %29.178'dir. İş Miktarı alt boyutunun faktör yükleri 0.731 ile 0.787 arasında ve verilerin birbirleriyle yüksek seviyede ilişkili

olduğu; İş Özerkliği ve Takdir Edilme alt boyutunun faktör yükleri 0.525 ile 0.841 arasında ve verilerin birbirleriyle orta düzeyde ilişkili olduğu görülmektedir.

Bunun yanında açıklanan toplam varyans değerinin %56.506 olduğu ve başlangıçta beklenen faktör yüklerine (2 faktöre) ulaştığı görülmektedir. Ölçeğin yeterlilik katsayısı olan KMO değerinin ise 0.752 olduğu yani 0.60'tan yukarı olduğundan faktör analizi yapmaya uygun bir veri setimiz olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4. İş Yükü Faktör Analizi

Boyutlar	Değişkenler	Faktörler ve Yük Değerleri	
		1	2
İş Özerkliği ve Takdir Edilme	Çabalarım genellikle fark ediliyor.	0.841	
	İşime değer veriliyor.	0.832	
	Yaptığım işle ilgili başkalarından takdir görüyorum.	0.814	
	İşimde mesleki bağımsızlığa özerkliğe sahibim.	0.662	
	İşim için gerekli olan malzeme ve alanı elde edebilmek için yöneticileri etkileyebiliyorum.	0.553	
	İşimi nasıl yapacağımı kontrol edebiliyorum.	0.525	
İş Miktarı	Yapılması gereken işlerin tamamını yapabilecek zamanım yok.		0.787
	İşle ilgili yapmam gereken o kadar çok şey var kişisel ilgilerine yönelemiyorum.		0.782
	İşten sonra eve öyle yorgun geliyorum ki sevdiğim şeyleri yapamıyorum.		0.776
	İşimde önemli olan şeyleri yapmak için yeterince zaman olmuyor.		0.774
	Çok uzun süreler boyunca yoğun bir şekilde çalışıyorum.		0.731
Açıklanan Varyans		29.178	27.328

Açıklanan Toplam Varyans	56.506
KMO Değeri	0.752
Bartlett Test Değeri	727.305

Faktör 1: İş Miktarı ve Faktör 2: İş Özerkliği ve Takdir Edilme

3.5. Veri Analizi

Araştırmanın veri analizi SPSS 18 paket programında yapılmıştır. Veri analizinde frekans, yüzde, ortalama ve standart sapma gibi tanımlayıcı istatistiklerinden ve t testi, anova testi ve korelasyon analizinden istatistiklerinden faydalanılmıştır.

BÖLÜM IV

BULGULAR ve TARTIŞMA

4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Tablo 5. Demografik Bilgilere ve Çalışma Durumuna İlişkin Bulgular

DEMOGROFİK ÖZELLİKLER		SAYI	YÜZDE
Cinsiyet	ERKEK	124	80.50%
	KADIN	30	19.50%
Eğitim Durumu	Lise	34	22.08%
	Üniversite	110	71.43%
	Yüksek Lisans	10	6.49%
Yaş	20-25	3	1.9%
	26-30	15	9.7%
	31-35	25	16.2%
	36-40	32	20.8%
	41-45	24	15.6%
	46 ve Üzeri	55	35.7%
Medeni Durum	Evli	142	92.2%
	Bekâr	12	7.8%
Kurumda Çalışma Süresi	0-5 yıl	37	24.0%
	6-10 yıl	27	17.5%
	11-15 yıl	25	16.2%
	16-20 yıl	18	11.7%
	21-25 yıl	21	13.6%
	26 ve üzeri	26	16.9%
	0-5 yıl	33	21.4%
	6-10 yıl	26	16.9%

Hizmet Kolunda Çalışma	11-15 yıl	18	11.7%
	16-20 yıl	25	16.2%
	21-25 yıl	24	15.6%
	26 ve üzeri	28	18.2%
Kurumda Statü	Memur	137	89.0%
	Yönetici	17	11.0%

Araştırmaya katılanların %80.5'i erkek %19.50 kadın olduğu görülmektedir. Toplumun bazı bölümleri istisna olmak kaydı ile geneline hâkim olan erkek egemen anlayış burada da görülmektedir. Bu durum kadın personellerin doğum iznine ayrılması, yapılan bazı işlerde örneğin araziye çıkılması, vergi denetimi vb. konularda erkek personelin daha verimli olacağı düşüncesinin bir sonucu olduğu düşünülmektedir.

Eğitim Durumu incelendiğinde %71.43'ü Lisans %22.08'inin Lise mezunu olduğu görülmektedir bu durum ülkemizde açılan üniversite sayısındaki artış ayrıca gelişen dünyada artık üniversite mezunu olmanın bir ayrıcalık olmaması ve memur kadrolarına üniversite mezunu alımlarının son yıllarda artış göstermesinin etkisinde büyüktür.

Yaş aralıkları incelendiğinde; %35.7'si 46 yaş üzeri aralığında, %15.6'sı 41-45 yaş aralığında %20.8'i 36-40 yaş aralığında ve %16.2'si 31-35 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Örneklemin büyük çoğunluğunun 31 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Bunun nedenlerinin başında memuriyet alımlarının büyük çoğunluğunun üniversite mezunları arasından alınması ve kişilerin üniversiteyi bitirip işe girene kadar geçen sürecin uzun olması, askerlik vb. durumlardan kaynaklandığı düşünülmektedir.

Medeni durum incelendiğinde; %92.2'si evli %7.8'i bekâr olduğu görülmektedir. Bu durum memuriyete başlayan kişilerin maddi açıdan da belli imkânlarla sahip olmalarının doğal bir sonucu olarak daha düzenli bir hayat ve gelecek beklentisi ile açıklanabilir.

Kurumda çalışma süresi incelendiğinde; %24'ü 0-5 yıllık kurumda çalışma süresine sahip, %17.5'i 6-10 yıl kurumda çalışma süresine sahip ve %16.9 ile 26 yıl ve üzeri kurumda çalışma süresine sahip olduğu görülmektedir. Bu durum Maliye Bakanlığının son

dönemlerde yeni personel alımlarına ağırlık vermesi, atamaların merkezi atama sistemine göre belli yaş aralığında yapılması ile açıklanabilir.

Hizmet kolunda çalışma incelendiğinde; %21.4'ü 0-5 yıl arasında %16.9'u 6-10 yıl arası %18.2'si 26 yıl ve üzeri bu hizmet kolunda çalıştığı görülmektedir. Bunun sebebi kapatılan belediyelerden Maliye Bakanlığına personel kayması olması ve çeşitli sebeplerle aynı hizmet kolunda çalışan ve kendi istekleri ile Maliye bakanlığına geçenlerin sayılarında artış yaşaması olarak açıklanabilir.

Kurumda statü incelendiğinde; çalışanların %89'u memur ve %11'inin yönetici pozisyonunda olduğu görülmektedir. Bu durum gayet normaldir memur pozisyonunda olanlar işlerin yürütüleside sahada aktif olarak görev yaptıklarından bu oran gayet normal görünmektedir.

Kurumda statü ve medeni durum demografik özelliklerinin değişkenleri istatistiki olarak yüksek oranda farklılık gösterdiklerinden dolayı hipotez oluştururken değerlendirme dışı bırakılmışlardır.

4.2. Tükenmişlik Algısına İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde Maliyede çalışan personelin tükenmişlik algısı saptanmaya çalışılmış ayrıca tükenmişlik algısının demografik değişkenlere ve çalışma durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır.

Tükenmişlik ölçeğindeki ifadeler incelendiğinde, ifadelerin ortalamalarının 1.6104 ile 3.8636 arasında dalgalandığı görülmektedir. Bu durum katılımcıların genel olarak “Katılmıyorum”, “Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum” ve “Katılıyorum” seçeneklerini işaretlediklerini göstermektedir. İfadeler incelendiğinde en yüksek ortalamaya 3.8636 ile “Vatandaşların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.” ifadesidir. Katılımcıların çoğunluğu genel olarak, gelen mükelleflere karşı sıcak ve ilgili davranmaktadır.

Tablo 6. Tükenmişlik Algısı Puanları

Tükenmişlik Boyutları	İfadeler	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Tükenme	Duygusal olarak işimden uzak hissediyorum.	154	1.00	5.00	2.8052	1.37236
	İş günü sonunda bitkin hissediyorum.	154	1.00	5.00	3.3442	1.21203
	Sabah uyandığımda ve yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda yorgun hissediyorum.	154	1.00	5.00	2.9870	1.28331
	Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.	154	1.00	5.00	2.7143	1.22455
	İşimden dolayı yıprandığımı hissediyorum.	154	1.00	5.00	3.2532	1.27090
	İşimden dolayı hüsrana uğramış hissediyorum	154	1.00	5.00	2.6494	1.26042
	İşimde oldukça fazla çalıştığımı hissediyorum.	154	1.00	5.00	3.1623	1.17974
	İnsanlarla doğrudan çalışmak üzerimde çok fazla stres oluşturuyor.	154	1.00	5.00	2.9481	1.32740
	Kendimi çaresiz hissediyorum.	154	1.00	5.00	2.4091	1.27117
Kişisel Başarıda Düşme Hissi	Vatandaşların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	154	1.00	5.00	3.6753	1.07790
	Vatandaşların problemleri ile oldukça etkili bir biçimde ilgilenirim.	154	1.00	5.00	3.7727	1.04489
	İşim sayesinde diğer insanların yaşamlarını olumlu bir biçimde etkilediğimi hissediyorum.	154	1.00	5.00	3.5909	0.98759
	Oldukça enerjik hissediyorum.	154	1.00	5.00	3.2857	1.10089
	Vatandaşlarla rahat bir atmosferi kolaylıkla yaratabilirim.	154	1.00	5.00	3.6688	1.01656
	Vatandaşlarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissederim.	154	1.00	5.00	3.5065	1.17849

	Bu meslekte oldukça çok değerli işler başardım.	154	1.00	5.00	3.5325	1.01729
	Duygusal problemlerin üstesinden kesin bir biçimde gelebilirim.	154	1.00	5.00	3.7143	0.93385
	Vatandaşların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	154	1.00	5.00	3.8636	0.88612
Duyarsızlaşma	Bazı vatandaşlara onlar kişisiz bir nesneymiş gibi davrandığımı hissediyorum.	154	1.00	5.00	1.6104	1.01177
	Bu mesleğe başladığımdan beri bazı insanlara karşı daha fazla duyarsızlaştım.	154	1.00	5.00	2.2273	1.15766
	Bu mesleğin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe duyuyorum.	154	1.00	5.00	2.2597	1.17047
	Bazı vatandaşların benden nasıl etkilendiği gerçekten umurumda değil.	154	1.00	5.00	2.2597	1.15925
	Vatandaşların bazı problemler için beni suçladıklarını hissediyorum.	154	1.00	5.00	2.2468	1.14510
	Birçok yönden vatandaşlarla benzer şeyleri hissediyorum.	154	1.00	5.00	2.9026	1.22485
	Vatandaşların problemlerine kişisel olarak dahil olduğumu hissediyorum.	154	1.00	5.00	2.8636	1.20494
	Bazı vatandaşlara davranış şeklimden rahatsızlık duyuyorum.	154	1.00	5.00	2.2727	1.22753
Duygusal Tükenmişlik Ortalama		154	1.11	5.00	2.9192	0.85382
Kişisel Başarıda Düşme Hissi Ortalama		154	1.33	5.00	3.6234	0.63839
Duyarsızlaşma Ortalama		154	1.00	5.00	2.3304	0.74380
Tükenmişlik Genel Ortalama		154	1.65	4.77	2.9818	0.46177

İfadeler incelendiğinde en düşük ortalamaya ise 1.6104 ile “Bazı vatandaşlara onlar kişiliksiz bir nesneymiş gibi davrandığımı hissediyorum.” ifadesidir. Bu durum defterdarlıkta çalışan personelin vatandaşlara gereken önemi verdikleri göstermektedir.

Araştırma kapsamında genel hatlarıyla bakıldığında, sorulan sorulara verilen cevaplara göre maliye çalışanları mükellef ilişkilerinde özverili ve mükelleflere iyi davranan ancak iş açısından gün bitiminde yorgun oldukları ve belli bir tükenmişlik düzeyine gelmiş oldukları 3.2532 ortalama ile “İşimden dolayı yıprandığımı hissediyorum.” sorusunun cevabı ile 3.3442 ortalama ile “İş günü sonunda bitkin hissediyorum.” sorularının ortalamalarından ve standart sapmalardan anlaşılmaktadır.

Araştırma kapsamında puanlar incelendiğinde, maliyede çalışan personelin orta düzeyde tükenmişlik algısına sahip oldukları görülmektedir.

Literatürde Okutan, Yıldız ve Konuk’un (2013) yaptığı çalışmada; genel olarak araştırma kapsamındaki meslek elemanlarının duygusal tükenme boyutunun düşük düzeyde, duyarsızlaşma boyutunun normal düzeyde, kişisel başarıda düşme hissi boyutunun ise yüksek seviyelerde olduğu belirlenmiştir.

Budak ve Sürgevil’in (2005) yaptığı çalışmada; öğretim görevlilerinin tükenmişlik boyutları incelendiğinde; bulgularımızdan farklı olarak duyarsızlaşma ve duygusal tükenme seviyelerinin düşük, kişisel başarıda düşme hissi boyutunu ise yüksek seviyelerde olduğu anlaşılmıştır. Yani akademisyenlerin düşük bir tükenmişlik seviyesine sahip olduğu saptanmıştır.

4.3. İş Yükü Algısına İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde defterdarlıkta çalışan personelin iş yükü algısı saptanmaya çalışılmış ayrıca iş yükü algısının demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır.

İş yükü ölçeğindeki ifadeler incelendiğinde, ifadelerin ortalamalarının 3’ün üzerinde ve birbirlerine yakın olduğu görülmektedir. Bu durum defterdarlıkta çalışan personelin iş yükünün fazla olduğunu göstermektedir.

İş yükü ölçeği incelendiğinde en yüksek ortalamaya 3.7143 ile “İşimi nasıl yapacağımı kontrol edebiliyorum.” ifadesidir. Bu durum defterdarlık personelinin, işine olan hâkimiyetini göstermektedir. Ayrıca iş yükü ölçeğinde yer alan 3.1948 ortalama ile en yüksek değerlerden birisine sahip olan “İşten sonra eve öyle yorgun geliyorum ki sevdiğim şeyleri yapamıyorum.” İfadesinden de anlaşıldığı üzere Defterdarlık personelinin iş yükünün fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 7. İş Yükü Algısı Puanları

İFADELER		N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Std. Sapma
İş Miktarı	Yapılması gereken işlerin tamamını yapabilecek zamanım yok.	154	1.00	5.00	2.7208	0.29603
	Çok uzun süreler boyunca yoğun bir şekilde çalışıyorum.	154	1.00	5.00	3.1429	0.15146
	İşten sonra eve öyle yorgun geliyorum ki sevdiğim şeyleri yapamıyorum.	154	1.00	5.00	3.1948	1.21040
	İşle ilgili yapmam gereken o kadar çok şey var kişisel ilgilerine yönelemiyorum.	154	1.00	5.00	3.1104	1.17469
	İşimde önemli olan şeyleri yapmak için yeterince zaman olmuyor.	154	1.00	5.00	2.8896	1.22374
İş Özerkliği ve Takdir Edilme	İşimi nasıl yapacağımı kontrol edebiliyorum.	154	1.00	5.00	3.7143	1.08293
	İşim için gerekli olan malzeme ve alanı elde edebilmek için yöneticileri etkileyebiliyorum.	154	1.00	5.00	3.1818	1.09338
	İşimde mesleki bağımsızlığa özerkliğe sahibim.	154	1.00	5.00	2.9610	1.22546
	Yaptığım işle ilgili başkalarından takdir görüyorum.	154	1.00	5.00	3.2468	1.17885
	İşiime değer veriliyor.	154	1.00	5.00	3.2013	1.23870

	Çabalarım genellikle fark ediliyor.	154	1.00	5.00	3.2857	1.21921
	İş Miktarı Ortalama	154	1.00	5.00	3.0117	0.93759
	İş Özerkliği ve Takdir Edilme Ortalama	154	1.00	5.00	3.2652	0.84073
	İş Yüğü Ortalama	154	1.00	4.73	3.1499	0.67388

İş yükü ölçeği incelendiğinde en düşük ortalamaya ise 2.7208 ile “Yapılması gereken işlerin tamamını yapabilecek zamanım yok.” ifadesidir. Bu durum defterdarlık personelinin çalışma saatleri içerisinde işini yapacak zamanı bulduğunu ancak işin niteliği ve kabiliyet gerektirmesinden dolayı zorlandığı ve eve yorgun gittiğini göstermektedir.

Jacobs ve Dodd’un (2003: 291) 103 kadın ve 46 erkek üniversite öğrencisinden oluşan çalışmada bulgularımıza benzer bir şekilde; tükenmişlik ve iş yükü arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur.

4.4. Tükenmişlik ve İş Yüğü Algıları Arasındaki İlişki

Bu bölümde Defterdarlık personelinin tükenmişlik ve iş yükü arasındaki ilişki incelemiştir.

Tablo 8. Korelasyon Analizi Sonucunda İş Yüğü – Tükenmişlik İlişkisi

		İş Yüğü	İş Miktarı	İş Özerkliği Ve Takdir Edilme	Tükenmişlik	Kişisel Başarıda düşme hissi	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma
İş Yüğü	Pearson Korelasyonu	1	.741**	.781**	.532**	.510**	.316**	.174*
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.031
	N	154	154	154	154	154	154	154

İş Miktarı	Pearson Korelasyonu	.741**	1	.159*	.613**	.175*	.592**	.303**
	Sig. (2-tailed)	.000		.049	.000	.030	.000	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154
İş Özerkliği ve Takdir Edilme	Pearson Korelasyonu	.781**	.159*	1	.212**	.586**	-.087	.026
	Sig. (2-tailed)	.000	.049		.008	.000	.285	-.747
	N	154	154	154	154	154	154	154
Tükenmişlik	Pearson Korelasyonu	.532**	.613**	.212**	1	.358**	.741**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008		.000	.000	.000
	N	154	154	154	154	154	154	154
Kişisel Başarıda düşme hissi	Pearson Korelasyonu	.510**	.175*	.586**	.358**	1	-.027	-.099
	Sig. (2-tailed)	.000	.030	.000	.000		.739	.223
	N	154	154	154	154	154	154	154
Duygusal Tükenmişlik	Pearson Korelasyonu	.316**	.592**	-.087	.741**	-.027	1	.287**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.285	.000	.739		.000
	N	154	154	154	154	154	154	154
Duyarsızlaşma	Pearson Korelasyonu	.174*	.303**	.026	.666**	-.099	.287**	1
	Sig. (2-tailed)	.031	.000	-.747	.000	.223	.000	
	N	154	154	154	154	154	154	154

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 8’den anlaşıldığı üzere iş yükü ile tükenmişlik arasında 0.01 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki mevcuttur. İş yükü ile Tükenmişlik alt düzeyleri arasında kişisel başarı ve

duygusal tükenme ile 0.01 düzeyinde anlamlı bir ilişki mevcutken, duyarsızlaşma ile 0.05 düzeyinde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Sonuç olarak H1 hipotezi kabul edilmiştir.

İş Yüğü alt boyutları olan iş miktarı ile tükenmişlik algısı arasında 0.01 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki mevcuttur. Yani iş miktarı arttıkça tükenmişlik seviyesi de artmaktadır. İş özerkliği ve takdir edilme boyutu ile tükenmişlik arasında ise 0.01 düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Defterdarlıkta çalışan personelin iş yükü ve tükenmişlik arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Bu durum çalışanların iş yükü arttıkça tükenmişlik algılarının da arttığını göstermektedir. Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin azaltılabilmesi için iş yüklerinin daha fazla personel istihdam ederek ve bunun adaletli ve etkin bir görev dağılımı ile desteklenmesi tükenmişlik düzeyinin düşürülmesinde etkili bir rol oynayacaktır.

Tablo 9. Korelasyon Analizi Sonucunda Hipotezin Kabul veya Ret Durumu

HİPOTEZ	KABUL VEYA RED
H1: Çalışanların tükenmişlik algıları ve iş yükü algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki mevcuttur.	KABUL

Litarütürdeki benzer çalışmalarda şu sonuçlar ortaya çıkmıştır. Karacaoğlu ve Çetin'in (2015) yapmış olduğu çalışmada elde ettiğimiz sonuçlara paralel olarak; İş yükü ve rol belirsizliği ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında olumlu yönde bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

Bolat'ın (2011) yapmış olduğu çalışmada, elde ettiğimiz sonuçlara paralel olarak; iş kontrolü ve iş yükünün ve aralarında olan ilişkinin, tükenmişlik düzeyini etkilediği sonucuna varılmış ve buna ek olarak, farklı düzeylerde iş yükü ve iş kontrolü oranlarına

sahip ekipler arasında tükenmişlik açısından anlamlı farklılıkların meydana geldiği saptanmıştır

Tayfur ve Arslan'ın (2012) özel ve kamu bankalarının Ankara şubelerinde 151 çalışan üzerinde yapmış olduğu çalışmada; elde ettiğimiz sonuçlara paralel olarak; İş yükü miktarı ve iş-aile çatışması miktarı yükseldikçe kurumda çalışanların tükenmişlik algıları, bıkkınlık duygularında paralel bir şekilde artış göstermektedir. Ayrıca bu negatif olaylara karşı duyarsızlaşıp, olumsuz davranışlar sergiledikleri belirlenmiştir. Buna ek olarak iş yükünün fazla olması iş-aile çatışmasının artmasına bu çatışmada çalışanlar üzerine negatif yönde tükenme ve duyarsızlaşma duygularının artmasına neden olmaktadır. Tükenmişliğin alt boyutlarından olan Kişisel başarıda Düşme Hissinin ise iş yükü ve iş aile çatışmasından etkilenmediği saptanmıştır.

Baykan vd.'nin (2014) yapmış olduğu çalışmada çalışmamıza benzer bir şekilde; aile hekimliği uygulamasının hekimler arasında iş yükü algısını, rekabeti, ruhsal sıkıntıları ve stresi artırdığını; çalışmaya katılan hekimlerden yarısına yakını özel yaşamına ayırdığı zamanda azalmalar meydana gelmiştir. Aile hekimi olarak çalışılan süre ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Demirkaya'nın (2014) yapmış olduğu çalışmada elde ettiğiniz bulgulara paralel olarak; göre hastane acillerinde çalışan sağlık personelinin iş yükü ve duygusal tükenmeleri arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Bu durum çalışanların iş yükü arttıkça duygusal tükenme algılarının da arttığını göstermektedir.

Kulaklıkaya'nın (2013) yapmış olduğu çalışmada bulgularımızdan farklı olarak: kadınlar açısından; duygusal tükenmişlik üzerinde, iş yükü faktörünün negatif yönde katkısı olduğu, erkekler açısından; duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma üzerinde, iş yükü faktörünün negatif yönde katkısı olduğu sonucuna varılmıştır.

Çelik ve Çıra'nın (2013) yapmış olduğu çalışmada çalışmamızdan farklı olarak çalışanların iş yükü oranı yüksek çıkmıştır. Bizim elde ettiğimiz bulgularda maliye çalışanlarının iş yükü oranı orta düzeyde çıkmıştır.

Greenglass, Burke, ve Moore'un (2003) incelemiş olduğu çalışmada bulgularımıza paralel bir şekilde; iş yükünün önemli bir stres faktörü olduğu fikrini desteklenmektedir. Hastane personeli, özellikle hemşireler arasında iş yükü artmış olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Jacobs ve Dodd'un (2003: 291) 103 kadın ve 46 erkek üniversite öğrencisinden oluşan çalışmada bulgularımıza benzer bir şekilde; tükenmişlik ve iş yükü arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur.

Greenglass, Burke, ve Fiksenbaum'un (2001: 211) Kanada da 1363 hastane çalışanı hemşire üzerinde yapılan çalışmada çalışmamıza benzer bir şekilde; hemşirelerde iş yükü, tükenmişlik ve somatizasyonu (zihinsel hastalıkların vücut bulması) incelemektedir. İş yükünün duygusal tükenmişlikle ilgili olduğunu göstermiştir. Duygusal tükenme sinizme ve somatizasyona yol açmaktadır.

Macaristan'daki kadın doktorlar arasında yapılan çalışmada çalışmamızdaki bulgulara benzer bir şekilde; Kadın doktorların 2003'ten 2013'e kadar daha fazla uyku bozukluğu sorunu yaşamıştır ve kişisel başarıları düşmüştür. Elde edilen bulgular onların iş yüklerinin artmasının böyle bir duruma neden olduğunu göstermektedir. Kadın doktorlar 2003'e kıyasla 2013'te istatistiksel olarak belirgin depresif belirtiler göstermemiştir. Ayrıca intihar düşüncesi de belirgin olarak değişmemiştir. Fakat uyku bozuklukları artmıştır. 2013'te kadın doktorların daha az iş doyumu yaşadığı gözlenmiştir. 2003'e nazaran 2013'te daha fazla iş yüklerinin olduğunu ve daha fazla stres yaşadıklarını bildirmişlerdir (Györffy, Dweik ve Girasek, 2016: 2).

4.5. İş Yükü ve Demografik Özelliklerin İlişkisi

Bu bölümde iş yükü ile bazı demografik özellikler arasında ilişki mevcut olup olmadığı incelenecektir.

4.5.1. Cinsiyet ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki

Aşağıda tablo 10'da cinsiyet ve iş yükü arasındaki ilişki gösterilmiştir.

Tablo 10. Cinsiyet ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki

	Cinsiyet	N	X	t	p
İş Yükü	Erkek	124	3.1452	-0.178	0.859
	Kadın	30	3.1697		
İş Miktarı	Erkek	124	3.0161	0.119	0.905
	Kadın	30	2.9933		
İş Özerkliği ve Takdir Edilme	Erkek	124	3.2527	-0.373	0.710
	Kadın	30	3.3167		

Kadın ve erkeklerin iş yükü algıları arasındaki farklılık incelendiğinde iş yükü, iş miktarı, iş özerkliği ve takdir edilme ile cinsiyet arasında anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır ($p>0,05$). H2 hipotezi ve H2i ve H2ii alt hipotezleri reddedilmiştir.

Defterdarlık çalışanının cinsiyetine bağlı olarak iş yükü değişmemektedir. Bu durum Defterdarlıkta çalışan personelin cinsiyetlerine bağlı olmaksızın aynı işleri yapmalarından kaynaklanmaktadır. Kadın ve erkek çalışanlar işlerinin getirdiği sorumlulukların bilincindedirler. Bu nedenle iş yükü konusunda iki taraf da aynı oranda şikâyetçidir.

Tablo 11. Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumları T-Testi bulgularına göre

HİPOTEZ	KABUL VEYA RET
H2: İş Yükü algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.	RET
H2i: İş Miktarı algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.	RET
H2ii: İş Özerkliği ve Takdir Edilme algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.	RET

Demirkaya'nın (2014) yapmış olduğu çalışmada; bulgularımıza paralel olarak kadın ve erkeklerin iş yükü algıları arasındaki farklılık incelendiğinde iş yükü ve cinsiyet arasında anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır.

4.5.2. Yaş ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki

Tablo 12. Yaş ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki

Boyutlar	F	p
İş Yükü	2.047	0.075
İş Miktarı	0.850	0.524
İş Özerkliği ve Takdir Edilme	2.137	0.064

Defterdarlıkta çalışan personelin yaşı ile iş yükü, iş miktarı ve iş özerkliği ve takdir edilme algısı arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. ($p < 0.05$). H3 hipotezi ve H3i ile H3ii alt hipotezleri reddedilmiştir.

Defterdarlık personelinin yaşı ilerlemiş olsa da, mesleğin getirdiği sorumluluk ve yükümlülükler nedeniyle iş yükü algıları değişmemektedir.

Tablo 13. Anova Testi Sonucunda Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumları

HİPOTEZ	KABUL VEYA RET
H3: İş Yükü algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.	RET
H3i: İş miktarı algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.	RET

H3ii: İş Özerkliği ve Takdir Edilme algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.	RET
--	------------

Demirkaya'nın (2014) yapmış olduğu çalışmada; bulgularımızdan farklı olarak hastane acillerinde çalışan personelin yaşı ile iş yükü algısı arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı ilişkiye rastlanmıştır.

4.5.3. Kurumda Çalışma Süresi ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki

Aşağıda Tablo-14 de kurumda çalışma süresi ve iş yükü algısı arasındaki ilişki gösterilmiştir.

Tablo 14. Kurumda Çalışma Süresi ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki

	Kurumda Çalışma Süresi	N	Ortalama	F	p
İş Yükü	0-5 yıl	37	3.0983	2.643	0.025
	6-10 yıl	27	2.8956		
	11-15 yıl	25	3.4655		
	16-20 yıl	18	3.3687		
	21-25 yıl	21	2.9957		
	26 ve üzeri	26	3.1573		
	Toplam	154	3.1499		
İş Miktarı	0-5 yıl	37	2.7730	2.229	0.054
	6-10 yıl	27	2.8593		
	11-15 yıl	25	3.4320		
	16-20 yıl	18	3.3444		
	21-25 yıl	21	2.9238		
	26 ve üzeri	26	2.9462		
	Toplam	154	3.0117		
İş Özerkliği ve Takdir Edilme	0-5 yıl	37	3.3694	1.778	0.121
	6-10 yıl	27	2.9259		
	11-15 yıl	25	3.4933		
	16-20 yıl	18	3.3889		
	21-25 yıl	21	3.0556		
	26 ve üzeri	26	3.3333		
	Toplam	154	3.2652		

İş yükü algısı açısından yapılan Anova testi sonucunda gruplar arası varyans homojenliği 0.667 yani $p > 0.05$ olduğundan ön koşul gerçekleşmiş olup, p değeri Tablo 14 'de görüldüğü üzere $p < 0.05$ koşulunu sağladığı için kurumda çalışma süreleri arasındaki gruplarla iş yükü algısı arasında farklılıklar olduğu anlaşılmaktadır.

Gruplar arasındaki iş yükü farklılaşmaları incelenmek istendiğinde ise yapılan post hoc analizinde kurumda 0-5 yıl arası çalışanlarla 6-10 yıl arasında çalışanlar arasında 0.025 anlamlılık düzeyinde iş yükü açısından farklılar olduğu görülmüştür.

İş miktarı algısı açısından yapılan Anova testi sonucunda gruplar arası varyans homojenliği 0.184 yani $p > 0.05$ olduğundan ön koşul gerçekleşmiş olup, p değeri Tablo 14 'de görüldüğü üzere $p < 0.05$ koşulunu sağlamadığı için kurumda çalışma süreleri arasındaki gruplarla iş miktarı algısı arasında farklılıklar olmadığı anlaşılmaktadır.

İş özerkliği ve takdir edilme algısı açısından yapılan Anova testi sonucunda gruplar arası varyans homojenliği 0.084 yani $p > 0.05$ olduğundan ön koşul gerçekleşmiş olup, p değeri Tablo 15'te görüldüğü üzere $p < 0.05$ koşulunu sağlamadığı için kurumda çalışma süreleri arasındaki gruplarla İş özerkliği ve takdir edilme algısı arasında farklılıklar olmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 15. Anova Testi Sonucunda Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumları

HİPOTEZ	KABUL VEYA RET
H4: İş yükü algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.	KABUL
H4i: İş miktarı algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.	RET
H4ii: İş özerkliği ve takdir edilme algısı kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.	RET

4.6. Tükenmişlik ve Demografik Özelliklerin İlişkisi

Bu bölümde tükenmişlik ile bazı demografik özellikler arasında ilişki mevcut olup olmadığı incelenecektir.

4.6.1. Tükenmişlik ve Medeni Durum Arasındaki İlişki

Medeni durum demografik özelliğinin değişkenleri istatistiki olarak yüksek oranda farklılık gösterdiklerinden dolayı hipotez oluştururken değerlendirme dışı bırakılmışlardır.

4.6.2. Kurumda Çalışma Süresi ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki

Tablo 16. Kurumda Çalışma Süresi ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki

Boyutlar	F	p
Tükenmişlik	1.756	0.125
Duygusal Tükenme	1.344	0.249
Kişisel Başarı	0.991	0.425
Duyarsızlaşma	2.379	0.041

Defterdarlıkta çalışan personelin kurumda çalışma süresi ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişki incelendiğinde, duyarsızlaşma alt ölçeğinde anlamlı ilişkiye rastlanırken ($p < 0.05$), duygusal tükenme ve kişisel başarı alt ölçeklerinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır ($p > 0.05$). H6 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 17. Anova Testi Sonucunda Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumları

HİPOTEZ	KABUL VEYA RET
H6: Tükenmişlik algısı Kurumda çalışma süresine göre farklılaşmaktadır.	RET
H6i: Duygusal tükenmişlik algısı kıdem durumuna göre farklılaşmaktadır.	RET
H6ii: Kişisel başarıda düşme hissi algısı kıdem durumuna göre farklılaşmaktadır.	RET
H6iii: Duyarsızlaşma algısı kıdem durumuna göre farklılaşmaktadır.	KABUL

Doğan, Demir ve Türkmen'in (2016) yapmış olduğu çalışmada bulgularımızdan farklı olarak; öğretim elemanlarının görev süreleriyle tükenmişliğin boyutları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Yani çalıştıkları yıllar arttıkça öğretim elemanları arasında tükenmişlik düzeylerinde azalma meydana gelmektedir.

Demirkaya'nın (2014) yapmış olduğu çalışmada; hastane acillerinde çalışan personelin kıdemi ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişki incelendiğinde, çalışmamıza paralel olarak, duyarsızlaşma alt ölçeğinde anlamlı ilişkiye rastlanmışken, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt ölçeklerinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır.

4.6.3. Cinsiyet ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki

Tablo 18. Cinsiyet ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki

	Cinsiyet	N	X	SS	Sd	t	p
Tükenmişlik	Erkek	124	2.9755	0.47239	152	-0.372	0.733
	Kadın	30	3.0077	0.42149			
Duygusal Tükenme	Erkek	124	2.9005	0.79996	37.37	-0.464	0.646
	Kadın	30	2.9963	1.06033			
Kişisel Başarı	Erkek	124	3.6039	0.63081	152	-0.767	0.444
	Kadın	30	3.7037	0.67386			
Duyarsızlaşma	Erkek	124	2.3528	0.77418	152	0.761	0.448
	Kadın	30	2.2375	0.60471			

Kadın ve erkeklerin tükenmişlik algıları arasındaki farklılık incelendiğinde tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi ölçeklerinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır ($p>0.05$). Maliye personeli cinsiyetlerine bağlı olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı algıları farklılık göstermemektedir. Görüldüğü gibi Hipotez 7 reddedilmektedir.

Tablo 19. T-testi Sonucuna Göre Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumları

HİPOTEZ	KABUL VEYA RET
H7: Tükenmişlik algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır..	RET
H7i: Duygusal tükenmişlik algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır..	RET
H7ii: Kişisel başarıda düşme hissi algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır.	RET
H7iii: Duyarsızlaşma algısı cinsiyete göre farklılaşmaktadır..	RET

Oruç'un (2007) yapmış olduğu çalışmasında çalışmamıza paralel olarak; öğretmenlerin cinsiyet demografik özelliğine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark saptanmamıştır.

Demirkaya'nın (2014) yapmış olduğu çalışmada; kadın ve erkeklerin tükenmişlik algıları arasındaki farklılık incelendiğinde duyarsızlaşma alt ölçeğinde anlamlı ilişkiye rastlanırken, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt ölçeklerinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Duyarsızlaşma hariç tükenmişliği iki alt boyutunda elde ettiğimiz sonuçlara paralel olarak duygusal tükenme ve kişisel başarı alt ölçekleri ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Kulaklıkaya'nın (2013) yapmış olduğu çalışmada bulgularımızdan farklı olarak: kadınlar açısından; duygusal tükenmişlik üzerinde, iş yükü faktörünün negatif yönde katkısı olduğu, erkekler açısından; duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma üzerinde, iş yükü faktörünün negatif yönde katkısı olduğu sonucuna varılmıştır.

Stoyanova ve Harizanova'nın (2016) incelemiş olduğu çalışmada genel olarak çalışmamıza paralel bir şekilde; demografik özelliklerin tükenme oluşumu üzerinde herhangi bir etkisi yoktur.

4.6.4. Yaş ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki

Yapılan anova testi sonucuna göre %95 güvenilirlikle varyanslar homojendir. Bu durumda anova testi sonuçları yorumlanırken Turkey HSD sonuçları kullanılmış ve çıkan sonuçlara göre hipotez 8 "Tükenmişlik algısı yaşa göre farklılaşmaktadır." İfadesi reddedilmiştir. Ayrıca çalışanların Tablo 20 'de görüldüğü üzere yaş ile tükenmişlik, duygusal tükenme, kişisel başarıda düşme hissi ve duyarsızlaşma algıları puanları $p>0.05$ 'den büyük olduğundan anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir.

Tablo 20. Yaş ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki

Boyutlar	F	p
Tükenmişlik	0.867	0.505
Duygusal Tükenme	1.82	0.112
Kişisel Başarı	0.203	0.961
Duyarsızlaşma	1.19	0.317

Tablo 21. Anova Testi Sonucunda Hipotezlerin Kabul veya Ret Durumları

HİPOTEZ	KABUL VEYA RET
H8: Tükenmişlik algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.	RET
H8i: Duygusal tükenmişlik algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.	RET
H8ii: Kişisel başarıda düşme hissi algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.	RET
H8iii: Duyarsızlaşma algısı yaşa göre farklılaşmaktadır.	RET

Hacıhasanoğlu ve Karaca'nın (2013) yapmış olduğu çalışmada bulduğumuz sonuçlardan farklı olarak; unvan, yaş ve gelir değişkenleri ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

Doğan, Demir ve Türkmen'in (2016) yapmış olduğu çalışmada bulgularımızdan farklı olarak; öğretim elemanları tükenmişlik algıları ile yaşları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki vardır. Yani yaşları artan bireylerin tükenmişlik algıları azalmaktadır.

Karsavuran'ın (2014) yapmış olduğu çalışmada bulgularımızdan farklı olarak; yirmidokuz-otuzdokuz yaş aralığında bulunan sağlık meslek lisesi ve ön lisans mezunu, evli olmayan kadın hastane idarecilerinin tükenmişlik boyutlarının daha yüksek seviyelerde olduğu belirlenmiştir

Oruç'un (2007) yapmış olduğu çalışmasında bulgularımızdan farklı olarak; kişisel başarı alt boyutunda yaş değışkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır.

Yücel ve Ilgın'ın (2016) yapmış olduğu çalışmada bulgularımıza paralel olarak; yaş değışkeninin, tükenmişlik seviyesi ile duygusal zekâ arasındaki ilişkiyi önemli derecede etkilemediği tespit edilmiştir.

Demirkaya'nın (2014) yapmış olduğu çalışmada; duyarsızlaşma alt ölçeğinde anlamlı ilişkiye rastlanmışken, çalışmamıza paralel olarak duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşme hissi alt ölçeklerinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır.

BÖLÜM V

SONUÇ ve ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Araştırmanın genel hipotezi kapsamında defterdarlıkta çalışan personelin yüksek düzeyde iş yüküne ve tükenmişlik algısına sahip oldukları tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda iş yükünün, tükenmişlik algısı üzerinde önemli bir etken olduğu saptanmıştır.

Çalışma kapsamında demografik değişkenler ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiştir. İnceleme kapsamında elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenmiştir.

Bireylerin evli veya bekâr olmaları tükenmişlik algıları üzerinde kısmen etkili olmaktadır. Defterdarlık çalışanlarının aldıkları eğitim ve bu konuda gösterdikleri özveri iş hayatı, tükenmişlik algılarını kontrol etmede yardımcı olmaktadır. Bu durum defterdarlık çalışanlarının ev ve iş yaşamlarının birbirinden ayrıldığını gösteren önemli kanıtlar arasındadır.

Evli ve bekârların tükenmişlik algıları arasındaki farklılık incelendiğinde duygusal tükenme ve kişisel başarı alt ölçeklerinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Duyarsızlaşma alt ölçeğinde ise evli ile bekârların tükenmişlik algıları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Defterdarlık personeli cinsiyetlerine bağlı olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı algıları farklılık göstermemektedir.

Elde edilen bulgulara göre yaşı ilerleyen bireylerin tükenmişlik algılarının yüksek olmadığı anlaşılmaktadır. Bu durum yaşı ilerleyen bireylerin yaptıkları işten hoşlandıklarını göstermektedir. Bu sonuç defterdarlıkta yapılan işlerin çeşitlilik arz etmesi ve çalışanların yaptıkları işi monotonluktan uzak olarak görmeleri şeklinde ifade edilebilir.

Kadın ve erkeklerin tükenmişlik algıları arasındaki farklılık incelendiğinde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt ölçeklerinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Maliye personeli cinsiyetlerine bağlı olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı algıları farklılık göstermemektedir. Bu durum defterdarlıkta çalışan personelin cinsiyetlerine bağlı olmaksızın aynı işleri yapmalarından kaynaklanmaktadır.

Defterdarlıkta çalışan personelin kurumda çalışma süresi ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişki incelendiğinde, duyarsızlaşma alt ölçeğinde anlamlı ilişkiye rastlanırken, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt ölçeklerinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Genel anlamda bu durum defterdarlık çalışanlarının uzun yıllar boyunca yaptıkları işten bıkmadıklarını bunu sebebinin ise yaptıkları işin çeşitli olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Çalışmada demografik değişkenler ve iş yükü arasındaki ilişki incelenmiştir. İnceleme kapsamında elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenmiştir.

İş yükü ölçeğindeki ifadeler incelendiğinde, ifadelerin ortalamalarının 3'ün üzerinde ve birbirlerine yakın olduğu görülmektedir. Bu durum defterdarlıkta çalışan personelin iş yükünün orta düzeyde olduğunu göstermektedir.

İş yükü ölçeği incelendiğinde en yüksek ortalamaya 3,7143 ile “İşimi nasıl yapacağımı kontrol edebiliyorum.” ifadesidir. Bu durum defterdarlık personelinin, işine olan hâkimiyetini göstermektedir. Ayrıca iş yükü ölçeğinde yer alan 3,1948 ortalama ile en yüksek değerlerden birisine sahip olan “İşten sonra eve öyle yorgun geliyorum ki sevdiğim şeyleri yapamıyorum.” İfadesinden de anlaşıldığı üzere Defterdarlık personelinin iş yükünün fazla olduğu anlaşılmaktadır.

İş yükü ölçeği incelendiğinde en düşük ortalamaya ise 2,7208 ile “Yapılması gereken işlerin tamamını yapabilecek zamanım yok.” ifadesidir. Bu durum defterdarlık personelinin çalışma saatleri içerisinde işini yapacak zamanı bulduğunu ancak işin niteliği ve kabiliyet gerektirmesinden dolayı zorlandığı ve eve yorgun gittiğini göstermektedir.

Kadın ve erkeklerin iş yükü algıları arasındaki farklılık incelendiğinde iş yükü ve cinsiyet arasında anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır.

Defterdarlık çalışanın cinsiyetine bağlı olarak iş yükü değişmemektedir. Bu durum Defterdarlıkta alışan personelin cinsiyetlerine bağlı olmaksızın aynı işleri yapmalarından kaynaklanmaktadır. Kadın ve erkek çalışanlar işlerinin getirdiği sorumlulukların bilincindedirler. Bu nedenle iş yükü konusunda iki taraf da aynı oranda şikâyetçidir.

Defterdarlıkta alışan personelin yaşı ile iş yükü algısı arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır.

Defterdarlık personelinin yaşı ilerlemiş olsa da, mesleğin getirdiği sorumluluk ve yükümlülükler nedeniyle iş yükü algıları değişmemektedir. Bir diğer olasılık ise yaşı ilerleyen bireylere yöneticiler tarafından fazla iş yüklenmemiş olması durumu da söz konusu olabilir. Bu durum çalışma hayatında profesyonelliğe ve iş ahlakına aykırı olarak görünse de birçok kamu kurumunda bu tarz uygulamalar ile karşılaşılması muhtemel bir sonuçtur.

İş yükü ile tükenmişlik arasında 0.01 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki mevcuttur. İş yükü ile tükenmişlik alt düzeyleri arasında kişisel başarı ve duygusal tükenme ile 0.01 düzeyinde anlamlı bir ilişki mevcutken, duyarsızlaşma ile 0.05 düzeyinde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Defterdarlıkta alışan personelin iş yükü ve tükenmişlik arasındaki ilişki pozitif yönlüdür. Bu durum çalışanların iş yükü arttıça tükenmişlik algılarının da arttığını göstermektedir.

5.2. neriler

Araştırma kapsamında öneriler şu şekildedir:

Yöneticiler ve politika yapıcılar açısından değerlendirme yapacak olursak şu hususlara dikkat etmeleri gerektiği kanısına varabiliriz. Araştırma kapsamında Defterdarlık personelinin iş yükünün, tükenmişliği arttırdığı tespit edilmiştir. Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin azaltılabilmesi için iş yklerinin daha fazla personel istihdam ederek ve bunun adaletli ve etkin bir görev dağılımı ile desteklenmesi tükenmişlik düzeyinin düşürülmesinde etkili bir rol oynayacaktır.

Defterdarlık personelinin iş yükünün azaltılması amacıyla daha etkin çalışmaları sağlanabilir. Bunun için hizmet içi eğitim verilebilir. Hizmet içi eğitimle beraber defterdarlık personelinin bilgi ve donanımı artacaktır. Böylece kısa zamanda daha etkili ve verimli çalışabilecektir.

Defterdarlık personelinin tükenmişlik algılarını azaltmak adına, belli dönemlerde defterdarlık çalışanları için etkinlikler düzenlenebilir. Bu etkinliklerde çalışanların ve yöneticilerin birlikte vakit geçirmeleri sağlanarak, çalışanların isteklerini daha rahat belirtmeleri sağlanabilir.

Defterdarlık personelinin tükenmişlik algılarını azaltmak adına, belli dönemlerde açılmış olan kurum içi uzmanlık sınavı açılarak memur kadrosunda olan personele hem yükselme imkânı tanınabilir. Hem de maddi anlamda tatmin düzeyleri yükseltilebilir. Bu sayede kurum içinde adalet, eşitlik, motivasyon sağlanmış olacak ve bunların pozitif bir etkisi olarak kurumda verimlilik ve etkinlik artacaktır.

Kurumda çalışan kişilere belirli bir ahenk içinde çalışmaları için kurum içi eğitim verilmeli ayrıca çalışanların görüş, şikâyet ve önerileri de dikkate alınmalıdır. Görevlilerin öneri, şikâyet ve görüşleri doğrultusunda farklı çözüm yolları aranmalıdır. Çalışanların düşünceleri doğrultusunda çözümler üretilmeden sorunların çözülmeye çalışılması çalışanları mutsuz edeceğinden kuruma olumsuz yönde yansımaları olacaktır.

Çalışanların işlerine bağlılığını artırmak ve bu sayede tükenmişlik algılarını düşürmek amacı ile performansa dayalı ödül sistemi getirilebilir. Bu sayede çalışmaya yeni bir heyecan kazandırılabilir. Bu performans sistemi baskıcı ve çalışanların psikolojilerini bozacak şekilde uygulandığı takdirde bu durum tükenmişlik duygusunu daha ileri seviyelere ulaştıracaktır.

Maliye teşkilatının çok köklü bir yapıya sahip olmasına rağmen kamu sektörünün genel anlamda değişen gelişen iş hayatına ayak uydurmakta zorlanmasından dolayı yukarıda yapmış olduğumuz önerilerin uygulanmasının zor olduğu görülmektedir. Ancak ülkemizi daha ileri seviyelere taşıyabilmek kurum çalışanlarının motivasyonunu artırmak tükenmişlik algılarını ve iş yüklerini azaltmak amacı ile yapmış olduğumuz bu tür

Çalışmalardan elde ettiğimiz bulgulardan da yararlanılarak daha ileri seviyelere ulaşmamız mümkün olacaktır.

Kurum alışanları ise şu hususlara dikkat etmeleri gerektiği düşüne biliriz. Çalışanlar kuruma hizmet sundukları kişilerin yerine kendilerini koyarak nasıl kendileri en iyi hizmeti almak isterlerse o şekilde davranmaları gerekmektedir. Karşılıklı uyum ve saygı çerçevesinde işlerin çözümü hem kolay bir şekilde gerçekleşecek hem de çalışan yaptığı işten mutluluk duyacak seviyelere gelebilecektir.

İşlerini düzenli, planlı ve programlı bir şekilde yürüten çalışanlar hem aşırı iş yükünün altında kalkmaktan kurtulacak ve bunun doğal bir sonucu olarak olması gerekenden daha az tükenmişlik algılarına sahip olacaklardır. Bu yüzden belli bir plan ve program dhilinde işlerini düzenli takip eden çalışanlar daha başarılı ve mutlu olacaklardır.

İş arkadaşları ve yöneticileri ile iyi ilişkiler geliştiren çalışanların yani karşılıklı güven duygusunu geliştiren çalışanlar iş yükü miktarları artmış olsalar bile tükenmişlik duygusuna daha az maruz kalırlar. Tabi bu güven duygusu karşılıklı olduğundan dolayı çalışan fedakrlık da bulunup karşılığını alamadığı durumda daha negatif sonuçlarında ortaya çıkması muhtemel bir durumdur.

Bu alışma yalnızca Aksaray ilinde uygulanmıştır. İlerleyen çalışmalarda daha kapsamlı bir çalışma yapılarak bölgeler kapsamında araştırma yapılabilir ve karşılaştırılabilir. Bu sayede kamu sektöründe çalışanlarla ilgili iş yükü ve tükenmişlik algıları arasındaki ilişki daha detaylı bir şekilde incelenerek bunlara çözüm nerileri geliştirilebilir.

KAYNAKÇA

- Balık, E., & Şengül, Ü. (2016). İş Sağlığı ve Güvenliğinde Örgütsel Adaletin Örgütsel Bağlılık ve İş Tükenmişliği Üzerindeki Rolü: Çanakkale’de Ampirik Bir Uygulama. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(3), 115-125.
- Baykan, Z., Çetinkaya, F., Naçar, M., Kaya, A., & Işıldak, M. Ü. (2014). Aile Hekimlerinin Tükenmişlik Durumları ve İlişkili Faktörler. *Türk Aile Hek Dergisi*, 18(3), 122-133.
- Bolat, O. İ. (2011). İş Yüğü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25, 87.
- Budak, G., & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-108.
- Ceyhan, A. A., & Siliğ, A. (2005). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 43-56.
- Çakıcı, A., Özkan, C., & Akyüz, B. H. (2013). İş Yüğü Yoğunluğunun, İş ve Yaşam Doyumuna Etkisi. *Cag University Journal of Social Sciences*, 10(2), 1-24.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 62-77.
- Çelik, M., & Çıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yüğü Aracılık Rolü. *EGE AKADEMİK BAKIŞ*, 13(1), 11-20.
- Çimen, M. (2000). *Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş doyumunu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tez.

- Çimen, Mesut ve Ergin, Canan (2001), “*Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin incelenmesi*”, Gülhane Tıp Dergisi, 43 (2), 169–176.
- Aktaran Sağlam Arı, G. ve Çine Bal, Emine (2008). “*Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi*”. Sayı 1, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F, Manisa, s.133.
- Dağdeviren, M., Eraslan, E., Kurt, M.. “*Çalışma duruşlarının ergonomik analizi*”, Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi, Cilt:18, Sayı:3 2005, s. 73-84.
- Aktaran Demirkaya, S. (2014). “*Hastanede acil serviste çalışan sağlık personelinin iş yükü ve tükenmişlik sendromu ilişkisi*”(Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul).
- Daley, Michael R. (1979), “*Burnout: Smoldering Problem in Protective Services*”, *Social Work*, September, 375-379.
- Aktaran Sağlam Arı, G. ve Çine Bal, Emine (2008). “*Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi*”. Sayı 1, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F, Manisa, s.133.
- Delice, E. K. (2016). Acil Servis Hekimlerinin Nasa-Rtlx Yöntemi İle Zihinsel İş Yüklerinin Değerlendirilmesi: Bir Uygulama Çalışması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(3), 645-666.
- Demirkaya, S. (2014). *Hastane Acil Servislerinde çalışan Sağlık Personelinin İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromu İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, BEYKENT ÜNİVERSİTESİ, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi anabilim dalı hastane ve sağlık kurumları yönetimi bilim dalı, İstanbul.
- Doğan, A., Demir, R., & Türkmen, E. (2016). Rol Belirsizliğinin, Rol Çatışmasının ve Sosyal Desteğin Tükenmişliğe Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(1), 37-68.
- Dolgun, U. (2015). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Erdem, H., Kılınç, E., & Demirci, D. (2016). Çalışanlarda İş Yükü Fazlalığının Algılanan İstihdam Edilebilirlik Üzerine Etkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(58), 772-784.

- Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12(1-2), 37-50.
- Ertürk, E., & Keçecioglu, T. (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 12(1), 39-52.
- Fawzy, F. N. (1991). Burnout in the Health Professionals. *Handbook of Studies on General Hospital Psychiatry*.
- Finney, C., Stergiopoulos, E., Hensel, J., Bonato, S., & Dewa, C. S. (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. *BMC Public Health*, 13(82), 2-13.
- Fiorilli, C., Gabola, P., Pepe, A., Meylan, N., Curchod-Ruedi, D., & Albanese, O. (2015). The effect of teachers' emotional intensity and social support on burnout syndrome. A comparison between Italy and Switzerland. *Elsevier Masson SAS*, 65, 275-283.
- Garrosa, E., Bernardo Moreno-Jimenez, Y. L., & Gonzalez, J. L. (2008). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study. *E. Garrosa et al. / International Journal of Nursing Studies*, 45, 418-427.
- Gonzalez, S., & Bemard, H. (2006). Academic Workload Typologies and Burnout Among Faculty in Seventh-day Adventist Colleges and Universities in North America . *Journal of Research on Christian Education*, 15(1), 13-37.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Fiksenbaum, L. (2001). Workload and Burnout in Nurses. *Journal of Community & Applied Social Psychology J. Community Appl. Soc. Psychol*, 11, 211-215.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Moore, K. A. (2003). Reactions to Increased Workload: Effects on Professional Efficacy of Nurses. *APPLIED PSYCHOLOGY: AN INTERNATIONAL REVIEW*, 52 (4), 580-597.
- Günay, G. Y., & Demiralay, T. (2016). Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlerin İş Stresi, Tükenmişlik Sendromu ve İş -Aşle Yaşam Dengesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (58), 917-935.

- Györfly, Z., Dweik, D., & Girasek, E. (2016). Workload, mental health and burnout indicators among female physicians. *Human Resources for Health*, 14 (12), 2-10.
- Hacıhasanoğlu, T., & Karaca, N. (2013). Bağımsız Çalışan Muhasebe Meslek Mensuplarının ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik, İş Tatmini ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (4), 153-170.
- Hair, F. J., Black, C. W., Babin, J. B., Anderson, E. R., Totham, L. R. (2005). Multivariate Data Analysis. Person Printice Hall, Sixth Edition, New Jersey. Aktaran Çelebi, M. A. (2009). “Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirme.” (Yüksek lisans tezi, Karaman Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Karaman).
- Ildız, Ö. G. (2009). İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş Yükü, İş Stresi, İş Tatmini Ve Motivasyon İlişkisi. *İstanbul Kültür Üniversitesi FBE*, 34.
- Jacobs, S. R., & Dodd, D. K. (2003). Student Burnout as a Function of Personality, Social Support, and Workload. *Journal of College Student Development*, 44 (3).
- Jovanovic, N., Podlesek, A., Volpe, U., Barrett, E., Ferrari, S., Kuzma, M. R., . . . Psaras, R. (2016). Burnout syndrome among psychiatric trainees in 22 countries: Risk increased by long working hours, lack of supervision, and psychiatry not being first career choice. *N. Jovanovic' et al. / European Psychiatry*, 32, 34-41.
- Julia Temple Newhook. (2012). Task-Diaries: A Valuable Qualitative Tool for Occupational Health Research on Teacher Workloads . *International Journal of Qualitative Methods*, 11 (5), 666-684.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 29-32.
- Karacaoğlu, K., & Çetin, İ. (2015). İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Afad. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 46.
- Karsavuran, S. (2014). Sağlık Sektöründe Tükenmişlik Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32 (2), 133-165.

- Korkmaz, Z. (2012). *Yeni Doğan Hemşirelerinde İş Analizi ve İş Yükü*. Bilimler Enstitüsü Hemşirelik Ana Bilim Dalı Çocuk Sağlığı ve Hemşireliği Bölümü. Kayseri: Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Kulaklıkaya, K. (2013). *İşkoliklik, Tükenmişlik Sendromu ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon bilim dalı, İstanbul.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Marakoğlu, K., Kargın, N. Ç., & Armutlukuyu, M. (2013). Tıp Fakültesi Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Sendromu Ve İlişkili Faktörlerin Değerlendirilmesi. *Genel Tıp Dergisi*, 23, 103-108.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout*. San Francisco: John Wiley ve Sons Inc.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981) “*The Measurement of Experienced Burnout*” *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.
- Akratan ERTÜRK, Emel ve KEÇECİOĞLU, Tamer (2012), “*Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri arasındaki ilişkiler; Öğretmenler Üzerine Bir Uygulama*”, Makale, Sayı 1, Ege Akademik Bakış Dergisi, s.42
- Mengenci, C. (2015). İş Tatmini, Duygusal Emek ve Tükenmişlik İlişkilerinin Belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 15 (1), 127-139.
- Merces, Magno Conceição das; Cordeiro, Tacia Maria Santos Carneiro e; Santana, Amalia Ivine Costa; Lua, Iracema; Silva, Douglas de Souza e; Alves, Marcelo Silva; Luz, Marise Silva; Junior, Argemiro D'Oliveira. (2016). Burnout Syndrome In Nursing Workers Of Revista Baiana de Enfermagem, 30 (3), 1-9.
- Okutan, E., Yıldız, Ş., & 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.

- Orhan, U., & Komşu, U. C. (2014). Akademisyenlerde Özyeterlik Algılarının ve Tükenmişlik Düzeylerinin, Öğrenmeye Yönelik Tutuma ve İş Tatminine Etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16 (3), 1-18.
- Oruç, S. (2007). *Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana İli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İlköğretim Anabilim Dalı, Adana.
- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. R. (1994). Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives. *Journal of Marketing Research*, 16, 558-569.
- Soysal, A. (2011). İş Yaşamında Tükenmişlik. *Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası*, 14.
- Stoyanova, R., & Harizanova, S. (2016). Assessment of the personal losses suffered by correctional officers due to burnout syndrome. *Int J Occup Environ Med*, 7 (1), 33-41.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Ve Tükenmişlikle Mücadele Teknikler*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tayfur, Ö., & Arslan, M. (2012). Algılanan İş Yükünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30 (1), 147-172.
- Tepeci, M., & Birdir, K. (2005). Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu. *11.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 958-972.
- Torun, A. (1997). *Stres ve Tükenmişlik*. (S. Tevrüz, Dü.) İstanbul: Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması İle İlişkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (3-4), 155-179.
- Yücel, İ., & Ilgın, K. S. (2016). Yaş ve Öğrenim Durumunun Duygusal Zekâ ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki Üzerindeki Aracılık Etkileri: Sağlık Sektöründe Bir

Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21 (2), 623-643.



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı	TATLI, Murat
Uyruğu	Türkiye(TC)
Doğum tarihi ve yeri	22 Nisan 1984 Aksaray
Medeni hali	Evli
Telefon	0553 590 63 27
Faks	-
E-posta	murat_tatli68@mynet.com

FOTOĞRAF

Eğitim Derecesi	Okul/Program	Mezuniyet yılı
Lise	Aksaray Lisesi	2001
Üniversite	Ömer Halisdemir Üni./İİBF İşletme	2006
Yüksek Lisans	Aksaray Üniversitesi/İşletme ABD Ana Bilim Dalı/Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı	2017

İş Deneyimi, Yıl	Çalıştığı Yer	Görev
2012-Devam Ediyor	Aksaray Defterdarlığı	V.H.K.İ.
2009-2012	T.C. Ziraat Bankası A.Ş.	Servis Görevlisi

Yabancı Dil	İngilizce
-------------	-----------

EKLER

Ek-1:Anket

I. Lütfen, aşağıdaki tabloda yer alan bilgileri eksiksiz olarak doldurunuz.

Cinsiyetiniz? ☐ Erkek ☐ Kadın	Yaşınız?
Medeni durumunuz? ☐ Evli ☐ Bekar	
Eğitim durumunuz? ☐ Üniversite ☐ Yüksek Lisans ☐ Doktora	
Bu iş / hizmet kolunda kaç yıldır çalışmaktasınız? (Lütfen, belirtiniz).....	
Kaç yıldır bu kurumda çalışmaktasınız? (Lütfen, belirtiniz).....	
Kurumdaki statünüz nedir? (Lütfen, yazarak belirtiniz).....	

II. Lütfen, aşağıda yer alan her ifadeyi “(1) Kesinlikle Katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum; (4) Katılıyorum; (5) Kesinlikle Katılıyorum” ölçeğine göre değerlendiriniz.

Duygusal olarak işimden uzak hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İş günü sonunda bitkin hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Sabah uyandığımda ve yeni bir işgünü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda yorgun hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İşimden dolayı yıprandığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İşimden dolayı hüsrana uğramış hissediyorum	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İşimde oldukça fazla çalıştığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İnsanlarla doğrudan çalışmak üzerimde çok fazla stres oluşturuyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kendimi çaresiz hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

III. Lütfen, aşağıda yer alan her ifadeyi “(1) Kesinlikle Katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum; (4) Katılıyorum; (5) Kesinlikle Katılıyorum” ölçeğine göre değerlendiriniz.

Vatandaşların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Vatandaşların problemleri ile oldukça etkili bir biçimde ilgilenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İşim sayesinde diğer insanların yaşamlarını olumlu bir biçimde etkilediğimi hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Oldukça enerjik hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Vatandaşlarla rahat bir atmosferi kolaylıkla yaratabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Vatandaşlarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bu meslekte oldukça çok değerli işler başardım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Duygusal problemlerin üstesinden sakın bir biçimde gelebilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Vatandaşların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

IV. Lütfen, aşağıda yer alan her ifadeyi “(1) Kesinlikle Katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum; (4) Katılıyorum; (5) Kesinlikle Katılıyorum” ölçeğine göre değerlendiriniz.

Bazı vatandaşlara onlar kişisiz bir nesneymiş gibi davrandığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bu mesleğe başladığımdan beri bazı insanlara karşı daha fazla katılaştım(duygusuzlaştım).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bu mesleğin beni duygusal olarak katılaştırmamasından endişe duyuyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bazı vatandaşlara ne olduğu gerçekten umurumda değil.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Vatandaşların bazı problemler için beni suçladıklarını hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Birçok yönden vatandaşlarla benzer şeyleri hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Vatandaşların problemlerine kişisel olarak dahil olduğumu hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Bazı vatandaşlara davrandığım yöntemden rahatsızlık duyuyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

V. Lütfen, aşağıda yer alan her ifadeyi “(1) Kesinlikle Katılmıyorum; (2) Katılmıyorum; (3) Ne Katılıyorum, Ne Katılmıyorum; (4) Katılıyorum; (5) Kesinlikle Katılıyorum” ölçeğine göre değerlendiriniz.

Yapılması gereken işlerin tamamını yapabilecek zamanım yok.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Çok uzun süreler boyunca yoğun bir şekilde çalışıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İşten sonra eve öyle yorgun geliyorum ki sevdiğim şeyleri yapamıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İşle ilgili yapmam gereken o kadar çok şey var kişisel ilgilerine yönelemezim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İşimde önemli olan şeyleri yapmak için yeterince zaman olmuyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

İşimi nasıl yapacağımı kontrol edebiliyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İşim için gerekli olan malzeme ve alanı elde edebilmek için yöneticileri etkileyebiliyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İşimde mesleki bağımsızlığa özerkliğe sahibim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Yaptığım işle ilgili başkalarından takdir görüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
İşime değer veriliyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Çabalarım genellikle fark ediliyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)