

Tükenmişlik İle İş Yükü Arasındaki İlişki: Aksaray Defterdarlığında Bir Araştırma¹

Murat TATLI²
Aksaray Defterdarlığı

H. Bahadır AKIN³
Necmettin Erbakan Üniversitesi

Öz

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, çalışmada veriler anket yöntemi ile toplandıktan anketi cevaplayan kamu görevlilerinin soruları cevaplarken konuyu tam olarak kavrayamamalarından dolayı ya da benzeri nedenlerden sağlıklı cevaplar verememiş olmalarıdır.

Anahtar Kelimeler:

İş Yükü, Tükenmişlik, Duygusal Tükenmişlik

Relationship Between Burnout And Work Load: A Research On Aksaray Revenue Office

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 purpose, the data were gathered by the survey method from the employees of Aksaray revenue office. 154 questionnaires were used for the analysis of data. The results of our study showed that workload had an effect on 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 at Aksaray tax and revenue office, the study results do not represent all of tax and revenue employees. Secondly, as the data are gathered by survey method, the respondents may not give satisfactory answers due to various reasons.

Keywords:

WorkLoad, Burnout, Emotional Burnout

¹ Bu çalışma Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı kapsamında 2017 yılında hazırlanmış olan yüksek lisans tezinden üretilmiştir

² Aksaray Defterdarlığı, Aksaray, murattatli68@yandex.com

³ Necmettin Erbakan Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, bahadirakin@gmail.com

Defterdarlık çalışanlarının, maliye ile alakalı iş ve işlemleri yürütürken sürekli mükelleflerle karşı karşıya kalmaları ve yapılan işlemleri hatasız bir şekilde tamamlamaları toplumsal açıdan 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.

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 uzaklaştırılmıştır. Bunun sonucunda 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.

İş yükü seviyesinin yüksek rakamlara ulaşmasıyla Maliyede görevli olan personellerin tükenmişlik seviyelerinde de artış meydana getirmekte ve bunun neticesinde nitelsiz 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 kalınmaktadır.

Verilen hizmetin 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.

Literatür

Tükenmişlik

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)

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;

- Duygusal tükenme
- Duyarsızlaşma
- Kişisel Başarıda Düşme Hissi

Tükenmişlikle İlgili Çalışmalar

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 bulgulara ulaşılmıştır. İş 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).

Finney vd. (2013: 2) Ceza Memurlarında İş Stresi ve Tükenme ile İlişkili Örgütsel Stres Faktörleri ile ilgili çalışmada stres faktörleri olarak; organizasyonda rol, işyerinde ödülleri, 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 (MagnoConceição da Mercedes vd., 2016: 1-9).

Fiorilli vd. (2015: 275) İtalya'dan 140 İsviçre'den 135 öğretmen katılımlarıyla 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.

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 çalışmada 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.

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.

İş Yüğü

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 basıklar iş yükü olarak tanımlanmaktadır (Dağdeviren 2005: 518 aktaran Demirkaya, 2014).

İş yükü fiziki ve zihinsel olarak çalışmanı yoran, sosyal hayatını performansını, iş görenin sağlık durumunu negatif yönde etkileyen, bireylerin odaklanma sorunu yaşamaması ve işe karşı güdülenememeleri gibi sorunların bir sonucu olarak hata yapma, verimlilik ve etkinlikte düşüş yaşama gibi etkilere neden olan bir süreç olarak tanımlanabilir.

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 arttığı ve bu bağlamda kamu sektörü çalışanlarının iş yükü ve tükenmişlik

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

YILLAR	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	
		2	0	0	0	0	2	

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

düzeylerinde artışlar meydana getirdiği bir gerçektir. 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. 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 görülmektedir. Artan nüfus ve değişen ve gelişen kamu sektörü düşünüldüğünde maliye çalışanlarını iş yü-

künün 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 azaltış 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.

İş Yükü ile İlgili Çalışmalar

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) hapishane- de 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 çalışma yapılmış. Bunun neticesinde 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.

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.

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 çalışma yapılmıştır. Araştırma neticesinde 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 amacıyla ile çalışmada: görev günlüğü kullanmanın iş yükü azaltılmasında etkili bir yöntem olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

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.

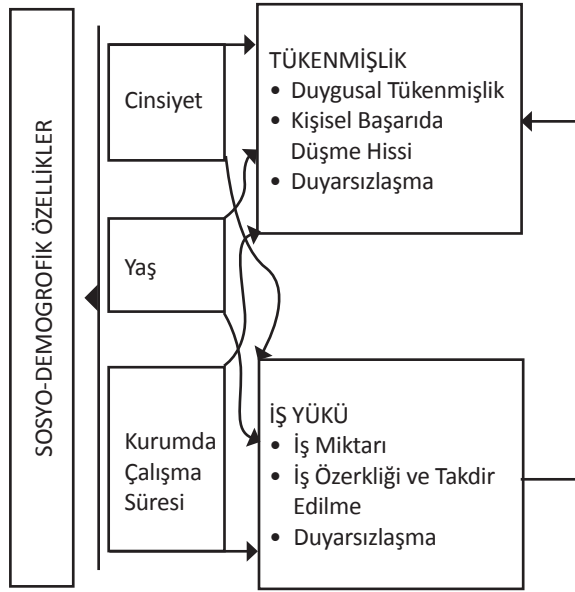
Jacobs ve Dodd'un (2003: 291) 103 kadın ve 46 erkek üniversite öğrencisinden oluşan çalışmada bulgularımıza benzer bir şekilde; tükenmişlik ve iş yükü arasında anlamlı bir ilişki mevcuttur. Kişiliğin özellikle negatif mizacın üniversite öğrencilerini tükenmişliğe karşı yatkın hale getirdiğini göstermektedir.

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

Yöntem

Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Araştırmamızda kullanılacak olan model aşağıdaki gibidir.



Şekil 1. Araştırmanın 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 alt hipotezleri şu şekildedir:

Hipotez 2

H2: İş Yükü 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 Yükü 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 Yükü 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.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Aksaray Defterdarlığında çalışan uzman, uzman yardımcısı, memur, sözleşmeli personel, şef, müdür yardımcısı ve müdür kadrolarında çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmada tüm çalışanlara (2015 yılında 168 kişi) anketler dağıtılmış ve 154 personelden geri dönüş alınmıştır.

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, Cronbach α , 0,79'dir. Ölçeğin 3 alt boyutu bulunmaktadır. Bunlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır. Çalışmamızda ölçek güvenilirlik katsayıları şu şekilde tespit edilmiştir: Duygusal tükenme için 0.85, duyarsızlaşma için 0.79, kişisel başarıda düşme hissi için 0.80'dir.

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 ölçeğinde iki boyut elde edilmiştir. Bunlardan birincisi iş miktarı, ikincisi iş özerkliği ve takdir edilme şeklinde yorumlanmıştır. Çalışmamızda iş yükü ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0.79'dur. Ölçeğin alt boyutları olan iş miktarının güvenilirlik katsayısı 0.83 ve iş özerkliği ve takdir edilme boyutunun güvenilirlik katsayısı 0.81 olarak bulunmuştur.

Faktör Analizi

Bu bölümde tükenmişliğin ve iş yükünün faktör analizleri bulgularına yer verilmiştir. Tükenmişliğin çalışmaya başlamadan önce tahmin ettiğiniz gibi 3 (Üç) alt boyutta toplandığı, İş yükünün ise (literatürde genelde tek boyutlu olmakla birlikte) çalışmamızda 2 (İki) alt boyutta toplanmış olduğu görülmektedir.

Ölçeğe uygun olmayan bazı değerlerin altında kalan çeşitli ifadeler boyutlar arasında anlamlı dağılmadığından dolayı ve ölçek faktörlerinin alt kesme nok-

tası 0,30'un altında kaldıklarından dolayı analizden çıkarılmıştır. Duygusal Tükenme alt boyutunun açıklanan varyansı %21.98, Kişisel Başarıda Düşme Hissi alt Boyutunun açıklanan varyansı %16.56, Duyarsızlaşma alt boyutunun açıklanan varyansı %11.64'dür. Duygusal Tükenme boyutunun faktör yükleri 0.49 ile 0.76 arasında ve verilerin birbirleriyle orta seviyede ilişkili olduğu anlaşılmıştır. Kişisel Başarıda Düşme Hissi alt boyutunun faktör yükleri 0.611 ile 0.695 arasında ve verilerin birbirleriyle güçlü bir ilişkide olduğu anlaşılmıştır. Duyarsızlaşma alt boyutunun faktör yükleri 0.57 ile 0.74 arasında ve verilerin birbirleriyle orta düzeyde ilişkili olduğu görülmektedir.

Bunun yanında açıklanan toplam varyans değerinin %50.18 olduğu ve başlangıçta beklenen faktör yüklerine (3 faktöre) ulaştığı görülmektedir. Ölçeğin yeterlilik katsayısı olan KMO değerinin ise 0.75 olduğu yani 0.60'dan yukarı olduğundan faktör analizi yapmaya uygun bir veri setimiz olduğu anlaşılmaktadır.

İş Yükünün boyutları olan, İş Miktarı alt boyutunun açıklanan varyansı %27.33, İş Özerkliği ve Takdir Edilmenin açıklanan varyansı %29.18'dir. İş Miktarı alt boyutunun faktör yükleri 0.73 ile 0.79 arasında ve verilerin birbirleriyle yüksek seviyede ilişkili olduğu; İş Özerkliği ve Takdir Edilme alt boyutunun faktör yükleri 0.53 ile 0.84 arasında ve verilerin birbirleriyle orta düzeyde ilişkili olduğu görülmektedir.

Bunun yanında açıklanan toplam varyans değerinin %56.51 olduğu ve başlangıçta beklenen faktör yüklerine (2 faktöre) ulaştığı görülmektedir. Ölçeğin yeterlilik katsayısı olan KMO değerinin ise 0.75 olduğu yani 0.60'tan yukarı olduğundan faktör analizi yapmaya uygun bir veri setimiz olduğu anlaşılmaktadır.

Bulgular ve Tartışma

Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılanların %80.5'i erkek %19.50 kadın, %71.43'ü Lisans %22.08'inin Lise mezunu, %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; %92.2'si evli %7.8'i bekârdır.

Çalışanların %24'ü kurumlarında 0-5 yıldır çalışırken, %17.5'i 6-10 yıl, %16.9'u 26 yıl ve üzeri kurumda çalışma süresine sahiptir. Hizmet kolunda çalışma açısından; %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. Çalışanların %89'u düz memur ve %11'inin yönetici pozisyonundadır. Kurumda statü ve medeni durum demografik özelliklerine ilişkin rakamlar istatistiki olarak yüksek oranda farklılık gösterdiklerinden dolayı hipotez oluştururken değerlendirme dışı bırakılmışlardır.

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.

İfadeler incelendiğinde, ifadelerin ortalamalarının 1.61 ile 3.86 arasında dalgalandığı görülmektedir. Bu durum katılımcıların genel olarak "Katılmıyorum", "Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum" ve "Katılıyorum" seçeneklerini işaretlediklerini göstermektedir. İfadeler incelendiğinde en yüksek ortalamaya 3.86 ile "Vatandaşların neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim." ifadesidir. Katılımcıların çoğunluğu genel olarak gelen mükelleflere karşı sıcak ve ilgili davranmaktadır

İfadeler incelendiğinde en düşük ortalamaya ise 1.61 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 çalışanlardır. Ancak iş açısından gün bitiminde yorgun oldukları ve belli bir tükenmişlik düzeyine gelmiş oldukları 3.25 ortalama ile "İşimden dolayı yıprandığımı hissediyorum." sorusunun cevabı ile 3.34 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.

Tablo2.'de tükenmişlik algısı puanları görülmektedir.

Tablo 2. Tükenmişlik Algısı Puanları

İş Yükü Algısına İlişkin Bulgular

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Tükenmişlik Ortalama	154	1.11	5.00	2.92	0.85
Kişisel Başarıda Düşme Hissi Ortalama	154	1.33	5.00	3.62	0.64
Duyarsızlaşma Ortalama	154	1.00	5.00	2.33	0.74
Tükenmişlik Genel Ortalama	154	1.65	4.77	2.98	0.46

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

İfadeler incelendiğinde, ifadelerin ortalamalarının 3'ün üzerinde ve birbirlerine yakın olduğu görülmektedir. Bu durum defterdarlıkta çalışan personelin iş yükünün fazla olduğunu göstermektedir.

İfadeler incelendiğinde en yüksek ortalamaya 3.71 ile "İşimi nasıl yapacağımı kontrol edebiliyorum." ifadesidir. Bu durum defterdarlık personelinin, işine olan hâkimiyetini göstermektedir. Ayrıca iş yükü ölçeğinde yer alan 3.20 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.

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
İş Miktarı Ortalama	154	1.00	5.00	3.01	0.94
İş Özerkliği ve Takdir Edilme Ortalama	154	1.00	5.00	3.27	0.84
İş Yükü Ortalama	154	1.00	4.73	3.15	0.67

Tablo 3.'de iş yükü algısı puanları görülmektedir.

İfadeler incelendiğinde en düşük ortalamaya ise 2.72 ile "Yapılması gereken işlerin tamamını yapabilecek zaman 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.

Tükenmişlik ve İş Yükü Algıları Arasındaki İlişki

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

Tablo 4. Korelasyon Analizi Sonucunda İş Yükü – Tükenmişlik İlişkisi

		İş Yükü	İş Miktarı	İş Özerkliği Ve Takdir Edilme	Tükenmişlik	Kişisel Başarıda düşme hissi	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma
İş Yükü	Pearson Korelasyon K.	1	.74**	.78**	.53**	.51**	.32**	.17*
	Sig. (2-tailed)		.00	.00	.00	.00	.00	.03
	N	154	154	154	154	154	154	154
İş Miktarı	Pearson Korelasyon K.	.74**	1	.16*	.61**	.18*	.59**	.30**
	Sig. (2-tailed)	.00		.05	.00	.03	.00	.00
	N	154	154	154	154	154	154	154
İş Özerkliği ve Takdir Edilme	Pearson Korelasyon K.	.78**	.16*	1	.21**	.59**	-.09	.03
	Sig. (2-tailed)	.00	.05		.01	.00	.29	-.75
	N	154	154	154	154	154	154	154
Tükenmişlik	Pearson Korelasyon K.	.53**	.61**	.21**	1	.36**	.74**	.67**
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.01		.00	.00	.00
	N	154	154	154	154	154	154	154
Kişisel Başarıda düşme hissi	Pearson Korelasyon K.	.51**	.18*	.59**	.36**	1	-.03	-.10
	Sig. (2-tailed)	.000	.030	.000	.000		.74	.22
	N	154	154	154	154	154	154	154
Duygusal Tükenmişlik	Pearson Korelasyon K.	.32**	.59**	-.09	.74**	-.027	1	.29**
	Sig. (2-tailed)	.00	.00	.29	.00	.74		.00
	N	154	154	154	154	154	154	154
Duyarsızlaşma	Pearson Korelasyon K.	.17*	.30**	.03	.67**	-.01	.29**	1
	Sig. (2-tailed)	.03	.00	-.75	.00	.22	.00	
	N	154	154	154	154	154	154	154

** 0.01 düzeyinde anlamlıdır, * 0.05 düzeyinde anlamlıdır

Tablo 4' 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 Yükü 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 adaletili ve etkin bir görev dağılımı ile desteklenmesi tükenmişlik düzeyinin düşürülmesinde etkili bir rol oynayacaktır.

İş Yükü ve Demografik Özelliklerin İlişkisi

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

Cinsiyet ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki: Kadın ve erkeklerin iş yükü algıları arasındaki farklılık incelendiğinde iş yükü, iş miktarı, iş özerkliği ve takdir edilme ile cinsiyet arasında anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır ($p>0,05$). Yapılan t-testi sonucunda iş yükü için $p:0,86$, İş Miktarı İçin $p:0,91$, İş Özerkliği ve Takdir Edilme için $p:0,71$ olarak bulunmuş olup, 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.

Yaş ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki: Defterdarlıkta çalışan personelin yaşı ile iş yükü, iş miktarı ve iş özerkliği ve takdir edilme algısı arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. ($p<0,05$). Yapılan anova testi sonucu İş Yükü için $p:0,08$, İş Miktarı için $p:0,52$, İş Özerkliği ve Takdir Edilme için $p:0,06$ 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.

Kurumda Çalışma Süresi ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki: İş yükü algısı açısından yapılan Anova testi sonucunda gruplar arası varyans homojenliği 0.67 yani $p>0,05$ olduğu görülmüştür. Bu sayede ön koşul gerçekleşmiştir. Kurumda çalışma süreleri arasındaki gruplarla iş yükü algısı arasında farklılıklar olduğu $p:0,03$ ($p<0,05$) değerinden 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 0.03 anlamlılık düzeyinde iş yükü açısından farklılar olduğu görülmüştür.

İş miktarı algısı açısından yapılan Anova testi sonucunda gruplar arası varyans homojenliği 0.18 yani $p>0,05$ olduğundan ön koşul gerçekleşmiş olup, Kurumda çalışma süreleri arasındaki gruplarla iş yükü miktarı algısı arasında farklılıklar olmadığı $p:0,054$ ($p>0,05$) değerinden anlaşılmaktadır.

İş özerkliği ve takdir edilme algısı açısından yapılan Anova testi sonucunda gruplar arası varyans homojenliği 0.08 yani $p>0,05$ olduğundan ön koşul gerçekleşmiş olup, Kurumda çalışma süreleri arasındaki gruplarla İş özerkliği ve takdir edilme algısı arasında farklılıklar olmadığı $p:0,12$ ($p>0,05$) değerinden anlaşılmaktadır.

Defterdarlıkta çalışan personelin iş yükü, iş miktarı ve iş özerkliği ve takdir edilme algısı kurumda çalışma süresine göre değişip değişmediği incelendiğinde kurumda çalışma süresiyle iş yükü arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamışken ($p>0,05$), Kurumda çalışma süresi ile iş miktarı ve iş özerkliği ve takdir

edilme algısı arasında anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır ($p < 0.05$). H4 hipotezi kabul edilmiş olup, H4i ve H4ii alt hipotezleri reddedilmiştir.

Tükenmişlik ve Demografik Özelliklerin İlişkisi

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

Kurumda Çalışma Süresi ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki: Defterdarlıkta çalışan personelin kurumda çalışma süresi ile tükenmişlik algısı arasındaki ilişki incelendiğinde, Tükenmişlik ve kurumda çalışma süresi arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır $p:0.13$ ($p > 0.05$) H5 hipotezi reddedilmiştir. Duyarsızlaşma alt ölçeğinde anlamlı ilişkiye rastlanmışken $p:0.04$ ($p < 0.05$) H5iii alt hipotezi kabul edilmiş, kurumda çalışma süresi ile duygusal tükenme alt ölçeklerinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır $p:0.25$ ($p > 0.05$) H5i alt hipotezi reddedilmiştir. Kurumda çalışma süresi ile kişisel başarıda düşme hissi alt ölçeklerinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır $p:0.43$ ($p > 0.05$) H5ii hipotezi reddedilmiştir.

Cinsiyet ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki: Kadın ve erkeklerin tükenmişlik algıları arasındaki farklılık incelenmiştir. Bunun neticesinde tükenmişlik $p:0.73$ ($p > 0.05$), duygusal tükenme $p:0.65$ ($p > 0.05$), duyarsızlaşma $p:0.45$ ($p > 0.05$) ve kişisel başarıda düşme hissi $p:0.44$ ($p > 0.05$) ölçeklerinde anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Maliye personeli cinsiyetlerine bağlı olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı algıları farklılık göstermemektedir. Görüldüğü gibi Hipotez 6 ve alt hipotezleri H6i, H6ii ve H6iii reddedilmiştir.

Yaş ve Tükenmişlik Algısı Arasındaki İlişki: Yapılan anova testi sonucuna göre %95 güvenlilikle varyanslar homojendir. Bu durumda anova testi sonuçları yorumlanırken Turkey HSD sonuçları kullanılmış ve çıkan sonuçlara göre hipotez 7 "Tükenmişlik algısı yaşa göre farklılaşmaktadır." ifadesi reddedilmiştir $p:0.51$ ($p > 0.05$). Yaş ile duygusal tükenme $p:0.11$ ($p > 0.05$), kişisel başarıda düşme hissi $p:0.96$ ($p > 0.05$) ve duyarsızlaşma $p:0.32$ ($p > 0.05$) arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir. Görüldüğü gibi Hipotez 7 ve alt hipotezleri H7i, H7ii ve H7iii reddedilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Sonuç

Araştırmanın genel hipotezi kapsamında defterdarlıkta çalışan personelin yüksek düzeyde iş yüküne ve tükenmişlik algısına sahip oldukları tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda iş yükü ile tükenmişlik algısı arasında bir ilişki olduğu saptanmıştır.

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

Defterdarlık personeli cinsiyetlerine bağlı olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı algıları farklılık göstermemektedir.

Elde edilen bulgulara göre yaş ilerleyen bireylerin tükenmişlik algılarının yüksek olmadığı anlaşılmaktadır. Bu durum yaş 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 rastlanmışken, 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 defterdarlık çalışan personelin iş yükünün orta düzeyde olduğunu göstermektedir.

İş yükü ölçeği incelendiğinde en yüksek ortalama ya 3,71 ile "İşimi nasıl yapacağımı kontrol edebiliyorum." ifadesidir. Bu durum defterdarlık personelinin, işine olan hâkimiyetini göstermektedir. Ayrıca iş yükü ölçeğinde yer alan 3,20 ortalama ile e 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 ortalama ya ise 2,72 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 çalışan personelin cinsiyetlerine bağlı olmaksızın aynı işleri yapmalarından kaynaklanmaktadır. Bu nedenle iş yükü konusunda iki taraf da aynı oranda şikâyetçidir.

Defterdarlıkta çalışan 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 bireylerle 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 pozitif yönlü anlamlı bir ilişki mevcuttur. İş yükü ile tükenmişlik alt düzeyleri

kişisel başarı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile 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.

Öneriler

Araştırma kapsamında öneriler şu şekilde geliştirilmiştir:

Yöneticiler ve politika yapıcılar açısından;

Araştırma kapsamında Defterdarlık personelinin iş yükünün, tükenmişliği arttırdığı tespit edilmiştir. 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.

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, kurum içi uzmanlık sınavları adaletli şekilde yapılarak memur kadrosunda olan personele maddi tatmin artışı ve yükselme imkânı tanımlanabilir, motivasyonları artırılabilir ve dolaylı olarak kurumda verimlilik ve etkinlik artırılabilir.

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 performans sistemi dikkatle tasarlanmalıdır, aksi halde baskıcı ve çalışanların psikolojilerini bozacak şekilde uygulandığında tükenmişlik duygusunu daha da arttırabilecektir.

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 da kabul edilmelidir.

Çalışanlar açısından ise;

Çalışanların hizmet sundukları kişilerin yerine kendilerini koyarak, nasıl kendileri en iyi şekilde hizmet almak isterlerse o şekilde insanlara davranmaları gerektiği anlatılmalı, karşılıklı uyum ve saygı çerçevesinde işlerin çözümü yönünde eğitilmelidirler.

Ayrıca, işlerini 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.

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. Tabii bu güven duygusu karşılıklı olduğundan dolayı çalışan fedakârlık da bulunup karşılığını alamadığı durumda daha negatif sonuçlarında ortaya çıkması muhtemel bir durumdur.

Bu çalışma 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 sorunlara çözüm önerileri geliştirilebilir.

Kaynakça

- Aycan, Z., & Eskin, M. (2005). Relative contributions of childcare, spousal support, and organizational support in reducing work-family conflict for men and women: The case of Turkey. *Sex Roles*, 53(1), s. 453-471.
- Bolat, O. İ. (2011). İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25, 87.
- 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 Yükünün Aracılık Rolü. *EGE AKADEMİK BAKIŞ*, 13(1), 11-20.
- 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).
- 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.
- Ergin, C. (1995). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12(1-2), 37-50.
- 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.

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.

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.

Karacaoğlu, K., & Çetin, İ. (2015). İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Afad. *Neşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 46.

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.

Maslach, C. ve Jacson, S. E. (1981) "The Measurement of Experienced Burnout" *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113. Akdoğan 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

Merces, Magno Conceição das; Cordeiro, Tecia 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.

Oruc, 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.

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.

Tepeci, M., & Birdir, K. (2005). Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu. *11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 958-972.

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.