

THE PROBLEMS FACED BY PROFESSIONAL ACCOUNTANTS IN ERZURUM AND EFFECTS ON THEIR BURNOUT OF THESE PROBLEMS¹

Meryem ÖZTÜRK

Yrd. Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi, meryemozturk@atauni.edu.tr,
ORCID: 0000-0001-5221-3989

Abdurrahim ŞİMŞEK

Öğretmen, MEB, abdurrahimsimsek84@gmail.com,
ORCID: 0000-0002-7317-1535

Received: 12.05.2017

Accepted: 22.08.2017

ABSTRACT

The aim of the study is to investigate the problems of the professional accountants who carry out their activities independently in Erzurum province, the burnout levels and whether the effects on the burnout of the problems they live in. According to the results of this study in which T test, Anova test, and Pearson correlation analysis have performed, the accounting profession members experienced moderate emotional exhaustion and depersonalization, and low level of exhaustion at personal accomplishment subscale. It was determined that the emotional exhaustion of professional accountants varied according to the age, working year, daily working hours, the number of taxpayers and the ability to make annual vacations, depersonalization levels differed according to the age, the year of work, the daily working hours and the availability of holidays and personal accomplishment levels differed significantly according to age and working year. In addition, it was determined that as the number of problems experienced by the members of the profession with taxpayers increases, emotional exhaustion and depersonalization increase, as the problems experienced in public institutions increase, emotional exhaustion increases and personal accomplishment feelings decrease, feelings of personal accomplishment decrease as the problems arise from the legislation, and emotional exhaustion increases as the other problems increase.

Keywords: Professional accountants, problems faced by professional accountants, job burnout.

¹ Bu çalışma Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde hazırlanan "Muhasebe Meslek Mensuplarının Karşılaştıkları Sorunların Tükenmişliklerine Etkisi: Erzurum İlinde Bir Uygulama" başlıklı yüksek lisans tezinden derlenmiştir.

ERZURUM'DAKİ MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ YAŞADIKLARI SORUNLAR VE SORUNLARIN TÜKENMİŞLİKLERİ ÜZERİNE ETKİSİ

ÖZ

Çalışmanın amacı, Erzurum il merkezinde faaliyetlerini serbest olarak yürüten muhasebe meslek mensuplarının sorunları, tükenmişlik düzeyleri, yaşadıkları sorunların tükenmişlikleri üzerinde etkisi olup olmadığını incelemektir. T testi, Anova testi ve Pearson korelasyon analizinin yapıldığı çalışmanın sonuçlarına göre, muhasebe meslek mensuplarının orta düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, düşük düzeyde kişisel başarı alt boyutunda tükenmişlik yaşadıkları; meslek mensuplarının duygusal tükenmişlik düzeylerinin yaşa, çalışma yılına, günlük çalışma saatine, mükellef sayısına ve yıllık tatil yapabilme durumlarına göre; duyarsızlaşma düzeylerinin yaşa, çalışma yılına, günlük çalışma saatine ve tatil yapabilme durumlarına göre; kişisel başarı düzeylerinin ise yaşa ve çalışma yılına göre anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit edilmiştir. Ayrıca meslek mensuplarının mükelleflerle yaşadıkları sorunlar arttıkça duygusal tükenmişliklerinin ve duyarsızlaşmalarının arttığı, kamu kurumlarında yaşadıkları sorunlar arttıkça duygusal tükenmişliklerinin arttığı ve kişisel başarı hislerinin azaldığı, mevzuattan kaynaklanan sorunları arttıkça kişisel başarı hislerinin azaldığı ve diğer sorunları arttıkça duygusal tükenmişliklerinin arttığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Muhasebe meslek mensupları, meslek mensuplarının yaşadıkları sorunlar, mesleki tükenmişlik.

EXTENDED SUMMARY**Introduction**

Parallel to the developments in the economy in today's global competitive environment, the importance of the accounting profession is increasing day by day as businesses need more and more accurate and reliable information that accounting department and accounting profession base is the basis of decision making processes. While professional accountants who play a connector role between the state and taxpayers carry out their professional activities which are very much in terms of variety and number, they are mostly contact with institutions such as taxpayers, Social Security Institution, İŞ-KUR, Chamber of Commerce and Industry, Chamber of Craftsmen and Artisans, in other words they is in contact with many parts of the society and it faces some problems in this wide environment. These problems can arise from the taxpayers of their, their colleagues, legislation, related institutions or organizations. Problems most frequently encountered by professionals in the professions are problems such as arising from unfair competition among colleagues, problems arising from continuous changes in legislation, problems arising from the presence of trained personnel, problems arising from illegal proposals of taxpayers, problems arising from the failure of the members of the professions to pay for their labor, problems arising from the bureaucracy encountered, problems excess workload.

The studies demonstrate that people are experiencing more burnout in occupations where the human factor in service quality is important such as prison staff, health workers, teachers, managers, lawyers and social workers who have high levels of stress, serve the human (Taysı, 2012: 1). In these kind of professions, reason of burnout can be problems such as intense work, excessive responsibility, stress, unable to get paid for the given labor, failure to find the expectations from the profession, not enough time for self and family life/special life. Because of the scope and variety of the work done, it is probable that the members of the accounting profession, considering the groups they are in relation with, performing their professions under intense stress and time pressure are likely to experience burnout if they are also taken into consideration (Ay and Avşaroğlu, 2010: 1173). The purpose of working in this context is to determine the problems of accounting professions, conditions of burnout, whether burnout differ according to some variables and whether the problems experienced by professional accountants are effective on their burnout.

Method

The main population of the study is the professional accountants who carry out their professional activities independently in Erzurum. There are 173 independent professionals working in Erzurum. The survey was conducted by face to face interview with the questionnaire method. The questionnaire was intended to be applied to all members of the profession but it was possible to get feedback from 82 professional members.

"Maslach Burnout Inventory" developed by Maslach and Jackson was applied to measure the burnout of professional members and Alagöz and Ceran (2007), Bilen (2008), Biyan (2012), Kalaycı and Tekşen (2006),

Gökgöz and Zeytin (2012), Uzay and Güngör (2004) studies were used while the questions about the problems faced by the professionals were prepared.

SPSS 20.0 statistical program was used in the analysis of the data obtained as a result of the questionnaire survey and descriptive statistical methods such as frequency, percentage and average were used through the program and t test, anova test and correlation analysis methods were used.

Findings (Results)

The findings of this research which aimed to determine whether the members of the professions operating in Erzurum are experiencing the problems, they encountered while performing their profession are effective on their burnout are as follows:

- Generally, accounting professions are experiencing high levels of problems while conducting their professions; most important among these problems is the thought that they are not paid enough in return of the labor they give. This problem is followed by the fact that work load is so great and that the taxpayers do not deliver their documents on time.
- When it is evaluated as group based, the problems encountered by the professionals of accounting professions arising from the taxpayers have an average of 4.02. The problems experienced by the taxpayers are followed by the problems arising from the legislation, other professional problems, problems in public institutions and finally problems arising from members of the profession and organizations.
- Professional accountants face emotional exhaustion and depersonalization at normal level while they face low level of burnout in the sub-dimension of personal accomplishment.
- There is no statistically significant difference between gender, marital status, professional titles and educational status with burnout subscales of accounting professionals. There is a statistically significant relationship between age and emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment subscales. Members of the profession over the age of 50 who have the highest average of all sub-dimensions of burnout, experience a relatively higher level of emotional exhaustion, depersonalization and sense of decrease in personal accomplishment
- The average burnout levels of professional accountants varies according to the year of employment. Emotional exhaustion and depersonalization averages increase for professional members up to 25 years, while average of personal accomplishment decreases.
- There is a statistically significant difference between the daily working hours of the members of the profession with the emotional exhaustion and depersonalization sub-dimensions. Emotional exhaustion and depersonalization are increasing as the daily working time of professional members elongate.

- There is a statistically significant difference between the number of taxpayers of the profession and emotional exhaustion. Emotional exhaustion of professionals with 50-100 taxpayers is higher than that of professional members who have less taxpayers than 50 and more than 100.
- There is no significant difference between average of burnout and the average number of assistant employees of the members of the profession and whether members of the profession work the one day or two days at the weekend.
- There is a significant relationship between the annual vacation availability of the members of the profession and the emotional exhaustion and depersonalization sub-dimension. Emotional exhaustion and depersonalization averages of professionals who cannot make a holiday are higher than those who can perform vacations.
- There is a positive significant relation between the problems of accounting professionals originated from tax payers and emotional exhaustion and depersonalization, again a positive significant relation between the problems in public institutions and their emotional exhaustion and a negative significant relation between their sense of personal accomplishment; finally a positive significant relation between their other problems and emotional exhaustion status.

Conclusion and Discussion

It has been determined that professional members of the accounting profession meet problems at a high level while continuing their profession, experience burnout at a certain level and that the problems they experience while continuing their profession affect their burnout status. The solution of the problems of accounting professionals who perform an important economic function will be beneficial to all parties interested in the output of the accounting period. At this point, establishment of effective communication-coordination between especially TÜRMOB, professional chambers, professional organizations, administrations and the necessary legal arrangements, in other words finding solutions to the problems faced by accounting professionals while performing their activities, will contribute the reductions of their burnout levels.

GİRİŞ

Günümüz küresel rekabet ortamında ekonomideki gelişmelere paralel olarak işletmeler, karar alma süreçlerinde temel kaynağını muhasebe birimi ve dolayısıyla muhasebe meslek mensubunun oluşturduğu doğru ve güvenilir bilgiye daha fazla ihtiyaç duyduğundan muhasebe mesleğinin önemi her geçen gün daha da artmaktadır. Muhasebe mesleği, bir ülkenin ekonomik bütünlüğünü oluşturan özel ve kamu sektörüne ait tüm birimlerin muhasebe işlemlerini mevcut yasalara, ilkelere, kurallara, standartlara ve yöntemlere dayalı olarak tarafsız, doğru, zamanında ve güvenilir bir şekilde yürüten, uygulamada karşılaşılan sorunların çözümünde mesleki yargı kullanan, toplum yararına hizmet eden ve mesleki sorumluluk taşıyan meslek dalıdır (Yıldız, 2010: 157). Muhasebe mesleği, başta devlet olmak üzere işletme sahip ve yöneticileri, yatırımcılar, müşteriler, çalışanlar, kredi kuruluşları gibi işletmenin çıkar gruplarınca gereksinim duyulan bilgilerin üretilip talep edenlere sunulduğu bir meslektir (Daştan, 2001: 1).

Türkiye’de 1989 yılında yasal bir statüye kavuşturulana kadar hemen hemen hesap kitap yapabilen herkes tarafından özel bir şart olmaksızın bazen usta çırak ilişkisi içinde yapılabilen muhasebe mesleği, 3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununun 13 Haziran 1989’da yayımlanması ile yasal bir konuma ve profesyonel bir statüye kavuşmuş, bu mesleği icra edecek kişiler Serbest Muhasebeci (SM), Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM) ve Yeminli Mali Müşavir (YMM) olarak tanımlanmıştır.² Muhasebe meslek mensuplarının devamlı gelişen ülke ekonomisinin sağlıklı bir şekilde yürütülmesi için ekonomik faaliyetlerin her aşamasında özellikle giderek karmaşık hale gelen ticari işlemlerde önemli rolleri bulunmaktadır (Marşap, 1996:120). Meslek mensuplarının ülke ekonomisi içinde önemli rollerinden biri devletin en önemli finansman kaynağı olan vergi gelirlerinin sağlıklı bir şekilde toplanması ve takip edilmesinde oynadığı etkin roldür. 2016 yılında Genel Bütçe Gelirleri içindeki vergi gelirlerinin payı %87,38’dir. Vergi gelirleri içinde ise gelir vergisi payı %19,74; kurumlar vergisi payı %7,49; katma değer vergisi payının %14,68 olduğu düşünüldüğünde vergi toplanmasına aracılık eden meslek mensuplarının rolünün ne kadar önemli olduğu ortaya çıkmaktadır (Gelir İdaresi Başkanlığı, 2017). Muhasebe meslek mensupları, işletmelerin vergilerini hesaplamanın ve ekonomik faaliyetlerini kaydetmenin yanı sıra, planlama, karar verme ve kontrol aşamalarında da etkin rol oynayan, finansal ve finansal olmayan bilgileri yorumlayarak işletmenin geleceğine ilişkin bilgi verme görevini üstlenen ve bu bilgileri karar alma sürecinde kullanılabilir veriler haline getiren meslek sahipleridir (Altan, 2004: 30).

SM, SMMM ve YMM Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmeliğin 24. maddesine göre, taraflar, defter tutma, süreklilik arz eden müşavirlik hizmetleri, inceleme, tahlil ve denetim yapma ve bunlarla ilgili rapor düzenleme vb. mesleki konularda yapılacak işlemler için sözleşme yapmak zorundadır. Bu bağlamda yapılan sözleşmeden sonra meslek mensubu mükelleflerinin mali tablolarını ve vergi beyannamelerini düzenlemek, planlama, müşavirlik, denetim ve tasdik (Yayla ve Cengiz, 2005: 151) vb. iş ve işlemleri yapmak durumundadır. Bu işlemlerin bir kısmı rutin bir kısmı ise belirli dönemlerde ya da zamanlarda karşılaşılabilecek iş ve işlemlerdir.

² Serbest Muhasebecilik kavramı, 10.07.2008 tarihinde çıkarılan 5786 sayılı Kanunun 1. maddesiyle kanundan çıkarılmış ve kanunun adı "Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu" olarak değiştirilmiştir.

Meslek mensubunun mükellefleri adına takip ettikleri mali nitelikli rutin iş ve işlemler; aylık, üç aylık ya da yıllık şeklinde hazırlanan beyannameler, belirli dönemlerde hazırlanan mali tablolar, mükelleflerinin işletmelerindeki işçi-işveren ilişkisinden doğan çalışanların işe giriş-çıkış, bordro vb. işlemleri gibi çok çeşitli ve çok sayıdadır (Dengiz, 2016). Meslek mensupları rutin iş ve işlemlerin dışında mükelleflerinin yatırım kararlarına destek sağlama, işletmenin finansal durumu hakkında bilgi verme, finansal planlamaya yardımcı olma, mamul birimi başına kârlılık analizi yapma, maddi duran varlık yenileme kararları, tüm karar mekanizmalarının alacakları kararlara temel olacak matematiksel verilerden raporlar hazırlama, fiyatlandırma kararları vb. konularda destek sağlamaktadır (Fırat, 16; Türker, 2) .

Devlet ile vergi mükellefleri arasında köprü vazifesi gören meslek mensupları çeşit ve sayı itibariyle çok fazla olan mesleki faaliyetlerini yerine getirirken başta mükellefleri olmak üzere vergi daireleri, Sosyal Güvenlik Kurumu, İŞ-KUR, Ticaret ve Sanayi Odası, Esnaf ve Sanatkarlar Odası, Türkiye İstatistik Kurumu gibi kurumlarla başka bir ifadeyle toplumun birçok kesimi ile ilişki içine girmekte ve bu geniş çevrede bazı sorunlarla karşılaşabilmektedir. Bu sorunlar meslek mensuplarının mükelleflerinden, meslektaşlarından, mevzuatlardan, ilgili kurum ya da kuruluşlardan kaynaklanabilmektedir. Muhasebe meslek mensuplarının mesleklerini yürütürken karşılaştıkları sorunlar; genelde ücretle ilgili sorunlar, belge temininde yaşanan sorunlar, meslektaşlar arasında yaşanan haksız rekabetten kaynaklanan sorunlar, mevzuatlarda yapılan değişikliklerden kaynaklanan sorunlar, yetişmiş eleman bulunmasında yaşanan sorunlar, mükelleflerin yasal olmayan tekliflerinden kaynaklanan sorunlar, meslek mensuplarının emeklerinin karşılığını alamamasından kaynaklanan sorunlar, resmi kurumlarda karşılaşılan bürokrasiden kaynaklanan sorunlar, iş yükü fazlalığı gibi sorunlardır.

Yapılan çalışmalar insana hizmet eden, hizmet kalitesinde insan faktörünün önemli olduğu, yoğun insan ilişkileri içinde gerçekleştirilen ve stres düzeyi yüksek olan hapishane personeli, sağlık çalışanları, öğretmenler, yöneticiler, avukatlar ve sosyal hizmet uzmanları gibi mesleklerde tükenmişliğin daha fazla yaşandığı göstermektedir (Taysı, 2012: 1). Bu tür mesleklerde tükenmişlik yaşanmasının sebebi, yoğun çalışma, aşırı sorumluluk, stres, verilen emeğin karşılığını alamama, meslekten umduğunu bulamama, kendisine ve aile hayatına/özel hayata yeterince zaman ayıramama vb.dir (Ay ve Avşaroğlu, 2010: 1173). Bu bağlamda yapılan işin kapsamı ve çeşitliliği nedeniyle yoğun stres ve zaman baskısı altında mesleklerini icra eden muhasebe meslek mensuplarının da ilişki içinde buldukları gruplar dikkate alındığında tükenmişlik yaşama olasılıkları muhtemeldir.

Gayret göstermeme, gücünü tüketmiş olma durumu olarak Türk Dil Kurumu (www.tdk.gov.tr, 2017) sözlüğünde tanımlanan, İngilizcede "job burnout" ya da "staff burnout" olarak ifade edilen Türkçeye "tükenmişlik-tükeniş sendromu-mesleki tükenmişlik" (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 131-132) olarak çevrilen tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında Freudenberger tarafından ortaya atılmış (Freudenberger, 1974: 159) ve "başarısızlık, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu ortaya çıkan enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan isteklerin ortaya çıkardığı bireyin iç kaynaklarında ve enerjisinde tükenme" şeklinde tanımlanmıştır.

Maslach ve Jackson tarafından ise duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olmak üzere üç alt boyutlu bir sendrom olarak ifade edilen (Maslach ve Jackson, 1981) tükenmişlik, kişinin duygusal açıdan tükenmiş hissetmesi ile başlayan işine ve çevresine duyarsızlaşması ile devam eden ve sonucunda da kişisel olarak başarısızlık hissi ortaya çıkan olumsuz bir süreçtir. Duygusal tükenmişlik, bireye işi nedeniyle aşırı yüklenilmesi ve bireyin duygusal kaynaklardaki enerjisinin boşalması ve tükenmesi durumu olup mesleki tükenmişliğin stres boyutunu yansıtmaktadır (Maslach vd., 2001: 402-403). Bireyde halsizlik, kendisine yüklenen işlerin üstesinden gelememe, yorgunluk, işine karşı ilgi azalması, işinden uzaklaşma gibi belirtilerin gözlemlendiği bu boyut, tükenmişliğin içsel boyutu olup tükenmişliğin en kritik ve belirleyici boyutu olarak ifade edilmektedir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 133). Duyarsızlaşma, mesleki tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade etmekte olup hem hizmet sunulan kişilere hem de çalışılan kuruma karşı çalışanın davranışlarında olumsuz değişmelerin yaşandığı alt boyuttur. Duyarsızlaşma alt boyutunda birey karşısındaki bireye karşı mesafeli, umursamaz, gayri ciddi, aşağılayıcı tutum ve tavır takınmakta; onların istek ve taleplerini dikkate almamakta; karşısındaki bireylere nesne gibi davranmaya başlamakta; hizmet verdikleri kişilerin kendi hayatlarında gereğinden fazla yer tuttuğunu düşünmektedir (Deran ve Beller, 2015: 73; Çelik, 2016: 1141; Budak ve Sürgevil, 2005: 96). Düşük kişisel başarı (kişisel başarısızlık) alt boyutu, tükenmişliğin kişisel gelişme boyutunu temsil etmekte (Polatçı vd., 2015: 32) olup bu boyutta kişi kendisini olumsuz değerlendirme eğilimindedir, geçmişteki faaliyetlerine kıyasla kendisini işinde yetersiz olarak değerlendirir ve katkısının/rolünün önemsiz olduğunu düşünür. Kişi bu olumsuz düşünce tarzı ile işinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğine, harcadığı çabanın ve enerjinin işe yaramayacağına inanarak kendisini suçlu hisseder. Bu süreçte kişi kendisi hakkında başarısız hükmünü verir, tatminsizlik duyar ve sonuçta da kendisine olan saygısını yitirebilir (Basım ve Şeşen, 2006: 16-17; Helvacı ve Turan, 2013: 60). Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutu ile kişisel başarı boyutu ters yönde ilerlemektedir. Tükenmişlik arttıkça içsel boyut olan duygusal tükenmişlik ile kişiler arası boyut olan duyarsızlaşma artarken kişisel gelişim boyutu olan kişisel başarı hissi düşmektedir (Polatçı ve Özyer, 2015: 32).

Mesleki tükenmişliğin nedenleri bireyin kendisinden kaynaklanan nedenler (kişisel nedenler) ve çalışılan örgütten kaynaklanan nedenler olmak üzere iki grupta toplanabilir. Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, kişilik yapısı, performans, aşırı duyarlılık, tatil yapamama, kişisel beklentiler gibi nedenler bireyin kendisinden kaynaklanan nedenler iken çalışılan işin özellikleri, çalışılan iş yeri tipi, çalışma saatlerinin uzunluğu, iş yükünün fazlalığı, rol belirsizliği ve çatışması, üstlerle ya da iş arkadaşlarıyla yaşanan zayıf iletişim, personel sayısındaki yetersizlik, iş ortamındaki sosyal ilişkiler, eşit olmayan ödüllendirme, ücret tatminsizliği gibi nedenler örgütten kaynaklanan nedenler arasında sayılabilir (Kutlu, 2004: 22; Izgar, 2000: 26).

Bu çalışmada mesleki tükenmişliğe neden olabilecek şartlarda çalışan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri, bazı değişkenlere göre tükenmişlik düzeylerinin istatistiki olarak anlamlı düzeyde farklılaşp farklılaşmadığı ve muhasebe meslek mensuplarının mesleklerini yerine getirirken karşılaştıkları bazı sorunların tükenmişlikleri üzerinde etkisi olup olmadığı incelenmiştir.

LİTERATÜR ÇALIŞMASI

Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik konusu araştırılırken ülke ve meslek şartlarının farklılık göstereceği, tükenmişlik konusunda bu farklılıkların önemli olduğu düşüncesi ile literatür taramasında sadece ulusal çalışmalara yer verilmiştir. Türkiye’de muhasebe meslek mensupları/muhasebe çalışanlarının tükenmişlikleri üzerine yapılan çalışmalarda genellikle demografik değişkenler ile meslek elemanlarının tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemeye çalışılmıştır. Ayrıca meslek mensuplarının/muhasebe çalışanlarının işe bağlılıkları, rol çatışmaları, iş doyumu, rol çelişkisi, performans algıları, stres düzeyleri ile tükenmişlik arasındaki ilişki ortaya konulmuştur. Bu kapsamda yapılan çalışmalar kronolojik sırayla aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 1. Muhasebe Çalışanlarının/Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlikleri Üzerine Yapılan Çalışmalar

Yazar (yılı)	Örneklem	Analiz	Sonuçlar
Ersoy ve Utku (2005)	Antalya’da 101 muhasebe müdürü	T testi, F testi, Scheffe, LSD testi ve korelasyon analizi	Yaş ile kişisel başarı, cinsiyet ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı, eşin çalışma durumu ile duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı, işletme türü ile kişisel başarı, faaliyet dönemi ile kişisel başarı, yatak kapasitesi ile kişisel başarı arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.
Doğan ve Nazlıoğlu (2010)	Kayseri’de 120 SM, SMMM ve YMM	Kruskal Wallis testi, Mann Whitney U testi, nedensellik testi	Cinsiyet ile duyarsızlaşma; yaş ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı; eğitim ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, medeni durum ile duyarsızlaşma; gelir durumu ile kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.
Ay ve Avşaroğlu (2010)	Türkiye’de 1494 muhasebe çalışanı	T testi, F testi ve Tukey testi	Muhasebe çalışanlarının orta düzeyde duygusal tükenme, düşük düzeyde duyarsızlaşma yaşadıkları ve kişisel başarı hislerinin de orta düzeyde olduğu; cinsiyetleri ile duygusal tükenme; hizmet süreleri ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı; yaşları ile duygusal tükenme; çalışılan bölge, çalışma şekilleri, işyeri türü ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı puan ortalamalarında farklılaşma tespit edilmiştir.
Öztürk, Koçyiğit ve Bal (2011)	Ankara’da 462 SM, SMMM ve YMM	Korelasyon analizi	Meslek mensuplarının tükenmişlikleri ile işe bağlılıkları arasında ters yönlü bir ilişki olduğu; duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile işe bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olmadığı; kişisel başarı hissi ile işe bağlılık arasında ters yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
Boyar (2011)	Türkiye’de 356 SM, SMMM ve YMM ile 149 muhasebe çalışanı	Varyans analizi, yapısal eşitlik modeli	Muhasebecilerin tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmadığı, rol çatışmasının duygusal tükenme üzerinde negatif etkili olduğu; kişisel başarıda düşme hissini en çok etkileyen unsurun rol belirsizliği olduğu ve aşırı iş yükünün en fazla duygusal tükenmişlik ile duyarsızlaşma boyutlarında etkili olduğu saptanmıştır.
Uyar ve Erdinç (2011)	Antalya’da 113 muhasebe personeli	F testi, korelasyon analizi	Tükenmişlik alt boyutları ile iş doyumu alt boyutlarının tümü arasında negatif yönde ilişki olduğu belirlenmiştir.
Taysı (2012)	Kırıkkale’de 117 SM, SMMM	Kruskal Wallis testi, Mann Whitney U testi	Bayan, aylık 1.500 TL ve daha düşük gelir elde eden, yaşı 26-35 olan, meslekteki deneyimi 5 yıldan az olan, eğitim düzeyi önlisans olan ve çocuk sahibi olmayan meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyinin diğer meslek mensuplarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
Ardahan ve Ağyar (2012)	Antalya’da 197 SMMM	T testi, tek yönlü varyans analizi, korelasyon analizi	Meslek mensuplarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma noktasına ulaşmadıkları, kişisel başarı hislerinin yüksek olduğu; eğitim düzeyleri, cinsiyetleri, yaşları ve çalışma süreleri ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir.
Okutan, Yıldız ve	Sakarya’daki KOBİ’lerde çalışan	T-testi ve ANOVA testi	Duygusal tükenmişliğin cinsiyete göre farklılaştığı; meslek elemanlarının duygusal tükenme düzeylerinin düşük,

Konuk (2013)	219 SM ve SMMM ile 81 finans elemanı		duyarsızlaşma düzeylerinin normal, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğu saptanmıştır.
Zincirkıran ve Tiftik (2013)	Diyarbakır'da 136 muhasebe meslek mensubu	T testi, tek yönlü ANOVA testi, Tukey ve LSD testi	Meslek mensuplarının duygusal tükenmişlik düzeylerinin düşük; duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek, kişisel başarı düzeylerinin orta seviyede olduğu tespit edilmiştir.
Dalğar ve Tekşen (2014)	Türkiye'de 27 ilde 466 SM ve SMMM	T-testi, ANOVA testi, Tukey testi ve korelasyon analizi	Meslek mensuplarının medeni halleri ile kişisel başarı alt boyutu arasında, günlük çalışma süreleri ile duygusal tükenmişlik arasında, çocuk sahibi olma durumları ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Ayrıca rol çelişkisi arttıkça duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmanın arttığı, kişisel başarının ise azaldığı sonucuna ulaşılmıştır.
Bilen ve Karakaş (2014)	Diyarbakır'da 165 SMMM ve SMMM yardımcıları	Tek örneklem Kolmogrov-Smirnov testi, korelasyon analizi	Meslek mensuplarının sadece unvanları ile duygusal tükenmişlik arasında istatistiki olarak anlamlı ilişki olduğu; meslek mensuplarının genel olarak tükenmişlik yaşadıkları; tükenmişlik seviyeleri ile performans algıları arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı belirlenmiştir.
Büyükyılmaz ve Gürkan (2014)	İstanbul, Ankara, İzmir ve Bursa'da 260 SMMM ve YMM	Yapısal eşitlik modellemesi kapsamında oluşturulan yol analizi	Tükenmişliğin tüm alt boyutları ile muhasebe meslek mensuplarının idealist etik tutumları arasında negatif bir ilişki olduğu; duygusal tükenmişlik ve kişisel başarıda düşme hissi alt boyutlarının rölativist etik tutumlarını arttırıcı bir etkisinin olduğu, duyarsızlaşma boyutu ile anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.
Yılmaz (2014)	Samsun'da 213 SMMM	T-testi, ANOVA testi, ve korelasyon analizi	Meslek mensuplarının belirli düzeyde tükenmişlik yaşadıkları; duygusal tükenme ile işe bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü, kişisel başarı hissi ile işe bağlılık arasında ise pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Hacıhasanoğlu ve Karaca (2014)	Yozgat ilindeki 49 muhasebe çalışanı ve 53 SM ve SMMM	T-testi, ANOVA testi, ve korelasyon analizi	Muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin orta, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek; stres düzeyinin yüksek olmasına karşın iş tatminin de yüksek olduğu; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile stres ve iş tatmini arasında kuvvetli bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.
Deran ve Beller (2015)	Giresun'da 34 SM, SMMM	T-testi, ANOVA testi, Tukey testi	Meslek mensuplarının yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı cinsiyetleri ile kişisel başarı düzeyleri arasında, mesleki deneyim süreleri ile duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı arasında anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır.
Dursun, Kaya ve İhtar (2015)	Trabzon'da 141 SM, SMMM ve YMM	Korelasyon ve regresyon analizi	İş doyumu ile yaşam doyumu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu; duygusal tükenmişlik ile iş doyumu ve yaşam doyumu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu; kişilikleri ile yapmış oldukları meslekleri uyumlu olan bireylerin daha az duygusal tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.
Özkan ve Aksoy (2015)	Gaziantep'te 236 muhasebe meslek mensubu	Tek yönlü varyans analizi ve Tukey testi	Meslek mensuplarının medeni durumları ve mesleki tecrübeleri ile duygusal tükenmişlikleri arasında anlamlı farklılık olduğu; meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
Bulgurcu Gürel ve Gürel (2015)	Aydın'da bağımsız olarak çalışan 149 SMMM	Varyans analizi, regresyon analizi	Duygusal tükenmişlik ile yaşam doyumu arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu; duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi ile yaşam doyumu arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.
Yanık ve Yanık (2016)	Kocaeli'de 400 SM, SMMM ve YMM	T-testi, tek yönlü varyans analizi, Tukey testi	Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik yaşadıkları; yaşları, eğitim düzeyleri, gelir düzeyleri, mesleki deneyim süreleri, unvanları ve çalışma şekilleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir.
Günay ve Demiralay (2016)	Edirne, Çorlu, Kırklareli ve Tekirdağ'da 159 SM	Spearman sıra korelasyonu, Yapısal eşitlik	Stres değişkeni ile iş aile yaşam dengesi alt boyutları ve tükenmişliğin alt boyutları arasında doğru yönlü, iş aile dengesi alt boyutları ile tükenmişliğin alt boyutları

	ve SMMM	modeli	arasında da bir kısmı ile doğru yönlü bir kısmı ile ters yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Çelik (2016)	Denizli’de 207 bağımlı ve bağımsız meslek mensubu	Regresyon analizi	İş yükü ile yaşam doyumu arasında negatif; iş yükü ile tükenmişlik arasında ise pozitif; duygusal tükenmişlik ile yaşam doyumu arasında negatif ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.
Bulgurcu Gürel (2016)	Denizli’de bağımsız olarak çalışan 176 muhasebe meslek mensubu	Hiyerarşik regresyon yöntemi	Duygusal tükenmişlik ve iş stresi ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü, işe bağlılık ile iş-aile çatışması arasında ise negatif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı, Ana Kütlesi ve Örneklem

Çalışmanın amacı, muhasebe meslek mensuplarının sorunları, tükenmişlik düzeyleri ve meslek mensuplarının faaliyetlerini icra ederken yaşadıkları/karşılaştıkları sorunların mesleki tükenmişlikleri üzerinde etkisi olup olmadığını belirlemektir.

Çalışmanın ana kütlesini mesleki faaliyetlerini Erzurum’da bağımsız olarak yürüten muhasebe meslek mensupları oluşturmaktadır. Erzurum’da bağımsız olarak çalışan meslek mensubu sayısı 173’tür. Anket çalışması meslek mensuplarının tamamına uygulanmak istenmiş ancak 82 meslek mensubundan geri dönüş alınabilmiştir.

Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Araştırmada veriler anket yöntemi ile yüz yüze görüşme yapılarak toplanmış olup söz konusu anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde 5’li likert ölçeğine (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Karasızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) göre hazırlanmış 27 ifadeden oluşan meslek mensuplarının mesleki faaliyetlerini yürütürken karşılaştıkları sorunlar yer almaktadır. İkinci bölümde, meslek mensuplarının tükenmişliklerini ölçmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen “Maslach Tükenmişlik Envanteri” uygulanmıştır. Toplam 22 maddeden oluşan ölçek, kişinin mesleği ya da işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygusunu tanımlayan duygusal tükenme (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) alt ölçeği; kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, bireylerin kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun biçimde davranmaları ile açıklanan duyarsızlaşma (5,10, 11, 15, 22) alt ölçeği ve insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlayan kişisel başarıda düşme hissi (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) alt ölçeği olmak üzere üç alt ölçekten oluşmaktadır. Üçüncü bölümde ise çalışmaya katılan meslek mensuplarının cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları gibi demografik özellikleri (kişisel bilgi formu) ile iş hayatına ilişkin bazı özelliklere ait sorular yer almaktadır.

Yapılan anket çalışması sonucunda elde edilen verilerin analizinde SPSS 20.0 istatistik programından yararlanılmış ve program vasıtasıyla frekans, yüzde, ortalama gibi tanımlayıcı istatistik yöntemler ile t testi, tek yönlü varyans analizi ve Pearson korelasyon analizi yöntemleri kullanılmıştır.

Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Araştırmalarda test gruplarına ilişkin bireysel farklılıkların ne derece gerçek ve ne derece hata faktörüne bağlı olduğunu yorumlamak amacıyla güvenilirlik katsayısı kullanılır (Büyüköztürk, 2011: 170). Güvenilirlik katsayısı sıfır ile bir arasında değişen değerler alır ve bire yaklaştıkça güvenilirliğin yüksek olduğu kabul edilir. Çalışmamızda Cronbach Alfa Katsayıları duygusal tükenme için 0,81; duyarsızlaşma için 0,68; kişisel başarı için 0,75 olarak bulunmuştur. Muhasebe meslek mensuplarının yaşadıkları sorunlar ile ilgili ifadeler için ise alfa katsayısı 0,70'dir. Çalışmada bulunan değerlerin tümünün $0,60 \leq \alpha < 0,80$ olması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2008: 405).

BULGULAR

Meslek Mensuplarının Demografik Özelliklerine Ait Bulgular

Çalışmamıza katılan muhasebe meslek mensuplarının demografik özellikleri ile iş hayatına ilişkin bazı özelliklere ait bulgular Tablo 2'de gösterildiği gibidir.

Tablo 2. Meslek Mensuplarının Demografik Özellikleri ile İş Hayatına İlişkin Bazı Mesleki Özelliklere Ait Bulgular

		N	%			N	%
Cinsiyet	Kadın	8	9,8	Medeni durum	Bekâr	6	7,3
	Erkek	74	90,2		Evli	76	92,7
Yaş	20-30	4	4,9	Eğitim durumu	Lise	17	20,7
	31-40	31	37,8		Önlisans	7	8,5
	41-50	32	39,0		Lisans	56	68,3
	50'den fazla	15	18,3		Yüksek Lisans	2	2,4
Mesleki unvan	SM	10	12,2	Hizmet süresi	10 yıldan az	12	14,6
	SMMM	72	87,8		11-15 yıl	19	23,2
Müşteri sayısı	50'den az	17	20,7	16-20 yıl	20	24,4	
	50-100	37	45,1	21-25 yıl	13	15,9	
	100'den fazla	28	34,1	25'ten fazla	18	22,0	
Günlük çalışma süresi	8'den az	13	15,9	Eleman sayısı	3'ten az	57	69,5
	8-10	49	59,8		4-6	21	25,6
	10'dan fazla	20	24,4		6'dan fazla	4	4,8
Hafta sonu çalışma	Bir gün	69	84,1	Tatil yapabilme	Evet	25	30,5
	İki gün	13	15,9		Hayır	57	69,5

Çalışmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının %9,8'i kadın ve %90,2'si erkek; %7,3'ü bekâr iken %92,7'si evli; %20,7'si lise, %8,5'i önlisans, %68,3'ü lisans ve %2,4'ü yüksek lisans mezunu; %12,2'si SM ve %87,8'i SMMM; %4,9'unun yaşı 20-30 arasında, %37,8'inin yaşı 31-40 arasında, %39'unun yaşı 41-50 arasında ve %18,3'ünün yaşı ise 50'den fazladır. Ankete katılmayı kabul eden meslek mensuplarının %20,7'sinin 50'den az, %45,1'inin 50-100 arası ve %34,1'inin 100'den fazla müşterisi bulunmaktayken; %15,9'u günde 8 saatten az, %59,8'i 8-10 saat arası ve %24,4'ü 10 saatten fazla çalışmaktadır. Meslek mensuplarının %14,6'sı 10 yıldan kısa süredir, %23,2'si 11-15 yıl arası, %24,4'ü 16-20 yıl arası, %15,9'u 21-25 yıl arası ve %22'si 25 yıldan daha uzun süredir mesleklerini ifa etmektedir. Mükelleflerinin işlerini yürütürken meslek mensuplarının %69,5'ine 3'ten az

eleman, %25,6'sına 4-6 arası eleman ve %4,8'ine ise 6'dan fazla eleman yardımcı olmaktadır. Meslek mensuplarının %84,1 cumartesi ya da pazar günü ve %15,9'u ise hem cumartesi hem de pazar günü çalışmaktayken; %30,5'i tatil yapabilmekte, %69,5'i tatil yıllık tatil yapamamaktadır.

Muhasebe Meslek Mensuplarının Karşılaştıkları/Yaşadıkları Sorunlara Ait Bulgular

Meslek mensuplarının faaliyetlerini yerine ederken yüz yüze iletişim gerektiren diğer mesleklerde olduğu gibi bir takım sorunlarla karşı karşıya kalabilmektedir. Çalışmamızda meslek mensuplarının karşılaştıkları sorunlara ilişkin sorular hazırlanırken Alagöz ve Ceran (2007), Bilen (2008), Biyan (2012), Kalaycı ve Tekşen (2006), Gökgöz ve Zeytin (2012), Uzay ve Güngör (2004) çalışmalarından yararlanılmıştır. Meslek mensuplarının karşılaştıkları sorunlara ait ortalamalar ve standart sapmalar Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Meslek Mensuplarının Mesleklerini Sürdürürken Karşılaştıkları/Yaşadıkları Sorunlar

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ SORUNLARI	Ort.	SS
Mükelleflerden Kaynaklanan Sorunlar		
Mükellefler tarafından az vergi ödetilmesi yönünde taleplerin olması	4,07	0,89
Mükelleflerden muhasebe ücretlerinin zamanında ya da hiç tahsil edilememesi	4,16	0,76
Mükelleflerin defterlerinin tutulmasının yanında tüm işleriyle ilgilenilmesi	3,99	0,87
Mükelleflerin muhasebe mesleği hakkında yeterli eğitim ve birikime sahip olmaması	3,89	0,86
Mükelleflerin evraklarını zamanında ulaştırmaması	4,35	0,69
Mükelleflerin muhasebeciye değer vermemesi	3,67	0,72
Kamu Kurumlarından Kaynaklanan/Yaşanan Sorunlar		
Devlet dairelerinde bürokratik işlemlerin fazla olması	4,18	0,74
Devlet dairelerinde meslek mensubuna karşı önyargılı davranışlar	3,91	0,77
Denetimlerin sık yapılması	3,68	1,06
Vergi ve SGK incelemelerinde deneticilerin olumsuz tutumları	3,63	0,88
Devlet dairelerindeki personelin yeterli eğitim ve birikime sahip olmaması	3,77	0,63
Meslek Mensup ve Örgütlerinden Kaynaklanan Sorunlar		
Meslektaşlar tarafından daha ucuz defter tutulması	4,30	0,62
Meslek içi eğitimlerin yeterli olmaması	3,68	0,84
Meslek mensupları arasında yaşanan haksız rekabet	4,13	0,72
Muhasebeci sayısının fazlalığından dolayı tutulan defter sayısının az olması	3,16	1,14
Ruhsatı olmayıp muhasebe defteri tutan kişilerin çokluğu	3,63	0,94
Muhasebe uygulamalarında meydana gelen değişikliklerle ilgili bilgiler hakkında yetkili makamlarca eğitim verilmemesi	3,68	1,05
Mevzuatla İlgili Yaşanan Sorunlar		
Kanunlarda, mevzuatlarda sürekli meydana gelen değişikliklerin takip edilememesi	3,76	1,04
Yayımlanan Kanun, Yönetmelik, Tebliğ ve Sirkülerin yeterince açıklayıcı olmaması	3,83	0,91
Mevzuat yoğunluğu	4,06	0,76
Çok sayıda beyannamenin sıklıkla verilmesi	4,24	0,73
Diğer Mesleki Sorunlar		
İş yükünün çok fazla olması	4,46	0,53
Akademik ve meslek öncesi eğitimlerde pratik uygulamalara ağırlık verilmemesi	3,85	0,85
Alınan ücretin verilen emeğin karşılığı olmaması	4,59	0,54
İş yoğunluğundan nedeniyle özel hayata zaman ayrılamaması	4,23	0,92
Yetişmiş (kalifiye) eleman bulmakta zorlanması	4,17	0,64
Sürekli değişen muhasebe paket programlarına uyum sağlanamaması	2,33	1,01

Vergiler toplumsal ihtiyaçların karşılanması, sosyoekonomik hayata müdahale edilmesi amacıyla gerçekleştirilen kamu harcamalarının finansmanında, devletin en önemli gelir kaynağını oluşturmakta olup kamu hizmetine ait giderleri karşılamak üzere vatandaşlardan/mükelleflerden zorunlu olarak alınan ekonomik değerlerdir (İlhan, 2007: 2). Bu bağlamda vergi, mükellef için bir görevdir. Ancak vergilerin bazı mükellefler tarafından görev olarak değil de sadece mali yük olarak algılanması vergi kaçırma eğiliminde bulunmalarına ve meslek mensubundan da bu yönde talepte bulunmaları müşterilerine, devlete ve topluma karşı gerek yasal gerekse de etik ve ekonomik sorumluluk (Alagöz ve Ceran, 2007: 301) taşıyan meslek mensubunu zor durumda bırakabilmektedir. Çalışmamızda aslında bir noktada kamu hizmeti gören meslek mensuplarının mükelleflerinin bu yöndeki taleplerinden yüksek derecede ($\bar{x}=4,07$) rahatsız olduklarını görülmektedir.

Meslek mensuplarının hizmetleri karşılığında mükelleflerinden tahsil edecekleri ücret SM, SMMM ve YMM Ücretleri Esasları Hakkındaki Yönetmelik ile ayrıntılı şekilde düzenlenmiş olmasına rağmen uygulamada meslek mensuplarının bu konuda yüksek derecede ($\bar{x}=4,16$) sorun yaşadıkları söylenebilir. Tahsilat sorunu ile ilgili ifadeye muhasebe meslek mensuplarının verdikleri cevapların ortalamasının yüksekliği önceki çalışmaları destekler niteliktedir (Alagöz ve Ceran, 2007; Uzun ve Güngör, 2004; Gökgöz ve Zeytin, 2012).

Muhasebe meslek mensubu mükellefi adına rutin olan ya da olmayan birçok iş ve işlem gerçekleştirirken mükellefler, meslek mensuplarını sadece muhasebecisi olarak görmemekte aynı zamanda hem danışmanı, hem iş ve işçi bulma kurumu, hem avukatı, hem dert ortağı, hem psikoloğu, hem sırdaşı (Çavuşoğlu, 2013) olarak görmektedir. Bu bakış açısı da ister istemez mükelleflerin meslek elemanlarından bir muhasebe meslek mensubunun yapması gereken işlerin dışında beklentilere yönelmektedir. Çalışmamıza katılan meslek mensupları, mükelleflerin defterlerinin tutulması yanında tüm işleriyle ilgilenilmesi durumundan oldukça rahatsız ($\bar{x}=3,99$) olduklarını ifade etmişlerdir.

Toplum halinde yaşayan bireylerin genel olarak arzu ettikleri hususlardan biri sosyal bir gereksinim olan saygın bir mesleğe sahip olma isteğidir. Ancak meslek mensuplarının birbiriyle bağlantılı olan “mükelleflerin muhasebe mesleği hakkında yeterli eğitim ve birikime sahip olmaması” ve “mükelleflerin muhasebeciye değer vermemesi” ifadelerine verdikleri cevapların ortalamaları dikkate alındığında çok önemli bir kısmının mesleklerinin hak ettiği saygınlığı görmediğini düşünmektedir.

Meslek mensupları mükellefleri adına gerçekleştirecekleri iş ve işlemleri yerine getirebilmek için mükellefin meslek mensubuna ulaştırması gereken birçok bilgi ve belgeye ihtiyaç duymaktadır. Meslek mensupları mükelleflerin belgelerini düzenli bir şekilde tutmaması ya da belgelerini zamanında meslek mensubuna ulaştırmaması/son güne bırakmasından yüksek derecede ($\bar{x}=4,35$) rahatsızdır.

Meslek mensupları mesleklerini yerine getirirken birçok kamu kurumu ile muhatap olmak durumunda kalmakta ve kamu kurumları vasıtasıyla gerçekleştirdikleri iş ve işlemler nedeniyle de bazı sorunlarla karşılaşabilmektedirler. Ankete verilen cevaplardan da görülebileceği gibi bu sorunların başında 4,18 ortalama ile bürokratik işlemlerin fazlalığı gelmektedir. Ülkemizde genel olarak, bürokrasinin her alanda fazla olduğu

kanısı, muhasebe mesleği açısından da büyük sorun olarak yer almaktadır. Kamu kurumlarından kaynaklanan sorunlardan “devlet dairelerinde meslek mensubuna karşı önyargılı davranışlar” sorunu 3,91 ortalama ile ikinci sırada gelmektedir. Bu sorunu sırasıyla 3,77 ortalama ile “dairelerindeki personelin yeterli eğitim ve birikime sahip olmaması”, 3,68 ortalama ile “denetimlerin sık yapılması”, 3,61 ve vergi ile SGK incelemelerinde “deneticilerin meslek mensuplarına karşı olumsuz tutumları” takip etmektedir.

“Meslektaşlar tarafından daha ucuz defter tutulması” anketimizde yer alan bir başka ifadedir. Bilindiği gibi meslek mensuplarının uyması gereken bir ücret tarifesi bulunmaktadır. Bu tarifede meslek mensuplarının verdikleri hizmetlerde tahsil etmeleri gereken asgari bedeller tespit edilmektedir. Çalışmamıza katılan meslek mensuplarının müşteri kaybetme korkusu ile asgari ücret tarifesinin altında tutarlarla mükelleflerine hizmet verdiklerini düşündükleri meslektaşlarından yüksek derecede rahatsız ($\bar{x}=4,30$) olduklarını ifade etmişlerdir.

Profesyonel meslekleri diğer mesleklerden ayıran özelliklerin başında meslek mensuplarının, alanlarında kapsamlı bilgi ve deneyime sahip olmaları gelmektedir. Meslekle ilgili ortaya çıkan yenilikleri takip etmek ve bu yenilikleri uygulamak, meslek mensuplarının mesleki yeterliliklerini sürdürmeleri için zorunludur (Şengül, 2010: 84). Muhasebe meslek mensupları için de TÜRMOB (Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği) ve TESMER (Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Temel Eğitim ve Staj Merkezi), mesleki yeterliliklerine katkı sağlama adına mesleğe hazırlık eğitiminin yanı sıra sürekli eğitim verme konusunda çalışmalar yürütmektedir. Bu kapsamda meslek mensuplarının kendilerini geliştirmelerine katkıda bulunulabilmesi amacıyla eğitim programları ve kurslar düzenlenmekte, odalar tarafından düzenlenen eğitim faaliyetlerine eğitmen ve eğitim notu desteği sağlanmakta, mesleki yayınlar yapılmaktadır (TESMER Çalışma Raporu, 2014). Bu bağlamda birlik ve odalar tarafından yapılacak mesleki geliştirme ve eğitim seminerlerine 5786 sayılı kanununun 17.maddesine göre meslek mensuplarının katılması zorunludur. Meslek içi eğitimle ilgili ifadeye verilen cevapların ortalamasından da anlaşılabilir gibi meslek mensupları, meslek içi eğitimleri ne yeterli ne de yetersiz bulmaktadırlar.

Sermayeden ziyade fikre ve emeğe dayalı mesleklerde haksız rekabet konusu her zaman var olan bir husustur. SM ve SMMM’ler açısından da ruhsatsız defter tutan ve beyanname veren, asgari ücret tarifesi dışında ücret uygulamaları ile piyasa ücretlerini düşüren, ruhsatını kiralayan vb. uygulamalar haksız rekabet yol açmaktadır. Anketimize katılan meslek mensupları da meslek mensupları arasında yaşanan haksız rekabetten azımsanmayacak derecede rahatsız olduklarını ifade etmişlerdir.

Mükellefler istedikleri muhasebe meslek mensubunun seçme imkânına sahiptir. Bu durum meslek mensupları arasında mükellef sayısı açısından büyük farklar oluşturabilmektedir. Anketimize katılan meslek mensuplarının “muhasebeci sayısının fazlalığından dolayı tutulan defter sayısının az olması” ifadesine verdikleri cevapların ortalaması 3,16’dir. Meslek mensuplarının yaşadıkları diğer sorunlarla karşılaştırıldığında bu sorun, kısmen daha az önemsiz olarak değerlendirilebilir.

SM ve SMMM'lerin görevlerinden biri KDV beyannamesi, muhtasar beyanname, geçici vergi beyannameleri, gelir vergisi beyannamesi gibi beyannamelerini düzenlemektir. Bu beyannamelerden bazıları aylık, bazıları üç aylık ve bazıları da yıllık olarak düzenlenen beyannamelerdir. Çok çeşitli ve sayıda olan beyannamelerin verilmiş sıklığı meslek mensuplarının mevzuatla ilgili yaşadıkları sıkıntıların 4,24 ortalama ile başında gelmektedir. Mevzuatla ilgili yaşanan sorunların ikinci sırasında 4,06 ortalama ile mevzuat yoğunluğu yer almaktadır. Muhasebe meslek mensupları tarafından "kanunlarda, mevzuatlarda sürekli meydana gelen değişikliklerin takip edilememesi" ve "yayımlanan kanun, yönetmelik, tebliğ ve sirkülerin yeterince açıklayıcı olmaması" mevzuatla ilgili yaşanan sorunlara nispeten daha az karşılaşılan ancak azımsanmayacak kadar da ortalaması düşük olmayan sorunlar arasında görülmektedir.

Meslek mensupları mükelleflerin defterlerinin tutulması, dönem sonu işlemlerinin yapılması, defter tasdikleri, yeni yıla ilişkin işlemler, beyannameler, şirket genel kurulları, iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları, iş ve işçi bulma kurumu işlemleri gibi birçok iş kalemini büyük bir titizlik ve sorumluluk içinde gerçekleştirmektedir. Meslek mensuplarının alınan ücretlerin verilen emeğin karşılığı olup olmadığı ile ilgili ifadeye verdikleri cevapların ortalamasından da anlaşılacağı gibi yüksek derecede sorumluluk üstlenen meslek mensuplarının en fazla bu durumdan ($\bar{x}=4,59$) rahatsız oldukları saptanmıştır.

Tabloda da görülebileceği gibi çalışmamıza katılan meslek mensuplarının karşılaştıkları sorunlar arasında ikinci yüksek ortalama ($\bar{x}=4,46$) ile "iş yükünün çok fazla olması" ifadesi yer almaktadır. Muhasebe meslek mensuplarının üstlendikleri görevler, başlangıçta sadece ticari defterlere kayıt yapmakla sınırlı iken işletmelerin ilişkili oldukları kişi/kurumların artmasıyla görev ve sorumlulukları da aynı paralelde artmıştır. Meslek mensuplarının görev ve sorumlulukların artması kendilerine ve özel hayatlarına zaman ayıramamalarına neden olmaktadır ve bu durumdan da yüksek derecede rahatsızdırlar.

Öğretim sistemimizin ağırlıklı olarak teorik kalması ve muhasebe eğitiminin temel derslerinin içerikleri, ders verme araçları, donanım ve ortamı günümüzde ortaya çıkan bilgi gereksinimlerinden uzak olması, bireylerin kalıcı bilgi sahibi olmalarının önünü tıkamasına neden olabilmektedir (Yıldız ve Durak, 2011: 38). Anketimizde yer alan "akademik ve meslek öncesi eğitimlerde pratik uygulamalara ağırlık verilmemesi" ifadesine meslek mensupların verdikleri cevapların ortalaması ($\bar{x}=3,85$) yüksek olmamakla birlikte bu durumdan rahatsız oldukları söylenebilir. Üniversitelerde her ne kadar muhasebe meslek mensubu yetiştirme amacı ile eğitim verilmesi de verilen eğitimde teorinin yanında uygulamaya da (Gökçen, 1998: 43) yer verilmesi piyasanın bu noktadaki ihtiyacını azaltacaktır.

Yetişmiş eleman bulmakta zorlanılması ifadesine verilen cevapların ortalaması 4,17'dir. Aslında Türkiye'de iş gücü piyasasının genel sorunu olan nitelikli eleman temin edilememesi muhasebe camiasında da kendini göstermektedir. Eğitim sistemimizin uygulamaya dönük olmayışı, meslek elemanlarının bireysel olarak kendilerini yeterince yetiştirmemesi ve meslek mensubunun da elemanlarını düzenli eğitime tabi tutmaması dolayısıyla usta-çırak ilişkisinin muhasebe mesleğinde yeterince uygulanmaması yetişmiş eleman bulunamamasının nedenleri arasında gösterilebilir (Biyar, 2012: 119).

Muhasebe meslek mensupları rutin olarak gerçekleştirdikleri işlemlerin büyük bir kısmını muhasebe paket programları vasıtasıyla gerçekleştirmektedir. Muhasebe paket programlarında yapılan güncellemelerden meslek mensuplarının etkilenmedikleri söylenebilir.

Genel olarak değerlendirildiğinde Erzurum’da mesleki faaliyetlerini yerine getiren meslek mensuplarının ankete verdikleri cevaplardan mesleklerini icra ederken yüksek düzeyde sorun yaşadıkları anlaşılmaktadır.

Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

Çalışmada Maslach Tükenmişlik Envanterindeki maddeler 1-hiçbir zaman, 2-çok nadir, 3-bazen, 4-çoğu zaman, 5-her zaman olmak üzere 5 seçenekli olarak derecelendirilmiştir. Bu kapsamda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma için önermelerin ortalamalara göre değerlendirme puan aralıklarından hiçbir zaman ile çok nadir seçeneği birleştirilerek “düşük düzey (0-1,99)” ve çoğu zaman ile her zaman seçeneği birleştirilerek “yüksek düzey (3,00-5,00)” ve bazen seçeneği 2,00-2,99 alınarak normal düzey belirlenmiştir (Üngüren vd., 2010: 2929). Kişisel başarı alt boyutunda ise ortalamanın 0-1,99 arası olması durumunda yüksek düzey, 2,00-2,99 aralığında olması durumunda normal düzey, 3,00-3,99 aralığında olması durumunda düşük düzeyde tükenmişlik söz konusudur. Kısaca duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki yüksek ortalama, kişisel başarı alt ölçeğindeki düşük ortalama tükenmişliğin yüksekliğini göstermektedir. Araştırmamıza katılan meslek mensuplarının tükenmişlik alt ölçeklerinin puan ortalamaları Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4. Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar	Kişi sayısı	Min	Max	Ort.	S.S.	Düzye
Duygusal tükenme	82	1,22	3,67	2,75	0,59	Normal
Duyarsızlaşma	82	1,20	3,80	2,37	0,67	Normal
Kişisel başarı	82	2,00	4,75	3,53	0,51	Düşük

Çalışmamıza katılan muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenmişlik ortalamaları 2,75; duyarsızlaşma ortalamaları 2,37 ve kişisel başarı ortalamaları ise 3,53’tür. Bu bağlamda muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlikleri genel olarak değerlendirildiğinde orta düzeyde duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma yaşadıkları, düşük düzeyde kişisel başarıda düşme hissi yaşadıkları söylenebilir.

Demografik Özellikler ve İş Hayatına İlişkin Bazı Özellikler ile Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Meslek mensuplarının demografik özellikleri ve iş hayatına ilişkin bazı özelliklere bağlı olarak tükenmişlik düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemeye yönelik olarak bağımsız t-testi ve Anova testi yapılmıştır. T-testi sonuçları Tablo 5’te ve Anova Testi sonuçları Tablo6’da gösterildiği gibidir.

Tablo 5. Meslek Mensuplarının Cinsiyet, Medeni Durumları, Mesleki Unvanları, Hafta Sonu Çalışma ve Tatil Yapabilme Durumları ile Tükenmişlik İlişkisine Yönelik T Testi Sonuçları

			N	Ort.	S.S.	t	P	Önem Düzeyi
Cinsiyet	Duygusal Tükenme	Kadın	8	2,90	0,64	,772	,442	Anlamsız
		Erkek	74	2,73	0,58			
	Duyarsızlaşma	Kadın	8	2,35	0,88	-,102	,919	Anlamsız
		Erkek	74	2,38	0,65			
	Kişisel Başarı	Kadın	8	3,66	0,34	,700	,486	Anlamsız
		Erkek	74	3,52	0,53			
Medeni durum	Duygusal Tükenme	Bekâr	6	2,65	0,80	-,444	,658	Anlamsız
		Evli	76	2,76	0,57			
	Duyarsızlaşma	Bekâr	6	2,23	0,65	-,527	,600	Anlamsız
		Evli	76	2,38	0,68			
	Kişisel Başarı	Bekâr	6	3,67	0,33	,649	,518	Anlamsız
		Evli	76	3,52	0,53			
Mesleki unvan	Duygusal Tükenme	SM	10	2,98	0,50	1,316	,192	Anlamsız
		SMMM	72	2,72	0,59			
	Duyarsızlaşma	SM	10	2,64	0,71	1,346	,182	Anlamsız
		SMMM	72	2,34	0,66			
	Kişisel Başarı	SM	10	3,48	0,49	-,392	,696	Anlamsız
		SMMM	72	3,54	0,52			
Hafta sonu çalışma durumu	Duygusal Tükenme	1 gün	69	2,74	0,59	-,524	,602	Anlamsız
		2 gün	13	2,83	0,55			
	Duyarsızlaşma	1 gün	69	2,35	0,72	-,694	,490	Anlamsız
		2 gün	13	2,49	0,36			
	Kişisel Başarı	1 gün	69	3,53	0,52	-,245	,807	Anlamsız
		2 gün	13	3,57	0,52			
Tatil yapabilme durumu	Duygusal Tükenme	Evet	25	2,46	0,53	-3,166	,002	Anlamlı
		Hayır	57	2,88	0,56			
	Duyarsızlaşma	Evet	25	2,14	0,53	-2,086	,040	Anlamlı
		Hayır	57	2,47	0,71			
	Kişisel Başarı	Evet	25	3,67	0,47	1,589	,116	Anlamsız
		Hayır	57	3,48	0,53			

Erzurum'da mesleki faaliyetlerini serbest olarak yürüten meslek mensuplarının gerek cinsiyetleri gerek medeni durumları ve gerekse unvanları ile tükenmişlik alt boyutları arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($P>0,05$). Aynı şekilde hafta sonu bir gün çalışan meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile hafta sonu iki gün çalışan meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin birbirinden farklı olmadığı ($P>0,05$) tespit edilmiştir. Meslek mensuplarının yıllık tatil yapabilme durumları ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark ($P<0,05$) olduğu tabloda görülmektedir. Yıllık tatil yapamayan meslek mensuplarının duygusal tükenmişlikleri tatil yapabilen meslek mensuplarının duygusal tükenmişliklerinden; yıllık tatil yapamayan meslek mensuplarının duyarsızlaşma düzeyleri tatil yapabilen meslek mensuplarının duyarsızlaşma düzeylerinden daha yüksektir.

Tablo 6. Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Durumları, Yaşları, Deneyimleri, Günlük Çalışma Saatleri, Müşteri Sayıları ve Çalıştırılan Eleman Sayıları ile Tükenmişlik İlişkisine Yönelik Anova Testi Sonuçları

		Eğitim	N	Ort.	S.S.	F	P	Önem Düzeyi	
EĞİTİM DURUMU	Duygusal Tükenme	Lise	17	2,98	0,51	1,192	,318	Anlamsız	
		Önlisans	7	2,73	0,75				
		Lisans	56	2,69	0,57				
		Yüksek Lisans	2	2,50	1,02				
	Duyarsızlaşma	Lise	17	2,62	0,71	2,100	,107	Anlamsız	
		Önlisans	7	2,69	0,61				
		Lisans	56	2,28	0,65				
		Yüksek Lisans	2	1,90	0,14				
	Kişisel Başarı	Lise	17	3,43	0,52	1,289	,284	Anlamsız	
		Önlisans	7	3,43	0,41				
		Lisans	56	3,56	0,52				
		Yüksek Lisans	2	4,13	0,18				
YAŞ	Duygusal Tükenme	20-30 arası	4	1,92	0,83	7,829	,000	Anlamlı	
		31-40 arası	31	2,53	0,48				
		41-50 arası	32	2,95	0,52				
		50'den fazla	15	3,00	0,54				
	Duyarsızlaşma	20-30 arası	4	1,60	0,37	4,293	,007	Anlamlı	
		31-40 arası	31	2,19	0,57				
		41-50 arası	32	2,51	0,76				
		50'den fazla	15	2,65	0,48				
	Kişisel Başarı	20-30 arası	4	3,72	0,33	3,109	,031	Anlamlı	
		31-40 arası	31	3,73	0,38				
		41-50 arası	32	3,39	0,59				
		50'den fazla	15	3,39	0,51				
HİZMET SÜRESİ	Duygusal Tükenme	10 yıldan az	12	2,44	0,53	2,556	,045	Anlamlı	
		11-15 yıl arası	19	2,57	0,60				
		16-20 yıl arası	20	2,84	0,60				
		21-25 yıl arası	13	3,05	0,47				
	Duyarsızlaşma	10 yıldan az	12	1,92	0,55	2,494	,049	Anlamlı	
		11-15 yıl arası	19	2,42	0,69				
		16-20 yıl arası	20	2,50	0,70				
		21-25 yıl arası	13	2,62	0,71				
	Kişisel Başarı	10 yıldan az	12	3,91	0,53	3,370	0,14	Anlamlı	
		11-15 yıl arası	19	3,63	0,29				
		16-20 yıl arası	20	3,46	0,56				
		21-25 yıl arası	13	3,23	0,47				
GÜNLÜK ÇALIŞMA SÜRESİ	Duygusal Tükenme	8 saatten az	13	2,12	0,42	15,455	,000	Anlamlı	
		8-10 saat arası	49	2,77	0,53				
		10 saatten fazla	20	3,11	0,47				
	Duyarsızlaşma	8 saatten az	13	1,92	0,52	3,881	,025	Anlamlı	
		8-10 saat arası	49	2,43	0,66				
		10 saatten fazla	20	2,53	0,71				
	Kişisel Başarı	8 saatten az	13	3,63	0,32	,303	,739	Anlamsız	
		8-10 saat arası	49	3,53	0,56				
		10 saatten fazla	20	3,48	0,51				
	MÜŞTERİ SAYISI	Duygusal Tükenme	50'den az	17	2,44	0,64	3,359	,040	Anlamlı
			50-100 arası	37	2,86	0,48			
		Duyarsızlaşma	50'den az	17	2,18	0,56	1,298	,279	Anlamsız
50-100 arası			37	2,36	0,63				
Kişisel Başarı		100'den fazla	28	2,79	0,63	,438	,647	Anlamsız	
		50'den az	17	3,64	0,35				
			50-100 arası	37	3,51	0,52			
			100'den fazla	28	3,51	0,59			

ÇALIŞTIRILAN ELEMAN SAYISI							
		1-3 arası	4-6 arası	6'dan fazla			
Duygusal Tükenme		57	2,76	0,59			
		21	2,67	0,60	,836	,437	Anlamsız
		4	3,08	0,43			
Duyarsızlaşma		57	2,35	0,69			
		21	2,38	0,67	,247	,782	Anlamsız
		4	2,60	0,43			
Kişisel Başarı		57	3,50	0,51			
		21	3,61	0,51	,444	,643	Anlamsız
		4	3,66	0,70			

Tabloda da görüldüğü gibi muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik ortalamaları öğrenim düzeyine göre değişmemektedir ($P>0,05$). Meslek mensuplarının yaşları ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları arasında %5 önem düzeyinde anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişliğin tüm alt boyutları açısından en yüksek ortalamaya sahip olan 50 yaş üzerinde olan meslek mensupları, diğer meslek mensuplarına nispeten daha yüksek düzeyde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi yaşamaktadır. 20-30 yaş arasında olan meslek mensuplarının ise diğer yaş gruplarına nispeten daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir. Meslek mensuplarının meslekte geçirdikleri süreler ile tükenmişliğin tüm alt boyutları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır ($P<0,05$). Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma açısından hizmet süresi arttıkça (25 yıldan uzun süredir çalışan meslek mensupları hariç) meslek mensuplarının tükenmişliklerinin arttığı, kişisel başarının ise yıllar geçtikçe azaldığı söylenebilir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile meslek mensuplarının günlük çalışma saatleri arasında anlamlı bir fark olduğu tabloda görülmektedir ($P<0,05$). Günlük 10 saatten fazla çalışan meslek mensuplarının 8-10 saat arası çalışan meslek mensupları ile 8 saatten az çalışan meslek mensuplarından daha yüksek düzeyde duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma yaşadıkları tespit edilmiştir. Tablodan da görüleceği gibi mükellef sayısı ile tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu arasında anlamlı bir farklılık ($P<0,05$) olduğu belirlenmiştir. Müşteri sayısı 50'den az olan meslek mensuplarının duygusal tükenmişlik alt boyutunda 50'den fazla müşterisi olan meslek mensuplarından daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşamaktadır. Tükenmişlik alt boyutları ile çalıştırılan eleman sayıları arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir.

Tükenmişlik Alt Boyutları ile Meslek Mensuplarının Yaşadıkları Sorunlar Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Muhasebe meslek mensuplarının mesleklerini yürütürken karşılaştıkları sorunlar ile tükenmişlik alt boyutları arasında ilişki olup olmadığını tespit edebilmek için korelasyon analizi yöntemi kullanılmıştır. Korelasyon katsayısı r ile gösterilir ve katsayının değeri 0,00 ile 0,30 arasında ise değişkenler arasında düşük düzeyde, 0,31 ile 0,69 arasında ise orta düzeyde, 0,70 ile 1 arasında ise yüksek düzeyde ilişkinin olduğu anlamına gelir (Büyüköztürk, 2011: 31). Muhasebe meslek mensuplarının mükelleflerin sorunları ile tükenmişlik alt boyutları arasında ilişki olup olmadığına dair korelasyon analizi sonuçları Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. Tükenmişlik Alt Boyutları ile Meslek Mensuplarının Yaşadıkları Sorunlar Arasındaki İlişki

		Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Mükelleflerle Yaşanan Sorunla	Pearson Cor.	,393**	,324**	-,126
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,258
Kamuda Yaşanan Sorunla	Pearson Cor.	,338**	,214	-,244*
	Sig. (2-tailed)	,002	,053	,027
Meslek Örgütlerinden Kaynaklan Sorunla	Pearson Cor.	,199	-,090	,031
	Sig. (2-tailed)	,073	,422	,782
Mevzuattan Kaynaklanan Sorunlar	Pearson Cor.	,091	-,093	-,274*
	Sig. (2-tailed)	,417	,406	,013
Diğer Sorunlar	Pearson Cor.	,336**	,074	-,022
	Sig. (2-tailed)	,002	,510	,845

*P<0,05, **P<0,01

Tabloda yer alan korelasyon sonuçlarına göre, meslek mensuplarının mükellefleri ile yaşadıkları sorunlarla tükenmişliğin duygusal tükenme (0,393 düzeyinde) ve duyarsızlaşma (0,324 düzeyinde) alt boyutları arasında istatistiki olarak pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Mükelleflerle yaşanan sorunlar arttıkça meslek mensuplarının duygusal tükenmişlikleri ve duyarsızlaşmaları artmaktadır. Muhasebe meslek mensuplarının kamu kurumlarında yaşadıkları sorunlar ile duygusal tükenmişlik arasında doğru yönlü (0,338), kişisel başarı hissi arasında negatif yönlü (-0,244) korelasyon tespit edilmiştir. Buna göre meslek mensuplarının kamu kurumlarında yaşadıkları sorunlar arttıkça duygusal tükenmişlikleri artmakta kişisel başarı hisleri ise düşmektedir. Meslek mensuplarının meslek örgütünden kaynaklanan sorunları ile tükenmişliğin üç alt boyutu arasında da istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir. Meslek mensuplarının mevzuattan kaynaklanan sorunları ile kişisel başarı alt boyutu arasında negatif yönlü (-0,274) anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Buna göre meslek mensuplarının mevzuattan kaynaklanan sorunları arttıkça kişisel başarı hisleri azalmaktadır. Meslek mensuplarının mesleklerini icra ederken karşılaştıkları diğer sorunlar ile tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutu arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal tükenmişlik ile mükelleflerin yaşadıkları diğer sorunlar arasında 0,336 düzeyinde doğru yönlü bir korelasyon söz konusudur ve bu durum meslek mensuplarının mesleklerini icra ederken yaşadıkları diğer sorunlar arttıkça duygusal tükenmişliklerinin arttığı şeklinde yorumlanabilir.

TARTIŞMA ve SONUÇ

Ekonomilerin temelini oluşturan işletmelerin verimli çalışmaları ve gelişmeleri, iyi bir şekilde işleyen muhasebe ve denetim sistemine bağlıdır (Sayım ve Usman, 2016: 108). Bu açıdan muhasebe mesleği devlet ve işletmeler açısından önemli meslek grupları arasında yer almaktadır. Muhasebe meslek mensupları mesleklerini yerine getirirken bir takım sorunlarla karşılaşabilmektedir. Meslek mensuplarının karşılaştıkları/yaşadıkları sorunlar mesleklerinden soğumalarına ve bunun neticesinde de tükenmişlik yaşamalarına sebep olabilmektedir. Bu bağlamda Erzurum'da faaliyet gösteren meslek mensuplarının mesleklerini icra ederken karşılaştıkları sorunlar, tükenmişlik yaşayıp yaşamadıkları ve karşılaştıkları sorunların mesleki tükenmişlikleri üzerinde etkisi olup olmadığını belirlemeye çalışılan araştırmanın sonuçları şu şekildedir:

- Meslek mensupları faaliyetlerini yerine getirirken yüksek derecede sorun yaşamaktadır. Bu sorunların başında alınan ücretin verilen emeğin karşılığı olmadığı düşüncesi gelmektedir.
- Grup bazlı olarak değerlendirildiğinde muhasebe meslek mensupları en çok 4,02 ortalama ile mükelleflerle yaşanan sorunlardan rahatsızlık duymaktadır. Mükelleflerle yaşanan sorunları sırasıyla mevzuattan kaynaklanan sorunlar (3,97), diğer mesleki sorunlar (3,94), kamu kurumlarında yaşanan sorunlar (3,83) ve en son olarak da meslek mensup ve örgütlerinden kaynaklanan sorunlar (3,68) takip etmektedir.
- Muhasebe meslek mensupları normal düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamakta; kişisel başarı alt boyutunda ise düşük düzeyde tükenmişlik yaşamaktadır.
- Muhasebe meslek mensuplarının cinsiyetleri, medeni durumları, mesleki unvanları, eğitim durumları ile tükenmişlik alt boyutları arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktayken yaşları ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Meslek mensuplarının yaşları arttıkça duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri artmakta kişisel başarı hisleri düşmektedir.
- Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik ortalamaları hizmet sürelerine göre değişmektedir. 25 yıla kadar meslek mensuplarının duygusal tükenmişlikleri ve duyarsızlaşma ortalamaları artmakta kişisel başarı ortalamaları ise düşmektedir.
- Meslek mensuplarının günlük çalışma süresi ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık söz konusudur. Meslek mensuplarının günlük çalışma süreleri uzadıkça duygusal tükenmişlikleri ve duyarsızlaşmaları artmaktadır.
- Meslek mensuplarının mükellef sayısı ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. 50-100 arası mükellefe sahip meslek mensuplarının duygusal tükenmişlikleri 50'den az ve 100'den fazla olan meslek mensuplarından daha yüksek ortalamaya sahiptir.
- Meslek mensuplarının tükenmişlik ortalamaları yardımcı eleman sayısına göre değişmemektedir. Meslek mensuplarının hafta sonu bir gün çalışma ile iki gün çalışması arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark bulunmazken yıllık tatil yapabilmeleri ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutu arasında istatistiki ilişki vardır. Tatil yapamayan meslek mensuplarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ortalamaları tatil yapabilen meslek mensuplarından daha yüksektir.
- Meslek mensuplarının mükelleflerinden kaynaklanan sorunları ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönlü; kamu kurumlarında yaşanan sorunları ile duygusal tükenmişlikleri arasında pozitif ve kişisel başarı hisleri arasında negatif yönlü; mevzuattan kaynaklanan sorunları ile kişisel başarı hisleri arasında negatif yönlü; diğer sorunları ile duygusal tükenmişlikleri arasında pozitif yönlü istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

ÖNERİLER

Ekonomik açıdan önemli bir görevi yerine getiren muhasebe meslek mensuplarının sorunlarının çözümü, muhasebe sürecinin çıktıları ile ilgilenen tüm taraflar için faydalı olacaktır. Bu noktada özellikle TÜRMOB, mesleki örgütler, idare ile meslek mensupları arasında etkili bir iletişim-koordinasyonun sağlanarak ve gerekli

yasal düzenlemeler yapılması başka bir ifadeyle muhasebe meslek mensuplarının mesleki faaliyetlerini yürütürken karşılaştıkları problemlere çözüm bulunması tükenmişlik düzeylerinin de azalmasına katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Alagöz, A. ve Ceran, Y. (2007). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları, Meslek Örgütünden Beklentileri ile Mesleki Vizyon Algılarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Konya İli Uygulaması." *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14: 291-312.
- Altan, M. (2004). "Muhasebecilik Mesleğinin Toplumda Algılanma Biçimi Üzerine Bir Araştırma.", *Selçuk Üniversitesi SBE Dergisi*, 11: 29-54.
- Ardahan, F. ve Ağyar, E. (2012). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişliklerinin İncelenmesi: Antalya Merkezi Örneği.", *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 1: 185-214.
- Ay, M. ve Avşaroğlu, S. (2010). "Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi I-Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri.", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7 (1): 1170-1189.
- Basım H. N. ve Şeşen, H. (2006). "Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamuda Bir Araştırma.", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6 (2): 15-23.
- Bilen, A. (2008). "Doğu Anadolu Bölgesindeki Muhasebe Meslek Mensuplarının Profilleri, Etik Kurallarına Bakışları ve Meslek Sorunları Üzerine Bir Araştırma.", *Mali Çözüm Dergisi*, 85: 27-42.
- Bilen, A. ve Karakaş, A. (2014). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerinin İşgören Performansına Etkisi.", *Bingöl Üniversitesi SBE Dergisi*, 4 (8): 139-154.
- Biyar, Ö. (2012). "Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Çalışma: Meslek Mensuplarının Demografik Durumları, Mesleki Sorunları ve Değerlendirilmesi.", *Sosyo Ekonomi*, 1: 106-134.
- Boyar, E. (2011). *Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Budak G. ve Sürgevil O. (2005), "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama.", *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20 (2): 95-108.
- Bulgurcu Gürel, E. (2016). "Duygusal Tükenmişlik, İş Stresi ve İşe Bağlılığın İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir Araştırma.", *Sosyal Bilimler Dergisi*, 48: 349-364.
- Bulgurcu Gürel, E. ve Gürel, E. (2015). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi: Aydın İli Örneği.", *Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi*, 44: 37-47.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*. 15.Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Büyükyılmaz, O. ve Gürkan, S. (2014). "Mesleki Tükenmişliğin Muhasebe Meslek Mensuplarının Etik Tutumları Üzerindeki Etkisi.", *Mali Çözüm Dergisi*, 124: 129-148.
- Çavuşoğlu, C. (2013). "Meslek Yasamızın Yürürlüğü Girişi Hakkında Basın Açıklaması.", http://www.burdursmmmo.org.tr/datamedia/dosyalar/2013/ODA/13062013meslek_yasas%C4%B1.pdf.

- Çelik, M. (2016). "Tükenmişlik Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli'de Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma.", *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 21 (4): 1139-1152.
- Dalğar, H. ve Tekşen, Ö. (2014). "Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma.", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 62: 37-53.
- Daştan, A. (2001). *Meslek Ahlakı Kuralları ve Muhasebe Mesleğindeki Yeri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Dengiz, U. "Mali Müşavir Ne İş Yapar?", <http://www.muhasibegurusu.com/2015/12/mali-musavir-ne-is-yapar.html>, 11.12.2016.
- Deran A. ve Beller, B. (2015). "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma.", *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 45: 69-93.
- Doğan, Z. ve Nazlıoğlu, E. H. (2010). "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma.", *İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(3): 99-115.
- Dursun, S., Kaya, U. ve İştar, E. (2015). "Kişilik-İş Uyumunun Duygusal Tükenmişlik ile İş ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Uygulama.", *Karadeniz Teknik Üniversitesi SBE Dergisi*, 9: 55-69.
- Ersoy, A. ve Demirel Utku, B. (2005). "Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu- I.", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 26: 43-50.
- Fırat, H. "Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Açısından Muhasebe Mesleğinin Misyonu ve Vizyonu", <http://www.ismmmo.org.tr/>, 12.01.2017.
- Freudenberger, H. J. (1974). "Staff Burn-Out.", *Journal of Social Issues*, 30 (1), 1974: 159-165.
- Gelir İdaresi Başkanlığı, http://www.gib.gov.tr/fileadmin/user_upload/VI/GBG/Tablo_22.xls.htm, 10.01.2017.
- Gökçen, G. (1998). "Uygulamacıların Muhasebe Eğitiminden Beklentileri.", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 9: 43-50.
- Gökgöz, A. ve Zeytin, M. (2012), "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Faaliyetlerinde Karşılaştıkları Sorunlar ve Beklentileri: Bilecik ve Yalova İlleri Uygulaması.", *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 17(1): 477- 493.
- Hacıhasanoğlu, T. ve Karaca, N. (2014). "Bağımsız Çalışan Muhasebe Meslek Mensuplarının ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik, İş Tatmini ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması", *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 19 (4): 153-170.
- Helvacı İ. ve Turhan, M. (2013). "Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Silifke'de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma.", *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 1 (4): 58-68.
- <http://www.tdk.gov.tr>, 19.01.2017.
- Izgar, H. (2000). *Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout), Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği)*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- İlhan, G. (2007). "Vergi Ödemeyi Etkileyen Ekonomik Faktörler", *Akademik Bakış Dergisi*, 12: 1-13.
- Kalaycı, Ş. (2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. 3.Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

- Kalaycı, Ş. ve Tekşen, Ö. (2006). "Muhasebecilik Mesleğinde Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Isparta İl Merkezi Uygulaması.", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 31: 90-101.
- Kutlu, L. (2004). "Tükenmişlik ve Başa Çıkma Yöntemleri", *Çınar Hemşire Dergisi*, 1: 21-26.
- Marşap, B. (1996). "Muhasebe Mesleği Fonksiyonları ve Meslek Mensuplarının Nitelikleri.", *Yaklaşım Dergisi*, 37: 119-123.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout.", *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout.", *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.
- Okutan, E., Yıldız, Ş. ve Konuk, F. (2013). "İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma.", *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3 (2): 1-17.
- Özkan, F. ve Aksoy, C. (2015). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişliğine Etki Eden Faktörler: Gaziantep İlinde Bir Alan Araştırması.", *Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies*, 1 (4): 23-41.
- Öztürk, V., Çil Koçyiğit, S. ve Çına Bal, E. (2011). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği.", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12 (1): 84-98.
- Polatçı, S. ve Özyer, K. (2015). "Rol Stresörlerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma.", *The Journal of Academic Social Science Studies*, 33: 29-40.
- Sağlam Arı G. ve Çına Bal, E. (2008). "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi.", *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15 (1): 131-148.
- Sayım F. ve Usman Ö. (2016). "Muhasebe Mesleği için Mesleki Durum Analizi Kriterlerinin Belirlenmesi." *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 12: 105-122.
- Şengül, S. (2010). "Sürekli Muhasebe Meslek Eğitiminin Önemi ve Bir Değerlendirme.", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 47: 81-94.
- Taysı, K. (2012). *Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Sendromu Üzerinde Kırklareli İlinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- TESMER (Temel Eğitim ve Staj Merkezi) Çalışma Raporu, (2014). <http://www.aktifonline.net/TESMER.pdf>.
- Türker, M. "Muhasebe Mesleğinin Bugünü, Konumu ve Geleceği", archive.ismmmo.org.tr/docs/malicozum/32MaliCozum/04-MASUMTURKER16.doc, 13.01.2017.
- Uyar, S. ve Erdinç, S. B. (2011). "Muhasebe Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi.", *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 1: 213-232.
- Uzay, Ş. ve Güngör, Ş. (2004). "Muhasebecilerin Sorunları ve Beklentileri: Kayseri ve Nevşehir İlleri Uygulaması.", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 22: 94-104.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö. A. (2010). "Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi.", *Journal of Yasar University*, 17 (5): 2922-2937.

- Yanık, A. ve Dinçel Yanık, G. (2016). "Muhasebe Meslek Mensupları ve Tükenmişlik Sendromu: Bir Uygulama.", *Dicle Üniversitesi SBE Dergisi*, 16: 88-104.
- Yayla H. E. ve Cengiz, E. (2005). "Muhasebe Mesleğinin Tercih Edilmesinde Etkili Olan Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Karadeniz Teknik Üniversitesi Örneği.", *Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi*, 16: 147-168.
- Yıldız, F. ve Durak, G. (2011). "Üniversitelerde Verilen Muhasebe Eğitiminin Kırklareli Yöresinde Faaliyet Gösteren Küçük ve Orta Büyüklükteki İşletmelerin Beklentilerini Karşılama Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma.", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 49: 37-47.
- Yıldız, G. (2010). "Muhasebe Mesleğinde Meslek Etiği ve Kayseri İl Merkezinde Bir Uygulama.", *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 36: 155-178.
- Yılmaz, E. (2014). "Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Samsun İlinde Bir Araştırma.", *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 7 (3): 49-70.
- Yumuk Günay, G. ve Demiralay, T. (2016). "Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlerin İş Stresi, Tükenmişlik Sendromu İş-Aile Yaşam Dengesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi.", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (58): 917-935.
- Zincirkıran, M. ve Tiftik, H. (2013). "Burnout Research for Members of Practitioners of Accountancy: Practice in the City of Diyarbakır.", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(4): 240-253.