ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ İŞ STRESİ, İŞ PERFORMANSI VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDE KONTROL ODAĞININ ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Burak DENİZ

Danışman
Dr. Öğretim Üyesi Bilgehan TEKİN

Çankırı– 2018

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ İŞ STRESİ, İŞ PERFORMANSI VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDE KONTROL ODAĞININ ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Burak DENİZ

Danışman
Dr. Öğretim Üyesi Bilgehan TEKİN

Çankırı– 2018

İÇİNDEKİLER

Bilimsel Etik Bildirimi ..... **v**
Tez Kabul ve Onay ..... **vi**
Ön Söz ..... **vii**
Özet ..... **viii**
Summary ..... **ix**
Kısaltmalar ..... **x**
Tablo Listesi ..... **xi**
Şekil Listesi ..... **xii**

1.GİRİŞ **1**

2.KAVRAMSAL ÇERÇEVE **6**
2.1. Kontrol Odağı Kavramı **6**
2.1.1. İç Kontrol Odağı **8**
2.1.2 Dış Kontrol Odağı **10**
2.1.3.Kontrol Odağı İle İlgili Çalışmalar **12**
2.2.İş Stresi Kavramı **15**
2.2.1.İş Stresinin Kaynakları **18**
2.2.1.1.Çevresel Stres Kaynakları **19**
2.2.1.2.Bireysel Stres Kaynakları **20**
2.2.1.3.Örgütsel Stres Kaynakları **20**
2.2.2. İş Stresinin Sonuçları **20**
2.2.2.1. İş Stresinin Bireysel Sonuçları **21**
2.2.2.2. Örgütsel Sonuçları **23**
2.2.3. İş Stresinin Olumlu Sonuçları **27**
2.3.İş Performansı Kavramı **29**
2.3.1. İş Performansının Boyutları **32**
2.3.1.1. Rol İçi (Görev Performansı) **32**
2.3.1.2. Rol Dışı (Bağlamsal Performans) **33**
2.3.2. İş Performansını Etkileyen Faktörler **35**
2.3.2.1. Yönetimsel Faktörler **35**

2.3.2.2. Bireysel Faktörler 38
2.3.3. Performans Değerlendirme Kavramı ve Tanımı 39
2.3.3.1. Performans Değerlemenin Amaçları 40
2.3.3.2. Performans Değerlemenin Yararları 41
2.3.3.3. Performans Değerlemenin Sakıncaları 43
2.3.3.4. Performans Değerleme Yöntemleri 44
2.3.3.5. Performans Değerlendirmenin Önemi 46
2.4.İş Tatmini Kavramı 48
2.4.1. İş Tatmininin Önemi 50
2.4.1.1. Çalışan Bireyler Açısından İş Tatminin Önemi 51
2.4.1.2. İş Tatmininin Örgütler Açısından Önemi 52
2.4.2. İş Tatmini Etkileyen Faktörler 53
2.4.2.1. Bireysel Faktörler 53
2.4.2.2. Örgütsel Faktörler 57
2.4.3. İş Tatminin Sonuçları 61
2.4.3.1. İş Tatmininin Olumlu Sonuçları 62
2.4.3.2. İş Tatmininin Olumsuz Sonuçları 63

3.MUHASEBE MESLEĞİ 67
3.1. Muhasebe Kavramı ve Tanımı 67
3.2. Muhasebe Mesleğinin Konusu 68
3.2.1. Mesleğin Genel Konusu 68
3.2.2. Yeminli Mali Müşavirlik Mesleğinin Konusu 69
3.3. Muhasebe Meslek Mensuplarının Görevleri 70
3.4. Muhasebe Mesleğinin Önemi 73
3.4.1. Muhasebe Mesleğinin İşletme Açısından Önemi 74
3.4.2. Muhasebe Mesleğinin Toplum Açısından Önemi 75
3.5. Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları 76
3.5.1. Eğitim Kurumlarında Yaşanan Sorunlar 78
3.5.2. Teknolojik Gelişmeler Konusunda Yaşanan Sorunlar 80
3.5.3. Haksız Rekabet Konusunda Yaşanan Sorunlar 82
3.5.4. Tahsilat Konusunda Yaşanan Sorunlar 85
3.5.5. Staj Konusunda Yaşanan Sorunlar 86

3.5.6. Etik Konusunda Yaşanan Sorunlar **88**
3.6. Muhasebe Mesleğiyle İlgili Yapılan Çalışmalar **90**

4.MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ İŞ STRESİ, İŞ PERFORMANSI VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDE KONTROL ODAĞININ ETKİSİNİ TESPİT ETMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA 92
4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi **92**
4.2. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları **93**
4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi **93**
4.4 Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Aracı **95**
4.4.1. Araştırmanda Kullanılan Ölçekler **96**
4.5. Araştırma Verilerinin Analizi **96**
4.6. Araştırma Hipotezleri **97**
4.7. Araştırmanın Bulguları **98**
4.7.1. Katılımcıların Demografik Özellikler **98**
4.7.2. Katılımcıların Kontrol Odağı İle İlgili Bulgular **100**
4.7.3. Katılımcıların İş Stresi İle İlgili Bulgular **101**
4.7.4. Katılımcıların İş Tatmini ile İlgili Bulgular **107**
4.7.5. Katılımcıların İş Performansı İle İlgili Bulgular **109**
4.8. Faktör Analizi **110**
4.9. Normallik Analizi **114**
4.10. Güvenilirlik Analizi **115**
4.11. Araştırmanın Hipotezlerinin Oluşturulması **116**
4.12. Hipotez Testleri Ve Sonuçların Yorumlanması **121**
4.12.1. Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları **122**
4.12.2. Korelasyon Analizi **124**
4.12.3. Regresyon Analizi ve Hipotezlerin Testi **125**
4.12.4. Araştırma Hipotezlerinin Doğrulanma/Doğrulanmama Durumları **129**

5. SONUÇ 131

KAYNAKÇA 137

EKLER..... 162
ÖZGEÇMİŞ..... 165

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek Lisans tezi olarak hazırladığım *[*Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Stresi, İş Performansı ve İş Tatmini Üzerinde Kontrol Odağının Etkisi*]* adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlanmasına kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlâk ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

07 / 11/ 2018

Burak DENİZ

ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

[Burak DENİZ] tarafından hazırlanan *[*Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Stresi, İş Performansı ve İş Tatmini Üzerinde Kontrol Odağının Etkisi*]* başlıklı bu çalışma, *[07/11/2018]* tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonucunda *[oy birliği]* başarılı bulunarak jürimiz tarafından *[İşletme]* Ana Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ (Unvanı, Adı ve Soyadı)

Danışman	: Dr. Öğr. Üyesi Bilgehan TEKİN	İmza: ……..
Üye	: Doç. Dr. İsmail GÖKDENİZ	İmza: ……..
Üye	: Doç. Dr. Selim CENGİZ	İmza: ……..

ONAY

Bu tez, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun ...../..../ 2018 tarih ve ..... sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Yüksel ÖZGEN

Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

*[*Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Stresi, İş Performansı ve İş Tatmini Üzerinde Kontrol Odağının Etkisi*]* adlı tezin konusu, kişiliğin bir boyutu olarak kabul edilen kontrol odağının muhasebe meslek mensuplarının iş tatmini, iş stresi ve iş performanslarını nasıl etkilediğini ortaya koymaktır.

Bu çalışmanın hazırlanmasında yardımlarını esirgemeyen danışman hocam *[Dr. Öğretim Üyesi Bilgehan TEKİN]*'e; tezin yazım aşamasında ve eğitim hayatım boyunca yetişmemde katkısı olan tüm hocalarıma teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim.

Çalışmamı tamamlamam konusunda moral ve motivasyonumu üst düzeyde tutmama yardımcı olan aileme şükranlarımı sunarım.

07/11/ 2018

Burak DENİZ

Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tez Özeti

Tezin Başlığı : Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Stresi, İş Performansı ve İş Tatmini Üzerinde Kontrol Odağının Etkisi
Tezin Yazarı : Burak DENİZ
Danışman : Dr. Öğretim Üyesi Bilgehan TEKİN
Ana Bilim Dalı: İşletme
Kabul Tarihi : 7 Kasım 2018
Sayfa Sayısı : 13 (ön kısım) + 160 (tez) + 7 (ekler)
Muhasebecilik, mesleğin yapısı gereği düşünsel bir faaliyet gerektirmesi, devamlılık arz etmesi ve dikkate dayalı olmasından dolayı mesleği icra eden bireylerle doğrudan ilgili bir meslektir. Özellikle de son dönemlerde teknoloji ve bilgi iletişim ağlarının da gelişimine paralel olarak örgütlerin, muhasebe birimlerinden beklentilerinin artması meslek mensuplarının iş stresini, iş performansını ve iş tatminini direkt olarak etkilemektedir. Meslek mensuplarının işle ilgili davranışsal sonuçlarının etkilenmesinde bireylerin kişilik yapısı oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Bu noktada da kişiliğin bir boyutunu ortaya koyan kontrol odağı kavramı, ortaya atılışının üzerinden geçen yıllara rağmen birçok araştırmaya konu olmuş ve çok sayıda kişilik değişkeniyle ya da davranışla ilişkisi incelenmiştir. Bu doğrultuda bu araştırmanın amacı; kişiliğin bir boyutu olarak kabul edilen kontrol odağının muhasebe meslek mensuplarının iş stresi, iş performansı ve iş tatminini nasıl etkilediğini ortaya koymaktır. Bu araştırmanın uygulama kısmında, Türkiye'nin farklı bölgelerinde faaliyet gösteren 178 meslek mensubuna yapılan anket çalışması sonucunda kontrol odağı ile iş stresi, iş performansı ve iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan araştırma sonucunda, meslek mensuplarının büyük bir çoğunluğu iç kontrol odaklı bir kişilik yapısına sahiptir. Kontrol odağıyla iş tatmini ve iş stresi arasında anlamlı, iş performansı ile arasında anlamlı olmayan bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca, dış kontrol odaklı meslek mensupları, iç kontrol odaklı meslek mensuplarına göre daha fazla iş stresi yaşarlar ve daha az iş tatmin düzeyine sahiptirler.
Anahtar Kelimeler: Kontrol Odağı, İş Stresi, İş performansı, İş Tatmini, Muhasebe Meslek Mensubu

Çankırı Karatekin Üniversity Institute of Social Sciences Abstract of Master's Thesis

Title of the Thesis: The Effect of Locus of Control on Job Stress, Job Performance and Job Satisfaction of Accounting Professionals	
Author	**:** Burak DENİZ
Supervisor	**:** Asst. Prof. Bilgehan TEKİN
Department	**:** Business Administration
Date	**:** 07 November 2018

Accounting profession is a profession which is directly connected with the individuals who perform it as it requires intellectual activities continuity and also as it is based on attention. Especially in parallel with the recent development of technology and information communication networks, increasing expectations of the organizations from accounting units directly affect the job stress, job performance and job satisfaction of the professionals. The personality structure of individuals plays an important role in influencing the behavioral consequences of occupational members. At this point, the locus of control concept which shows a dimension of personality, has been the subject of many researches and the relationship of it with a large number of personality factors or behaviors has been investigate in spite of the fact that it was put forward many years ago. The aim of this research is to reveal how the locus of control, which is accepted as a dimension of personality, affects job satisfaction, job stress and job performances of professional accountants.

In the applicetion port of this research, by the way of the results of a questionnaire which was appied to the 178 proffessionals operating in different ports of Turkey, the relationship between the locus of control and job stress, job of performance or job satisfaction was investigated. At the a result of the research, it was found out that majority of the professionals have an internal control oriented personality structure and it was also determined that there is meaningful relationship between locus of control and job stress or job satisfaction and a non-meanningful relationship between locus of control and job performance. Also external control-oriented professionals experience more job stress and have less job satisfaction than internal control-oriented professionals.

Keywords: Locus of Control, Job Stress, Job Satisfaction, Job Performance, Occupational Members

KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
AICPA	American Institute of Certified Public Accountants
Akt.	Aktaran
ASMMO	Ankara Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası
IFAC	International Federation of Accountants
İİBF	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İSMMO	İstanbul Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası
KDV	Katma Değer Vergisi
LOC	Locus of Control
ÖSYM	Ölçme Seçme ve Yerleştirme Merkezi
SM	Serbest Muhasebeci
SME	Sürekli Meslek İçi Eğitim
SMMM	Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
SPK	Sermaye Piyasası Kurulu
T.C.	Türkiye Cumhuriyeti
TDK	Türk Dil Kurumu
TEOS	Türkiye Eğitim ve Otomasyon Sistemleri
TESMER	Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Eğitim ve Staj Merkezi
TÜRMOB	Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği
Vd.	Ve diğerleri
Vs.	Ve saire
YMM	Yeminli Mali Müşavir
YÖK	Yükseköğretim Kurulu

TABLO LİSTESİ

Tablo No **Sayfa**

Tablo 2.1 : İç ve Dış Kontrol Odaklı Bireylerin Özellikleri 12
Tablo 2.2 : İş Stresinin Kaynakları ve Sonuçları 26
Tablo 4.1 : Türkiye'de Faaliyet Gösteren Meslek Mensuplarının Unvanlarına Göre Dağılımı: 94
Tablo 4.2 : Katlanılabilir Hata Oranlarına Göre Örneklem Büyüklükleri 94
Tablo 4.3 : Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı 98
Tablo 4.4 : Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı 99
Tablo 4.5 : Katılımcıların Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı 99
Tablo 4.6 : Katılımcıların Mesleki Unvanlarına Göre Dağılımı 100
Tablo 4.7 : Katılımcıların Mesleki Deneyimlerine Göre Dağılımı 100
Tablo 4.8 : Kontrol Odağı 101
Tablo 4.9 : İş Stresi Ölçeği Frekans Analizi 101
Tablo 4. 10: İş Tatmini Ölçeğiyle İlgili Frekans Analizi 109
Tablo 4. 11: İş Performansı Ölçeğiyle İlgili Frekans Analizi 109
Tablo 4.12 : İş Stresi Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Test Sonuçları 111
Tablo: 4.13 : İş Stresi Ölçeği Faktör Analiz Sonuçları 111
Tablo 4.14 : İş Tatmini Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Test Sonuçları 112
Tablo 4.15 : İş Tatmini Ölçeği Faktör Analiz Sonuçları 113
Tablo 4.16 : İş Performansı Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Test Sonuçları 113
Tablo 4.17 : İş Performansı Ölçeği Faktör Analiz Sonuçları 114
Tablo 4.18 : Çarpıklık ve Basıklık Testi Sonuçları 115
Tablo 4.19 : Ölçeklendirilmiş Tüm Sorular İçin Güvenilirlik Analizi Sonuçları 115
Tablo 4.20 : İş Stresi Ölçeği Puanları Açısından T Testi Analizi Sonuçları 122
Tablo 4.21 : İş Tatmini Ölçeği Puanları Açısından T Testi Analizi Sonuçları 123
Tablo 4.22 : İş Performansı Ölçeği Puanları Açısından T Testi Analizi Sonuçları . 123
Tablo 4.23 : Değişkenler Arası Korelasyon Analizi 124
Tablo 4.24: Regresyon Analizi Sonuçları Model 1 126

Tablo 4.25: Regresyon Analizi Sonuçları Model 2 127
Tablo 4.26: Regresyon Analizi Sonuçları Model 3 128
Tablo 4.27 :Bağımsız Örneklem T Testi ve Regresyon Analizi Sonuçlarına Göre Hipotezlerin Doğrulanıp/Doğrulanmama Durumları 129

ŞEKİL LİSTESİ

Sekil No **Sayfa**

Şekil 2.1: İç ve Dış Kontrol Odağı 8

Şekil 2.2: Stres Kaynakları 19

1. GİRİŞ

Bir işletmenin varlıkları ile kaynaklarında değişme yaratan tümü ya da bir kısmı mali özellikteki ve para ile ifade edilen işlemlere (ticari işlemler) ait bilgilerin ilgili kaynaklardan toplanması, doğruluklarının tespit edilmesi, kayıt altına alınması, tasnif edilmesi, elde edilen sonuçların rapor halinde ilgili kişilere sunulması ve bu bilgilerin analiz edilip yorumlanması şeklinde tanımı yapılan muhasebe mesleğinin geçmişi, ticaretin başladığı dönemlere kadar gitmektedir (Küçüksavaş,1998: 5).

Başlangıçta belli bir metodolojiden uzak, insanların sahip oldukları varlıklarını ve sorumluluklarını belirlemeye ve izlemeye bağlı olan muhasebe mesleği; zaman içinde teknolojik, ekonomik ve sosyal gelişmelerle birlikte değişime uğramıştır (Marşap,1995: 1). 5 bin yıllık geçmişe dayanan muhasebe; toplumların ekonomik, kültürel, hukuksal ve sosyal gelişimlerine paralel bir şekilde gelişmiştir. Muhasebecilik, günümüzde üzerinde çalışmaların yapıldığı bir bilim dalı durumuna gelmiştir. Başlangıçta yalnızca basit bir kayıt ve sayma işleminden ibaret olan muhasebeye, günümüzde teknolojinin etkin olarak kullanıldığı işletmeler, kurum ve kuruluşlar arasında bilgi alışverişi sağlayan bir sistemler bütünüdür, denilebilir. Bundan dolayı muhasebe, toplumların sürekliliğinde çok önemli bir yer tutmaktadır (Reapears ve Çallıalp, 2015).

Özellikle son dönemlerde küreselleşen ve gelişen dünya ile birlikte teknoloji, sosyal ve ekonomik alanlarda yeni gelişmeler yaşanmaktadır. Yaşanan bu gelişmeler, küresel pazarda yeni sistemlerin ortaya çıkmasına ve mevcut sistemin gelişmesine neden olmuştur. Bunun için teknolojinin gelişimi, bilginin hızla yayılmasıyla belli mesleki alanlarda uzmanlaşmış kişilerin görev ve sorumlulukları da giderek artmaktadır. Muhasebe mesleği de bu mesleklerden biridir (Yüksel, 2013: 1).

Muhasebe mesleği, ulusların finansal yapısını meydana getiren özel ve devlete bağlı örgütlerin muhasebe ve denetimi ile tüm finansal çalışmaların kanunlara, kaidelere, prensiplere, standartlara ve metotlara dayanan, objektif, ketum ve güvene dayalı bir davranışla gerçekleştirilmesi gereken bir meslektir (İbiş, 2002). Muhasebe meslek mensupları; işlerinin gereği olarak devlete, mükelleflere, çalıştığı kuruma ve topluma

karşı sorumlulukları olan kişilerdir. Çünkü ekonomi alanındaki gelişmelerden haberdar olmak, mevzuattaki değişiklikleri takip etmek ve yasal sorumluluklarını yerine getirmek, mesleğin gerektirdiği koşullar arasındadır. Sundukları hizmetleri daha iyi hale getirebilmek ve mükelleflerin memnuniyetini sağlamak için aktif olarak rol almaları gerekir. Türkiye'de geçmişi 1930'lu yıllara dayanan muhasebecilik mesleğini, 1 Haziran 1989'da yürürlüğe giren 3568 Sayılı Meslek Kanunu ile serbest muhasebeciler, serbest muhasebeci mali müşavirler ve yeminli mali müşavirlik ruhsatını almaya hak kazanan bireyler yapabilmektedir.

Ekonominin alt yapısını meydana getiren işletmelerin verimli bir şekilde faaliyet göstermeleri, gelişme sağlamaları, ekonomide etkin olmaları, iyi ve doğru bir şekilde işleyen muhasebe ve denetleme sistemiyle olur (Gökgöz ve Zeytin, 2012). İçinde bulunduğumuz bilgi çağında doğru ve güvenilir bir şekilde bilgiye erişmek, ekonomik ve mali yapının sağlıklı bir şekilde işlemesi büyük önem arz etmektedir. Muhasebe alanı; yoğun bilgi gerektiren bir iş alanı olduğundan bundan yararlanan kişiler ve kurumlar, doğru ve güvenilir bilginin kendilerine zamanında ulaştırılmasını beklemektedir. Dolayısıyla mükelleflerin, devletin ve toplumun muhasebecilerden çeşitli beklentileri vardır. Mükellef olan kurum ve kişiler, muhasebeciden işletme ve kamuyu doğru şekilde aydınlatmasını, devlete karşı sorumluluklarını tam olarak yerine getirmesini, sermaye gruplarına karşı "yoruma açık, şeffaf, kıyaslanabilir, net ve doğru bilgi sağlama" işlevlerinin oluşturmasını beklemektedir. Aynı zamanda işletmeler; finansal tabloların ve verilerin anlaşılır, esnek ve gereksinimlere cevap veren, güvenilir, mukayese edilebilir şekilde ve vaktinde sunulmasını istemektedir. İş dünyası da muhasebecilerden kaliteli hizmet talep etmektedir (Uzay ve Güngör, 2004).

Muhasebe meslek mensupları, işleri gereği sorumluluklarını yerine getirmeye çalışırken bazı engeller ve sorunlarla da karşılaşabilmektedir. Bu; kimi zaman mükellef kaynaklı, kimi zaman da devlet kaynaklı olarak ortaya çıkabilmektedir. Genel olarak karşılaştıkları sorunlara bakıldığında; mükelleflerin vergi ödemeleri ile ilgili baskıları, mükelleflerin evraklarını zamanında ulaştırmamaları sonucu işle ilgili aksamalar, kanunda, mevzuatta sürekli olarak değişikliklerin yaşanması ve bunların takibinin zorluğu, ücretlerin zamanında tahsil edilememesi, devlet dairelerinde

bürokratik işlemlerin çokluğu, iş yükünün fazla olması ve iş yoğunluğundan dolayı özel hayata vakit ayıramama şeklinde sıralanabilir. Bu problemler, bir arada düşünüldüğünde muhasebe meslek mensuplarının üzerinde büyük bir baskı ve stres unsuru oluşturduğu gözlenmektedir. Oluşan baskılar sonucu muhasebecilerin artan stresi beraberinde mesleğe karşı olan ilgisinin azalmasına, düşük performans göstermesine, hayata karşı problemli bir birey haline gelmesine yol açabilmektedir. Bu olumsuzluklarla birlikte yaptığı işten gerekli iş tatminini sağlayamayan bireyler meslekten, çalıştıkları kurumdan ayrılmaya kadar giden ve beraberinde sağlık sorunlarını getiren bir sürece doğru yol alabilmektedir (Yüksel, 2013). Bu durumlar; iş stresinin oluşmasına, iş performansı ve iş tatmininin düşmesine sebep olmaktadır.

Günlerinin çok büyük bir kısmını iş yerlerinde geçirmek durumunda olan muhasebe meslek mensuplarının yaptıkları işlerin en iyi düzeyde sonuç verebilmesi için iş performansı düzeylerinin en üst seviyede olması gerekmektedir. Bireylerin iş performansı düzeylerinin istenilen seviyede olabilmesinin yolu ise iş görenlerin en yüksek iş tatmin seviyesini yakalamasından geçmektedir. Meslek mensuplarının arzulanan iş tatmini sağlamasının yolu da hem iş performansının azalmasına hem de iş tatminsizliğine yol açan iş stresi kaynaklarının en aza indirilebilmesiyle mümkündür.

İş stresi ve iş tatminsizliği, örgütler açısından geri dönüşü olmayan ve maliyeti yüksek sonuçlara neden olabilmektedir. Aşırı, uzun süreli stresin ve iş tatminsizliğinin en önemli etkisinin iş performansında meydana gelen azalma olduğu rahatlıkla ifade edilebilmektedir.

Bu durumların oluşmasında ayrıca meslek mensuplarının kişilik yapısı da oldukça önemli bir rol oynamaktadır (Tanç, 2016). Her insan farklıdır ve her insan farklı bir kişilik özelliğine sahiptir. Doğuştan gelen bu farklılıklar yetiştirilme tarzının, eğitim süreçlerinin ve hayat tecrübelerinin farklı olması sebebiyle artarak devam eder. İnsanlar, farklı olarak geldikleri dünyada yaşadıkları farklı olaylar sebebiyle farklı kişilik özelliklerine sahip olurlar. Bu noktada da kontrol odağı, bireylerin kişilik özelliklerini niteleyen önemli kavramlardan biri olup, bireylerin yaşadıkları olayların sorumluluğunu nereye bağladıklarıyla ilgilidir. Yaşadıkları olayların sorumluluğunu

kendi davranışlarının sonuçlarına bağlayan bireylere iç kontrol odaklı, kendi dışındaki başka güçlere (güçlü olan diğerleri, şans ve kader) bağlayan bireylere de dış kontrol odaklı bireyler denilmektedir (Akkaya, 2015: 1).

Kontrol odağı konusunu kişilik özelliği olarak değerlendirip ele alan çok sayıdaki çalışmaların sonuçlarına göre, iç kontrol odağı yapısına sahip bireylerin, dış kontrol odağı yapısına sahip bireylere göre daha olumlu kişilik özelliklerine sahip olduğu görülmüştür. Dış kontrol odağı, daha çok düşük benlik saygısı, depresyon, baş ağrıları, sinir hastalıkları ve diğer psiko-fizyolojik semptomlar ve psikopatoloji ile ilişkilidir (Küçükkaragöz, 1998). Strickland (1989), bireylerin yaşadıkları olayları davranışlarıyla ilişkilendiren bireylerin kendi yaşamlarında doğru kabul edilmeyen olayları değiştirmede daha ısrarcı olduklarını, talih ya da alın yazısı gibi kendinden bağımsız güçlere bağlayan bireylerin ise daha az girişimci ve daha az mücadeleci olduklarını aktarmaktadır (Küçükkaragöz, 1998).

İç ve dış kontrol odağına ait anlatılan tüm bu özellikler, tüm meslek gruplarında olduğu gibi muhasebe mesleğiyle meşgul olan bireyler için de geçerli olduğu geçmişte yapılan araştırmalarda da görülmektedir. Örneğin; Tanç (2016), Chen ve Silverstone (2008), yaptıkları çalışmalarda iç kontrol odağına sahip meslek mensuplarının, dış kontrol odağına sahip meslek mensuplarına göre daha olumlu bir kişilik yapısına sahip olduğu, yaptıkları işten daha fazla mutlu olduğu, daha az iş stresi yaşadığı ve daha yüksek bir iş performansına sahip bireyler olduğunu ortaya çıkmıştır.

Kişiliğin bir boyutunu ortaya koyan kontrol odağı terimi (Locus of Control-LOC), ortaya konulmasının üzerinden yıllar geçmesine rağmen birçok araştırmaya konu olmuştur. Ayrıca çok sayıda davranışsal ölçütle olan ilişkisi incelenmiştir. Araştırmada kişiliğin bir boyutu olarak kabul edilen kontrol odağının (Locus of Control-LOC) muhasebe meslek mensuplarının iş stresi, iş performansı ve iş tatmini düzeylerini hangi boyutta etkilediği incelenecektir.

Bu araştırmada kontrol odağı ve Türkiye'de faaliyet gösteren, SM, SMMM ve YMM unvanına sahip meslek mensuplarının iş ile ilgili davranışsal ölçütlerden iş stresi, iş

performansı ve iş tatmini arasındaki ilişki ele alınmaktadır. Türkiye'de yapılan daha önceki araştırmalarda, meslek mensuplarının iş ile ilgili davranışsal çıktıları (iş stresi, iş performansı ve iş tatmini vb.) konularında gerçekleştirilmiş çalışmaların sayısı oldukça sınırlıdır. Bununla birlikte muhasebe meslek mensupları açısından söz konusu bu davranışsal çıktıların iş stresi, iş performansı ve iş tatmininin tümünü kapsayan ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmalara pek rastlamamaktayız. Bu tespitler göz önüne alınarak yapılan bu araştırmanın amacı; kişiliğin bir boyutu olarak kabul gören kontrol odağının (Locus of Control- LOC) muhasebe meslek mensuplarının iş stresi, iş performansı ve iş tatminini hangi boyutta etkilediğini ortaya koymaktır.

Yine bu araştırma sonucunda kariyer planlaması olarak muhasebe mesleğini seçme eğiliminde olan bireylerin tercihlerinde ve aynı zamanda işverenlerin hem muhasebe departmanları ile ilgili hem de personel seçiminde verecekleri kararlara ışık tutması amaçlanmaktadır. Yukarıda belirtilen amaçlarla hazırlanan çalışma, beş bölümden oluşmaktadır.

Araştırmanın birinci bölümde, genel olarak yapılan çalışmanın genel kapsamına yer verilmiştir. İkinci bölümde, araştırmaya konu olan kontrol odağı, iş stresi, iş performansı ve iş tatmini konularına değinilmiş, bunları oluşturan etmenler ve ilgili literatürde yer alan çalışmalara yer verilmiştir. Üçüncü bölümde; muhasebe mesleği konusuna değinilmiş, muhasebe mesleğinin öneminden ve mesleğin genel sorunlarından bahsedilmiştir. Dördüncü bölümde ise araştırma yöntemi ve kullanılan ölçekler hakkında bilgi verilmiş olup Türkiye'de faaliyet gösteren 178 muhasebe meslek mensubuna uygulanan anket sonuçlarından hareketle yapılan analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Beşinci ve sonuç bölümünde konuyla ilgili elde edilen bulgular yorumlanarak araştırma konusunun muhatapları olabileceği düşünülen çeşitli kurum ve kuruluşlara çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya konu olan kontrol odağı, iş stresi, iş performansı ve iş tatmini konularına değinilmiştir. İlgili konuların litaratür araştırmalarına yer verilmiştir.

2.1. Kontrol Odağı Kavramı

Kontrol odağı, Rotter tarafından ortaya atılmış toplumsal öğreti kavramı ölçeğinde meydana getirilmiş ve bir kimlik özelliği olarak tanımlanarak kullanılmıştır. Kontrol odağı; genel olarak bireylerin yaşamlarında elde ettiği sonuçlara bağlı ifadelerin ve kazanımların başarı veya başarısızlıkların nelerle ilişkilendirildiğiyle ilgilidir (Çaylı, 2013:3). Bu ilişkilendirilen konular daha çok kişilerin kendilerinden başka şans, güçlü tanıdıklar, kader vb. etkenlere dayandırabileceği gibi, kendilerinin yaptıkları davranışların bir sonucu olarak da kabul edilebilir (Solmuş, 2004: 196). Rotter, kontrol odağı kavramını aşağıdaki şekillerde ifade etmiştir (Rotter, 1966: 1, Sergici, 2013: 45):

- Bir kişinin elde ettiği mükafat ve cezaların kişinin kendisi tarafından mı veya kişinin kendinden başka unsurlar tarafından mı denetlendiğine yönelik genel bir beklentidir, şeklinde ifade edilmektedir.
- Bireyin kendini ifade ederken ya da tanımlarken kendi yaşamındaki olaylar karşısında kendini yerleştirdiği yer, benlik kontrolünün odağını oluşturmaktadır.
- Kişilerin yaşamları boyunca karşılaştıkları iyi ya da kötü olayların nedenlerini, kendilerine ya da kendi iradesi dışındaki kişilere, şans kader gibi unsurlara bağlamasıdır.
- Bireyin kendi davranışları merkezinde kontrol gücüne sahip olduğuna veya başka bireylerin altında olduğuna dair genellenmiş bir beklentiye sahip olmasıdır.
- Bireyin kendilerini etkilemesi açısından sonuçları pozitif ya da negatif olan olayları kendi yetenek, beceri ve davranışlarının sonuçları ya da kendisi

dışındaki etkenlerin (şans, kader, talih vb.) gerçekleştirdiği sonuçlar olarak algılamasıdır.

Bireylerin hayatları boyunca karşılaşacağı olumlu olayları ödül; olumsuz olayları ceza olarak düşünürsek, kişilerin davranışları bakımından ortaya iki eğilim çıkacaktır. Bunlardan biri; mükafat ve cezanın bireyin iradesi dışındaki diğer güçler tarafından yönlendiği, kontrol edildiği ve kişisel çabaların ödüle ulaşma veya cezadan kaçma konusunda bir işe yaramayacağı eğilimidir. Diğeri ise kişilerin bireysel çabalarının ödüle ulaşma ya da cezadan kaçma konusunda etken olduğu eğilimidir. Bu eğilimlerin hepsine "Kontrol Odağı" denir (Yeşilyaprak, 2014: 244).

İnsanlar; kendilerine yapılanların sorumluluğunu kader, talih, kısmet, şans gibi soyut kavram ve inançlara yükleme eğilimindedir. Rotter (1966), kontrol odağını bu güçlerin, kişinin içinde ya da dışında yoğunlaştığı nokta olarak tarif etmektedir (Dönmez, 1983: 37). Rotter, belli bir davranışı izleyen bir pekiştiricinin her insanda aynı düzeyde algılanmadığını ve farklı tepkilere sebep olabileceğini öne sürmüştür. Yani her bireyin mükafat ve cezayı algılaması farklıdır. Farklı algılanan bu tepkilerin sebebi, kişinin davranışı ile pekiştiricisi arasındaki ilişkiyi algılayıp algılamadığına bağlıdır. Bir pekiştirici, birey tarafından kendi davranışını izler olarak algılar fakat tam anlamıyla kendi davranışının bir sonucu olarak görmez. O zaman da genellikle şans, kader ve benzerlerine bağlanır ya da başkalarının denetiminde algılanır. Bir olayın birey tarafından böyle algılanması "dıştan kontrole inanç", kendi davranışının bir sonucu biçiminde algılanması ise "içten kontrole inanç" olarak adlandırılır (Rotter, 1966: 1–4).

Aile ve toplum, kişilerin kontrol odaklılıklarının oluşumunda temel etkendir. Birey, doğumundan itibaren mensubu bulunduğu ailenin ve toplumun etkisine maruz kalmaktadır. Bireyin hangi davranışlarının nasıl sonuçlar oluşturduğunu, hangi sonuçların kendi iradesi sonucunda ortaya çıktığını, hangi sonuçların oluşumunda etkili olamadığı konusunda beklentilerini, içerisinde yetiştiği aile ve topluma göre geliştirmektedir (Akkaya, 2015: 23).

Çok mühim bir kişilik boyutunu oluşturan kontrol odağı, kişinin yaşadıklarının sorumlu tuttuğu kaynaklar ile alakalıdır. Yaşanmışlıkların yükünü önemli ölçüde kendisine ait faktörlerin sebep olduğu inancına sahip olanlara ‘’iç kontrol odaklı’’, yaşadıklarının sorumluluğunu kendisiyle ilgili olmayan faktörlerin (diğer insanlar, kader, şans) sebep olduğunun inancını taşıyanlara da ‘’dış kontrol odaklı’’ diyebiliriz (Özmen vd, 2008: 126).

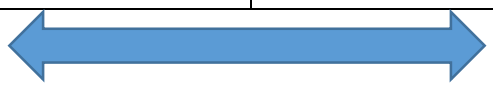
Sosyal bilimlerde ve özellikle psikoloji dalında yapılan çalışmalarda, bireylerin yaşadıkları olayların neticelerini algıladıkları bireysel kontrolleri açısından büyük oranda farklılaştıkları görülmüştür (Libert vd., 2003: 502). Buna göre, davranışların bir sonucu olan durumların kim ya da kimler tarafından kontrol edildiğinin cevabını kendi içlerinde arayan bireyler, verdikleri cevaplara göre farklı kontrol odağı grubunda yerini alır (Yaşar, 2013:8). Bu boyutların bir tarafında iç kontrol odağı, diğer tarafında ise dış kontrol odağı yer alır.

2.1.1. İç Kontrol Odağı

Rotter, kontrol odağını yukarıda da ifade edildiği gibi iki gruba ayırmaktadır. Birinci grup, çevrelerini kendi yararlarına değiştirilebileceklerine inanan iç kontrol odaklılara girerken, ikinci gruba ise daha çok çevrenini denetiminde olduklarına inanan dış kontrol odaklılara girmektedir (Bolat, 2016: 18).

Şekil 2.1: İç ve Dış Kontrol Odağı

İç Kontrol Odağı	**Dış Kontrol Odağı**
Kişi, davranışlarının kendi kişisel kararları ve çabaları tarafından yönlendirildiğine inanır.	Kişi; davranışlarının kader, şans veya diğer dış koşullar tarafından yönlendirildiğine inanır.



Kaynak: Akbolat vd.(2011)

İlk grupta yer alanlar, iyi ya da kötü kendilerine olanların nedenini kendileri ya da kendi davranışları olduğuna inanma eğilimindedir (Dönmez, 1984: 146). Bu eğilimde olanlar, iç kontrol odaklı bireyler olarak adlandırılır. Buradan hareketle iç kontrol odağı, kuramsal olarak bireyin kendi yaşamından olan olayların " kendi kontrolü" altında olduğuna (Dağ, 1990: 204) ya da davranışları vasıtasıyla yaşam ve çevresini bir miktar kontrol etmesinin mümkün olduğuna işaret eder (Hexel, 2003: 1261). İç kontrol odaklı bireylerin özellikleri şöyle sıralanabilir:

- Kendilerine güvenen ve bağımsız düşünüp bağımsız çalışabilen kişilerdir (Çakar, 1977: 35).
- Soyut düşünebilme gücü gelişmiş olup karmaşık olayları hızlı bir şekilde değerlendirip çözmektedirler (Kıral, 2012: 60).
- Davranışlarının sorumluluklarını üstlenirler (Dönmez, 1986: 37).
- Daha objektiftirler (Yeşilyaprak, 2014: 245).
- Şansa çok inanmazlar (Dilmaç, 2008: 4).
- Çevreleriyle etkili iletişim kurmada başarılı ve etkindirler (Yeşilyaprak, 2014: 245).
- Güvenilir, uyumlu davranışlar gösteren ve sorumluluklarını bilen kişilerdir (Dönmez, 1983: 39).
- Baskılara boyun eğmeyen, kendi yargılarına güvenen bireylerdir (Dönmez,1983: 39; Solmuş, 2004: 196; Dilmaç, 2008: 4).
- Stresle baş etme yeterlilikleri yüksektir (Kral, 2012: 60).
- Büyük ölçüde öz saygı ve olumlu öz kavramına sahiptirler (Dağ, 1991: 11; Yeşilyaprak, 2014: 246).
- Okul başarıları ve yarışma sınavlarındaki başarıları yüksektir (Tümkaya, 2000: 1; Demirkıran, 2006; Çetin, 2008: 85; Erbaş, 2009: 62- 41; Basım ve Şeşen, 2008: 49-64; Dilmaç, 2008: 4).
- Entelektüel ve akademik etkinliklere fazla zaman ayırırlar (Çakar, 1997: Solmuş, 2004: 196; Şengüder, 2006: 17; Dilmaç, 2008: 4).
- Sağlıklarına özen gösterirler ve duygusal yönden sağlıklı ve dengeli kişilerdir (Çınar ve Karcıoğlu, 2012: 286; Yeşilyaprak, 2014: 245).

- Araştırmayı seven, kendini ve çevresini geliştirmek için eyleme giren, atılgan, girişimci, soru soran ve amaçlarını gerçekleştirmek için uğraş veren kişilerdir (Tümkaya, 2000: 1; Çinko 2009: 27).
- Yaşamları düzenlidir ve zamanı etkili kullanırlar (Yeşilyaprak, 2014: 245; Çakar, 1977: 48).
- Sosyal ortamlara girmekte ve sosyal faaliyetlerde bulunma konusunda istekli bireylerdir (Dönmez, 1986: 33).
- Toplumsal olaylarda aktiftirler (Dilmaç, 2009: 4).
- Engellemeler karşısında daha yapıcı tepkiler ortaya koyarlar (Bolat; 2016: 47).

2.1.2. Dış Kontrol Odağı

Rotter'a göre dış kontrol odağı; bir olayın veya sonucun, kişi tarafından kendi davranışlarından bağımsız olarak sonuçlandığı şeklinde algılanması durumunda, bunun tam olarak "şans, kader ve kısmet" in sonuçları olarak benimsenmesidir. Bu durumun dışında birey, yaşadıkların sebebini şahsını kuşatan büyük ve karmaşık güçler olarak da değerlendirebilir. Birey, başına gelen olayların kendilerince meydana gelmediğine, genellikle kendisi dışındaki etkenler tarafından belirlendiğine inanır. (Basım ve Şeşen, 2008: 160).

Dış kontrol odağına sahip bireyler, kaderlerini değiştiremeyeceği inancına sahiptir. Bu bireyler, kendi çevresinde meydana gelen olayların veya durumların sonuçlarını, öz kabiliyet ve kişilik davranışlarından kaynaklanmasından değil; kendilerinden bağımsız olan olağandışı güçler tarafından kaynaklandığını düşünmektedirler (Rotter, 1990: 491; Spector vd., 1994: 2; Dönmez, 1985: 37). Bu sebeplerden dolayı, bireylerin kazanımlara, ödüllere ve cezalara yaklaşımlarında kendi gayretlerinin önemli olamayacağı şeklindeki algı, dış kontrol odağını ifade etmektedir (Phares, 1976: 25; Sungur, 1992: 266). Genel olarak dış kontrol odaklı kişilerin özellikleri şu şekilde sıralanabilir:

- İşlerine yönelik beklenti ve yeterlilik düzeyleri düşüktür (Korkut, 1986: 44).
- Kendilerini yalnız hissederler (Korkut, 1986: 44; Küçükkaragöz vd, 1988: 30)

- Deneyim sonucu öğrendiklerinde şaşmayan, yeniliklere kapalı bireylerdir (Ören, 1991: 21).
- Sorumluluk almak istemezler (Tümkaya, 2000: 1).
- Kendini tanımada ve yeteneklerinin farkında olmada yetersizdirler (Tümkaya, 2000: 1).
- Kendi algılamalarında sorunlar yaşayan, kendilerini olumsuz gören kişilerdir (Yağışan vd, 2007: 5).
- İnsan ilişkilerinde yetersiz ve sosyal becerileri zayıf olan bireylerdir (Dönmez, 1983: 39; Solmuş, 2004: 196; Dilmaç, 2008: 4).
- Kendilerinin özgür olamadıklarını, dış güçlerin esiri ve kurbanı olduklarını görürler (Dönmez, 1983: 39; Solmuş, 2004: 196; Dilmaç, 2008: 4).
- Düşük beklenti düzeyine sahiptirler (Dönmez, 1983: 39; Solmuş, 2004: 196; Dilmaç, 2008: 4).
- Başarılı olduklarında bu başarıyı küçümsemektedirler (Dönmez, 1983: 39; Solmuş, 2004: 196; Dilmaç, 2008: 4).
- Saldırgan tutumlar sergilerler (Çinko, 2009: 27).
- Daha çok dogmatiktirler (Pektaş, 2013: 47).
- Kuşkucudurlar (Pektaş, 2013: 47).
- Kendilerine ve başka insanlara güvenmezler (Yeşilyaprak, 2014: 244).
- Savunma mekanizmalarına çok sık başvururlar (Yazıcı, 2014: 720).
- Kendini kabul ve kendine öz saygı düzeyleri düşüktür (Yeşilyaprak, 2014: 244).
- Depresif özellik taşırlar ve bu özellikleri sürekli artma eğilimindedirler (Yazıcı, 2014: 720).

Yapılan araştırmalar; iç kontrol odağına sahip bireylerin pozitif bir kişilik özelliğinin olduğunu, dış kontrollü bireylerin ise iç kontrol odaklı bireylerin tam tersi özelliklere sahip olduğunu göstermektedir. Çalışmadaki araştırmalar incelendiğinde; iç ve dış kontrol odaklı bireylerin bazı özellikleri sıralanmıştır. Bu araştırmalarda belirtilen iç ve dış kontrol odaklı bireylerin özellikleri karşılaştırmalı olarak Tablo 2.1'de belirtilmiştir.

Tablo 2.1 : İç ve Dış Kontrol Odaklı Bireylerin Özellikleri

İç Kontrol Odağı Yapısına Sahip Bireyler	**Dış Kontrol Odağı Yapısına Sahip Bireyler**
• Kendi yeteneklerine güvendikleri için oluşan baskılara karşı kendilerini daha iyi ifade ederler ve savunurlar. Buna bağlı olarak dirençli ve ısrarcıdırlar. • Bir sorunla karşılaştıklarında endişe duymazlar ve tekrar aynı sorunları yaşamamak için gereken çözüm yolları ararlar. • Başarısızlıkların nedenin şanstan çok kendi yaptıkları hatalarda ararlar aynı zamanda elde ettikleri başarıların kendi yetenek ve becerilerinden kaynaklandığını düşünürler. • Kendi yaşadıkları ile alakalı sorumlulukları üstlenirler, kendilerini rahatsız eden kötü durum ve olayları düzeltmeye çalışırlar. • Kararlarını kendileri aldıkları için bilgiye çok gereksinim duyarlar. • Çevrelerindeki olaylara pozitif yaklaşırlar. Açık fikirlidirler ve yapıcı yaklaşımlar sergilerler. Olaylar karşısında sakin kalıp olayları düzelte yoluna girerler. • Kader üzerinde kontrole sahip olduklarını düşündükleri için değişim ve gelişime açıktırlar.	• Yaşamlarındaki olayları şans ve dış koşullara bağladıkları için boyun eğici ve itaatkârlardır. Dolayısıyla dirençsizlerdir ve çabuk vazgeçerler. • Yaşadıkları olaylar karşısında yapabilecek bir şeyleri olmadığını düşündükleri için son derece kaygılıdırlar. • Başarısızlıklarını şans ve dış koşullara bağladıkları için sorumluluk almaktan kaçınırlar. Başarıyı elde etmek için gerekli çabayı göstermezler. • Yaşamlarındaki olumlu koşulları artırmaya çalışırlar diğer yandan olumsuz durumları düzelmek için çaba göstermezler ve durumu kabullenmeyi tercih ederler. • Toplum baskıları ve başkalarının dayatmalarına göre yaşadıkları için bilgiye olan ihtiyaçları çok fazla değildir. • Çevrelerindeki olaylara karşı daha negatif yaklaşırlar, çevre üzerinde etkileri sınırlı olduğu için kaygılı, kuşkucu ve sinirli davranışlar gösterirler. • Değişim durumlarında pasif kalırlar.

Kaynak: Gangai vd. (2016)

2.1.3. Kontrol Odağı İle İlgili Çalışmalar

Kaynaklarda gerek muhasebe gerekse diğer çalışma alanlarındaki meslek üyelerinin iş tatmini ve iş performansları hakkında yapılan çalışmayı görmekteyiz. Öbür taraftan iş ile ilgili davranışsal kıstaslar (iş stresi, performans, iş tatmini vb.) ile

değişik meslek çalışanlarının kişilik özellikleri arasındaki bağı ele alan çalışmalar yeterli değildir (Tanç, 2016: 85). Çalışmanın bu bölümünde Türkiye'de ve dünyanın çeşitlilerinde hem muhasebe meslek mensupları hem de çeşitli çalışma alanlarında kontrol odağı ile ilgili farklı araştırmaların sonuçlarına yer verilmiştir.

Mitchell vd. (1975), çalışmalarında Amerika'da bir kamu işletmesinde çalışan bireyler üzerinde anket yöntemi kullanarak bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Yaptıkları araştırma sonucuna göre; iç kontrol odağı yapısına sahip iş görenlerin yönetim pozisyonlarında çalışmayı hedefledikleri ve dış kontrol odaklı bireylere göre iş tatmin seviyeleri daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Frucot ve Shearon (1991), Meksika'da çalışan 83 yöneticinin kontrol odağı ile katılımlı bütçeleme süreci arasındaki ilişki ve bunun idarî performans ile iş tatmini üzerindeki etkisini ölçmek için bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Yaptıkları bu araştırmanın sonucunda, denetim odağının yönetici statüsünde çalışan bireylerin iş tatmin seviyeleri üzerinde etkisinin az olduğunu görmüşlerdir. Fakat iş performansı üzerinde etkisinin önemli olduğunu saptanmıştır. Ayrıca bu çalışmada kontrol odağının yönetici statüsünde çalışan bireylerin iş performansları üzerindeki etkisinin alt seviyelerde çalışan yöneticilere göre üst düzey görevlerde çalışan yöneticilere göre daha kuvvetli olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Reed vd. (1994), Amerika'da faaliyet gösteren muhasebecilerin cinsiyet ve kontrol odağının örgütsel bağlılık, iş tatmini ve iş değiştirme davranışları üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirdikleri bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre iç kontrol odağı yapısına sahip muhasebecilerin dış kontrol odağı yapısına sahip muhasebecilere göre, iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu fakat cinsiyet faktörünün bu durumla ilgili belirleyici bir unsur olmadığını ifade etmişlerdir.

Young ve Cooper (1995), ambulans servisinde çalışan iş görenlerin iş tatmini ve kontrol odağının çalıştıkları işten kaynaklı stres yapısına etkisini araştırdıkları çalışmalarında, iş tatmin seviyesi düşük olan bireylerin, çok daha yüksek bir iş stresi

seviyesine sahip oldukları ve büyük problemlerinin olduğu ve dış kontrol odağı yapısına sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Kirkcaldy, Shephard ve Furnham'ın (2002) Almanya'da yöneticilerden meydana gelen bir grup üzerinde yaptıkları çalışma sonucunda; Tip A ve dış kontrol odaklı kişilerin Tip B ve iç kontrol odaklı kişilere göre daha düşük iş tatmin seviyesi çok daha yüksek iş stresi seviyesi ve fiziksel ve ruhsal sağlıkları açısından önemli sıkıntılar olduğu tespit edilmiştir (Tanç, 2016).

Muhonen ve Torkelson (2004), İsveç'in Telekom şirketinde çalışan 281 bireyin cinsiyet yönünden kontrol odağının iş tatmini ve iş stresi üzerindeki rolünü belirlemek amacıyla anket çalışması yapmışlardır. Araştırma bulgularına göre kontrol odağının belirlenmesinde cinsiyetin bir faktör olmadığı, sadece bayan iş görenler açısından kontrol odağının iş stresi ile iş tatmininin belirlenmesinde önemli bir etken olduğu saptanmıştır.

Patten (2005), araştırmasında iç denetçi görevindeki bireylerin iş performansı ve iş tatmini seviyeleri ile kişilik yapıları arasında bir ilişki olup olmadığını incelemiştir. Çalışmasında Amerika'da mesleğini icra eden 6 örgütteki iç denetçi olarak çalışan 50 bireyin kişilik yapılarını belirlemek için kontrol odağı ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre iç kontrol odağı yapısına sahip iç denetçilerin dış kontrol odaklı iç denetçilere göre daha yüksek düzeylerde iş performansı sergiledikleri fakat beklenilenin tersine iş doyum seviyeleri yönünden önemli bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Chen ve Silverstone (2008), araştırmalarında Tayvan' da faaliyet gösteren 209 meslek mensubunun kontrol odağı ile stres, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonucuna göre iç kontrol odağı yapısına sahip bireylerin, dış kontrol odağı yapısına sahip bireylere göre daha düşük iş stresine ve daha yüksek iş performansı ve tatminine sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Gökdeniz, Durukan ve Bozacı (2012), araştırmalarında Kırıkkale Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencileri üzerinde uygulanan anket çalışması ile

müşteri şikayetlerini ilgili firmalara ulaştırma eğilimini etkileyen bireysel faktörleri inceleyerek müşteri şikayet davranışlarının aydınlatılmasını amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda "içsel kontrol odağı"na sahip olma düzeyi ile şikâyet etme eğilimi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Çaylı (2013), "Kontrol Odağı İş Tatmini İlişkisi ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Etkisi" konulu araştırmasında çalışanların genel iş tatmini düzeyleri ile kontrol odaklı olmaları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu tespit etmiştir. İç kontrol odaklılık özelliği gösteren çalışanların iş tatmin düzeyleri de daha yüksek çıkmıştır.

Tanç (2016), "Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Tatmini Üzerinde Kontrol Odağı Etkisini Tespit Etmeye Yönelik Bir Araştırma" adlı çalışmasında, Kayseri'de mesleklerini icra eden 132 meslek mensubunun kontrol odağı ile iş tatmini ve performansı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, kontrol odağının iş tatmini ve iş performansı düzeyinin tahmin edilmesinde kullanılabileceği ortaya çıkmıştır. Yazar bu yaptığı çalışma sonucunda ayrıca iç kontrol odağı yapısına sahip şahısların dış kontrol odağı yapısına sahip şahıslara göre, iş tatmin ve iş performansı düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür.

Ünal (2017), ''Kontrol Odağı, İş Stresi ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Türkiye'deki Bilişim Teknolojileri Profesyonelleri Örneği'' adlı çalışmasında, kontrol odağı, iş stresiyle tatmini arasındaki ilişkiyi analiz etmiştir. Araştırma sonucunda, içsel kontrol odağı ile iş stresi arasında negatif korelasyon, içsel kontrol odağı ile iş tatmini arasında pozitif korelasyon, dışsal kontrol odağı ile iş stresi arasında pozitif korelasyon, dışsal kontrol odağı ile iş tatmini arasında negatif korelasyon, iş stresi ile iş tatmini arasında negatif korelasyon bulunmuştur.

2.2. İş Stresi Kavramı

Stres kavramı, günümüzde adından sıkça söz edilen konulardan biridir. Bunun sebebi ise insanlarda meydana gelen hastalıkların çoğunun strese dayalı ortaya çıkmasıdır. Son yıllarda stres üzerinde yapılan çalışmaların artmasına rağmen stres, insanların dünyaya geldiği günden beri varlığını artarak gösteren bir kavramdır (Bağ, 2012: 5).

Stres, Latin kökenli olup İngiliz dilinde kullanılan bir terimdir ve "estrictia" olarak bilinmektedir. Stres; 17. yüzyılda keder, fenalık ve musibet olarak değerlendirilirken 18. ve 19. yüzyıllarda nesnelere ve insanlara uygulanan etki, zorlama anlamında kullanılmıştır. Yine aynı dönemlerde kişileri hem psikolojik hem de fizyolojik olarak etkileyen stres, belirgin olmayan tepkiler olarak ortaya çıkmıştır. Böylece insanların ya da objelerin bu belirsiz tepkilerin etkisinde kalmalarına neden olmuştur (Şahin, 2017: 1). Sıklıkla kullandığımız kelimelerden biri olan stres, genellikle bazı durumlardaki memnuniyetsizliği ifade etmek anlamına gelmektedir. Stres, Türkçe sözlükte "şiddet, zor, tazyik, endişe, gerginlik, zorlanma" anlamlarına gelmektedir (TDK, 2011).

Stres kavramı, ilim alanında 17. asırda Robert Hook tarafından ilk kez fizik alanında "elastiki maddelere ve bu maddelere uygulanan dış kuvvetle arasındaki ilişki" yi tanımlamak için kullanılmıştır. Stres kavramının fizik alanının dışında diğer bilim dallarında, farklı anlamlarda kullanıldığını görmekteyiz. Stres kavramı; psikoloji de "sıkıntı, zorluk" anlamına gelen "stress veya straisse" sözcüklerinden gelmektedir (Tutar, 2000: 203).

Literatüre bakıldığında stresin birçok farklı tanımının yapıldığı görülmektedir. En genel tanımıyla stresi, "Kişinin bir ihtiyacından vazgeçmesine veya bir davranışta bulunmasına zorlayan, kişinin kendisinden veya dışarıdan gelen ve genellikle kişide gerilime, sıkıntıya, daralmaya ve çöküntüye yol açan güç'' şeklinde tanımlamak mümkündür (Özkalp, vd., 2013: 22-28).

Stres; kişi üzerinde, karşı koyma yeteneklerini ve kaynaklarını aşan arzu durumunda meydana gelen, kişisel özelliklerin ya da psikolojik süreçlerde dolaylı olarak etkileyen fizyolojik ya da psikolojik tepkimelerdir (Çetin, 2011: 4).

Lazarus (1985)'un yaptığı stres tanımında, stresin insanların dayanma gücüyle ters orantılı olduğunu ifade etmektedir ve stresi "kişinin kendisinden doğan ve kişisel dayanma sınırını geçen, kişiye göre şahsını tehdit eden bağlantıların tümü" tarif edilmektedir.

Stres kavramıyla ilgili olarak Magnuson (1990), bireyin gerçek yaşantısıyla hayal ettikleri ve beklentileri arasındaki farklılıktan kaynaklı tepki; Davis (1982), bir kişinin hislerinde, düşünme aşamalarında ya da fiziki koşullarda, bireyin kendi çevresi ile mücadele etme gücünü tehdit eden bir korku ve gerilim hâli; Robbins (1996), bireylerin karşılaştıkları şans, sınırlama ya da arzuların belirli olmayan ve önem oluşturan canlı şartlarının sonucu ve Cannon, isteğimiz dışında kalan çevresel faktörlerden sonra kaybedilen iç dengeyi geri almak için ihtiyaç duyulan fizyolojik belirtiler; şeklinde tanım yapmışlardır (Soysal, 2009: 18).

Günümüz toplumlarında çalışan bireyler, yaşamlarının önemli bir kısmının çalıştıkları iş yerlerinde geçirmektedir. Çalışan, örgütler tarafından belirlenen hedefleri gerçekleştirmek üzere çalıştığı örgüt tarafından verilen görevleri gerçekleştirmektedir. Böylelikle, iş stresi kavramını meydana gelmiş ve araştırmalara konu olmuştur (Zonana, 2011: 5).

Stres ile alakalı litaratürde yapılan tanımlamaların ortak özelliklerini ise şu şekilde ifade edilebilir: Kişi ve çevrenin etkileşimi kaynaklı olarak oluşan stres, motivasyonu sağlanmış durumdan daha fazla şekilde bireyi hareketlendirir. Streste, kişi için bir tehlike vardır ve bu tehlikenin derecesi algılanmalıdır. Stres; kısıtlama, fırsat ve isteklerle ilgilidir. Stres, organizmanın tümünü etkiler ve stres normal olarak kontrol edilebilir bir tepki değildir (Soysal, 2009: 27). Stresin genel özellikleri kısaca şu şekildedir**;** (Schermerhorn, 1999: 311; Sabuncuoğlu, 2009: 167)**:**

- Stres, iki yönlü bir durumdur. Olumlu ve olumsuz olmak üzere iki farklı stres türü vardır.
- Stres, yaşamın olmazsa olmaz doğal bir parçasıdır.
- Stres, bireylerin yaşamlarında kaçamayacakları bir durumdur. Kişinin içinde bulunduğu sosyal çevre, iş ortamı, aile ve arkadaşlık ilişkileri, bulunduğu ergonomik koşullar, amaçlara ulaşamama, beklenmedik durumlar strese yol açabilmektedir. Olumlu anlamda ise kişiyi başarıya taşıyan, teşvik eden durumlardır.
- Stres, bireyi fizyolojik ve psikolojik olarak etkiler.
- Stres içinde bulunan bireyler, kişilik yapılarının farklılığından ötür farklı şekillerde faklı tepkiler ortaya koyarlar.

- Stres, birikimli bir olgudur. Kişiler, tepkileri biriktirir ve sonunda vücutları kırılma noktasına gelir.

İş stresi kavramı, şahısların yeteneklerindeki eksikliklere, fiziksel ya da psikolojik sebeplere dayalı olarak meydana gelen ve şahısta korku ve gerilim oluşturan duruma denmektedir. Çalışma durumunda ortaya çıkan iş stresi, çalışanlar için potansiyel bir zorlanmayı da beraberinde getirmektedir (Göçeri, 2014: 21).

Çalışan ve çevreyle etkileşim sonucunda meydana çıkan gerilim durumuna iş stresi denilebilir. Bu konuda yapılan çalışmalarda, iş stresi kavramı meydana getirilirken iş stresinin çalışan ve çalışan bireyin yakın çevresi arasındaki etkileşimden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bu duruma göre, çalışma ortamının birey üzerinde oluşturduğu etki ile bireyin iş yapma gücü ve kapasitesi arasında fark olması durumunda bireyin iş stresini artmasına neden olur. (Efeoğlu, 2007: 239).

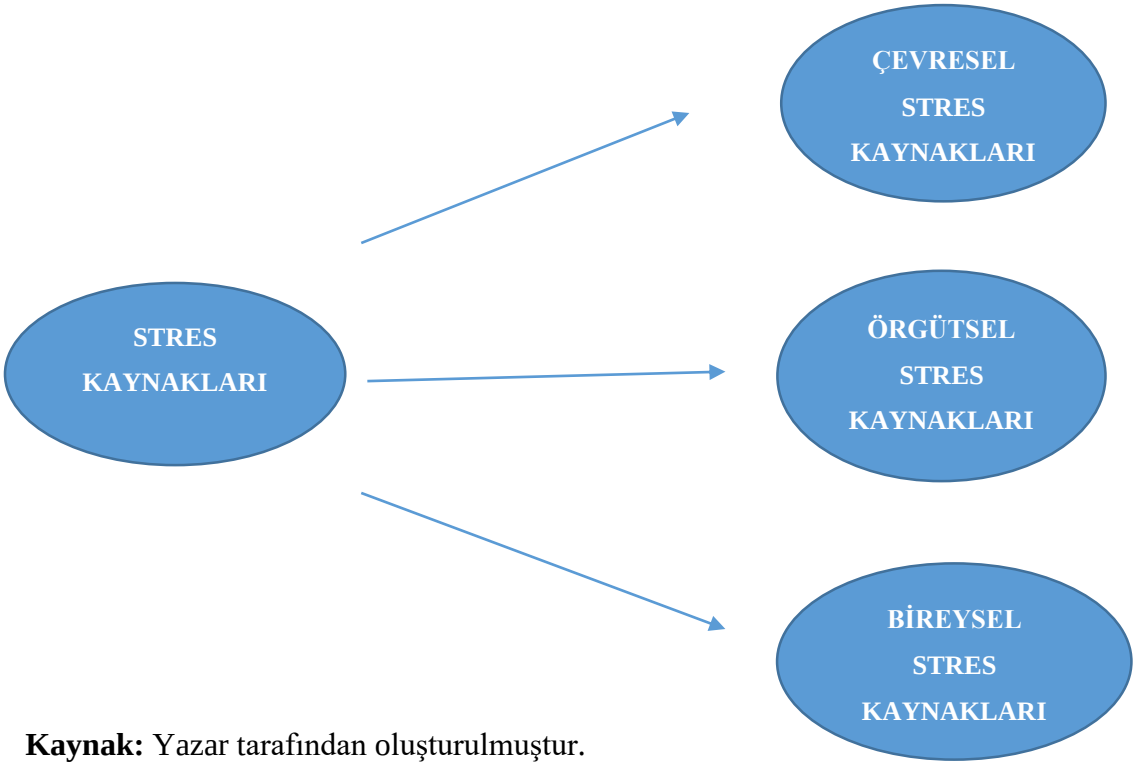
Lazarus (1991); iş stresi kaynağı olarak çalışan ve çevresi arasındaki uyumsuzluğa işaret etmektedir. Böyle sergilenen davranış, iş gören-çevre bağının durağan olmadığını aksine değişebilir bir yapısı olduğunu ifade ederek eleştirmektedir. Buna benzer bir görüş belirten Schuler (1980) de, çalışan-çevre arasındaki dengenin hiçbir şekilde gerçekleşmeyeceğini ifade etmektedir. İş stresi konusunda çalışan bazı bilim adamları ise, iş görenin şahsı tarafından algılanan iş stresini meydana getiren kaynakların sadece iş çevresine bağlanmasını sorgulamaktadır (Efeoğlu, 2007: 239).

2.2.1.İş Stresinin Kaynakları

Günümüz iş dünyasında bireylerin iş stresini yaşamasına neden olan birçok faktör vardır. Özellikle rekabetin arttığı, belirsizliklerin hâkim olduğu ortamlar iş stresinin dozajını artırmaktadır (Eren, 2004: 292). Bireylerin hayatının önemli bir bölümünü kapsayan iş hayatındaki stresi oluşturan faktörlerin bulunup çözümlenmesi gerekmektedir. Stres ile ilgili araştırmalarda stres kaynaklarını gruplandırıp inceleyen birçok çalışmayı literatürde görmekteyiz. Birtakım otoritelere göre iş stresi "çalışma ortamındaki fiziksel koşullardan, hiyerarşiden ve örgütteki kişiler arası ilişkilerden" oluşmakta iken; bazı otoritelere göre ise genel stres kaynakları, fiziksel koşullar,

ekonomik durum, toplumsal yaşam, çalışma ortamı ve kişilik yapısı halinde verilmektedir (Keser, 2015: 50). Genel olarak iş stresi kaynaklarını üç ana grupta incelersek;

Şekil 2.2: Stres Kaynakları



Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur.

2.2.1.1. Çevresel Stres Kaynakları

Kişiler; günlük yaşamlarında toplumsal ve teknolojik değişmelere dayalı olarak yaşadığı şehrin sorunlarıyla, ekonomik ve politik gelişmeleriyle, doğal felaketlerin oluşturduğu sorunlarla ve daha fazla sorunlarla karşılaşabilmektedir. Bu tür sorunlar, çevresel stres kaynaklarını oluşturmaktadır (Erdoğan, 1996: 50). Bu bağlamda teknoloji konusundaki gelişmeler sonucunda, buna ayak uyduramama veya teknolojik değişim ve gelişimin yarattığı yaşam tarzının değişmesiyle kuşaklar arası çatışmaya neden olmaktadır. Dünya ve ülke ekonomisindeki sıkıntılar ve belirginleşmeyen durumlar sonucunda yapılacak olan yatırımlar yavaşlamakta, işsizlik oranı artmakta, toplumların satın alma seviyesi düşmekte ve geleceğe dönük güvensizlik çoğalmaktadır. Bu durumlar, kişilerde baskı oluşturmakta ve strese

neden olmaktadır. Öte yandan kişilerin üstünde yasa, gelenek veya göreneklerden kaynaklanan toplumsal baskılar bulunmaktadır. Ailevi sorunlar, finansal güçlükler, komşuluk ilişkilerindeki sıkıntılar, güvenlik zafiyeti, hava kirliliği, ulaşım koşullarının zorluğu, alışveriş ve eğlence olanaklarının mutlu etmemesi gibi faktörler çevresel strese neden olan kaynaklar arasında yer almaktadır (Bayar, 2016: 31).

2.2.1.2.Bireysel Stres Kaynakları

Bireyin bedensel ve ruhsal sağlığını, örgüt içindeki performansını etkileyen problemlerin başında stres vardır. Dış etmenlerin stresi tetikleyici rolü reddedilemez fakat stresin ana kaynağı bireyin doğrudan kendisi ile ilgilidir. Cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durumu ve iş deneyimi gibi sosyo-demografik etmenlerin her biri bireysel stres kaynağı olabilmektedir. Diğer yandan bireyin kişilik özellikleri, bedensel ve duygusal yapısı, aile yapısı, alışkanlıkları, yaşamdan beklentileri, ekonomik sorunları, iş ve iş dışındaki yaşamındaki hassasiyetleri, kırılganlıkları gibi özellikler de bireysel stres kaynakları arasında sayılabilen etmenlerdir (Biçki, 2016: 38-39).

2.2.1.3.Örgütsel Stres Kaynakları

Örgütsel yapı ve örgütsel politikalar neticesinde oluşan stres kaynaklarıdır. Stres; kişiden kişiye farklılık gösterdiği gibi her zaman bireysel düzeyde de yaşanmamaktadır. Örgütsel düzeyde yaşanan stres, örgütle veya iş ile ilgili olan beklentilerin karşılanmadığı zamanlarda bireysel düzeyde etkilenmesidir. Bu durumda bireyin yaşadığı stres kaynağı işi ve iş ortamıdır. Bireyin iş yaşamında ücret, çatışmalar, uyumsuzluk, net olmayan görev tanımları, üstüyle anlaşmazlık gibi birçok örgütsel stres kaynağı bulunmaktadır (Saruhan ve Yıldız, 2013: 405).

2.2.2. İş Stresinin Sonuçları

Teknolojinin gelişmesi, iletişim ağlarının gün geçtikçe büyümesi ile artan hayat standartları sonucunda modern hayatta stres, her ne kadar da kaynaklarını çok iyi bilsek de hayatımızın her alanında bizimle var olan ve var olmaya devam edecek bir

unsurdur. Bunlarla beraber toplumda revaçta bir araştırma ve inceleme konusu haline gelmiştir. Dolayısıyla stres konusundaki farkındalık, günden güne artmaktadır. Stresin kökeni olarak aile yaşantısındaki sıkıntılar, depresyon ve bunalım, kaygı, uykusuzluk, migren gibi günümüz yaşamında sıklıkla karşılaşılan problemlerin olduğu öngörülmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2011: 125). Stresin beraberinde getirdiği bu olumsuzluklara rağmen, çalışanların ve örgütün performansını doğrudan olumsuz etkilediği ifade edilemez. Belirli düzeydeki stresin iş performansını pozitif yönde etkilediği de söylenebilir. Örgütlerde yapılan ve beklenen işin türü ve zorluk derecesi bireylerin stresten etkilenme yönünü belirlemektedir. Stresin neden olduğu olumsuzluklar; fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıkları artırma, iş performansı ve iş tatmini sorunları yaratma, iş gücü devrini ve devamsızlığını artırma, depresyon ve kaygı oluşturma ve çeşitli fiziksel rahatsızlıklar şeklinde sıralanabilir. Stresin beraberinde getirdiği birçok rahatsızlık, iş yerlerinde motivasyonun azalması, işi davranışsal ve örgütsel olarak yavaşlatma ve azaltma, performans seviyesinin düşmesi, belirli iş ve sağlık hastalıkları ve son olarak ölüm gibi telafisi olmayan pahalı sonuçlar görülmektedir (Ailen, 1983: 8). İş Stresinin sonuçları genel olarak ikiye ayrılmaktadır. Bunlar bireysel ve örgütsel sonuçlardır.

2.2.2.1. İş Stresinin Bireysel Sonuçları

Yoğun strese maruz kalan bireyde birtakım davranış değişikleri gözlemlenmektedir. Bunlardan sigara ve alkol tüketimindeki artış en çok fark edilen değişimlerdir. Kötü madde alışkanlıkları dışında iştahsızlık ya da çok fazla yemek yeme, uykusuzluk, psikolojik sıkıntılar vb. stresin kişide meydana getirdiği etkilere örnek olarak gösterilebilir. İnsan bedeninin dış etkilere uyum göstermesini sağlayan iç dengesi bozulduğunda stres, zihinsel olabileceği gibi fiziksel de birçok hastalığa neden olmaktadır (Eğin, 2015: 33). Stresin bireysel sonuçları; fiziksel, psikolojik ve davranışsal sonuçlar olmak üzere üç ana başlıkta değerlendirilecektir.

a) Fiziksel Sonuçlar: İnsanda ruh ve beden sağlığı ayrılmaz bir bütündür. Ruh sağlığı ile beden sağlığının birbirinden ayrılamayacağı hemen hemen herkes tarafından kabul edilen bir yargıdır. Bireyin stres düzeyinin kontrol edilemeyen ve çok hızlı bir şekilde yükselmesi bireyin fiziki sağlığını negatif bir şekilde etkileyebilir. Ruhsal bir

bozukluk; uyku hastalıklarına neden olurken kalıcı stres kaynakları insanın anatomik yapısında daha ciddi olumsuzluklara yol açabilir. Bunlar arasında kardiyolojik hastalıklar, bağışıklık sistemi sıkıntıları ve kanser gibi ölümcül hastalıklar sayılabilir (Baltaş ve Baltaş, 2000: 169). Ayrıca stresten kaynaklı fizyolojik sonuçlar şu şekilde sıralanabilir (Zonana, 2011: 28):

- İştahsızlık
- Sindirim güçlüğü
- Gergin ani hareketler
- Tırnak yemek
- Cinsel problemler
- Baş ağrısı
- Mide bulantısı
- Fazla yorgunluk hissi
- Egzama

b) Psikolojik Sonuçlar: Savunma mekanizması, strese karşı gösterilen ortak psikolojik bir tepkidir. Stresin meydana getirdiği endişe ve kaygıyı düşürmek için vücut savunma mekanizmasını kullanmak üzere harekete geçer. Aslında bu tepki, stresle ilgili değil stresin yol açtığı endişenin azaltılmasıyla ilgilidir. Fakat birey, içinde bulunduğu stresli durumdan kaçmayı beceremiyorsa birtakım belirtilerle birlikte psikolojik rahatsızlıklar da gün yüzüne çıkmaktadır. Gerek iş ortamından gerekse aileden kaynaklı stres altında olan bireylerde saldırganlık, endişe, tükenme, kaygı ve uyku bozuklukları gözlemlenmektedir (Eğin, 2015: 36). İş stresinin diğer psikolojik etkileri aşağıdaki gibidir (Tutar, 2000: 262–263):

- İçki, sigara gibi zararlı madde tüketimindeki artış sebebiyle toplumdaki diğer bireylerden kaçınma
- Çok konuşma ve fazla hareketlilik
- Devamsızlık ve içe kapanıklık
- Hareketsizlik, hissi iniş ve çıkışlar sonucu yaşanılan patlamalar
- Toplumsal olmayan davranışlar ortaya koyma, şüphelenme
- Tavır ve hareketlerde değişim

Genel olarak baktığımızda stres altındaki bireyler, daha kolay asabileşir ve gerçekten çok önemsiz olaylarda bile büyük tepkiler gösterebilir. Dolayısıyla bu bozukluklar, insan bünyesinde tepki olarak değişik durumlarda kendini gösterir. Örneğin; uykusuzluk, zararlı madde kullanımına başlama ya da daha faza kullanma ve gittikçe daha yorgun ve huzursuz olma gibi tepkiler gösterirler (Norfolk, 1989: 29).

c) Davranışsal Sonuçlar: Kendini yoğun stres altında hisseden birey; stresten kurtulmak için en çok sigara, alkol, çeşitli uyarıcı madde kullanımı, yemek düzeninde bozukluk, gibi zararlı alışkanlık içeren davranışlarda bulunurlar. Stresin etkisiyle birey, belirli kazalara neden olabilir ya da saldırgan davranışlarda bulunabilir. Bu gibi davranışsal sonuçlar neticesinde hem birey hem de örgüt, ağır bedeller ödeyebilir. Stresin davranışsal sonuçlarını maddeler halinde incelersek (Zonana, 2011: 29-30):

- Konsantrasyon kaybı
- Bastırılmış kızgınlık
- Karar vermede zorluk çekme
- İşten eve dönünce bir şeyler yapma isteğinin azalması
- Mizah duygusunu kaybetme
- Değişmeyen yorgunluk hissi

İş stresinin bireysel sonuçlarını incelediğimizde, hep yoğun stres altında kalan bireylerin stres altından kurtulmak için yapılmaması gereken, kendine ve çevresine zarar veren olumsuz sonuçlar doğurabilecek davranışlar sergilediklerini görüyoruz. Hem fizyolojik hem psikolojik hem de davranışsal sonuçların dayandığı noktaların, gösterilen tepki ve sonuçların genellikle birbiriyle bağlantılı ve benzer şeyleri ifade ettiklerini görüyoruz.

2.2.2.2. Örgütsel Sonuçları

Stresin örgütte iki noktada olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Bunlardan ilki; örgütlerin temel amacı olan verimlilik ve performans düşüşü, diğeri ise örgütü amaçlarına ulaştıracak olan insanın yaşadığı yabancılaşma duygusudur. Aşırı stres yüklü olan bireyin fiziksel ve zihinsel sistemi zamanla bozulmaktadır. Bu

bozuklukların sonucunda örgütte iş kazalarının artması, devamsızlık, iş gücü devri, performans düşüklüğü gibi problemler sonucunda örgütler ve bireyler ağır bedeller ödeyebilirler (Okutan, 2002 : 22).

a) Performans Kayıpları: Uzun süren stresin örgütler üzerindeki en önemli etkisi, çalışanın performansında meydana gelen azalmadır. Örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri için en önemli amacı kâr elde etmektir. Artan rekabet ortamında varlıklarını sürdürmek isteyen örgütler; fiyat-kalite maksimizasyonu yaparak mal ve hizmet üretimi yapmak, yani performanslarını en yüksek noktaya çıkarmak zorundadır (Tortumlu, 2016: 20). Ancak, yoğun stres sonucu örgütlerde performans düşüklüğü beraberinde amaçlanan seviyede üretim olmaması, hem üretimde hem de verilen hizmetteki kalite düşüşleri, ürün kayıplarında yaşanan artışlar ve verilen kararlardaki yanlışlıklar sonucunda çalışanın moralinin ve işten aldığı tatminin azalmasına neden olmaktadır. Çalışanın yaşadığı stres düzeyi dayanılması zor bir durum aldığında birey, zaman içerisinde devamsızlıklarını artırmaya hatta mevcut işinden daha iyi olduğunu düşündüğü işletmelere yönelerek işten ayrılmasına yol açmakta, iş yerine bağlılıkları azalmaktadır. Böylece örgütte hem üretimin azalmasından hem de örgütteki iş gücü kaybından kaynaklanan durumlar karşısında örgütler, büyük maliyetler ödemektedir (Ergeneli, 2006: 255).

b) Devamsızlık : Devamsızlık, "Çalışanların iş yerinde çalışıyor olması gereken zamanlarda bir gerekçe göstermeden işine gelmemesi ve bu davranışını bir huy haline getirmesidir. " diye tanımlanabilir. Devamsızlığın nedenleri arasında genel olarak düşük maaş, örgüt politikası, işin sıkıcılığı, çok fazla iş yükü, haksızlığa uğramak gibi stres faktörleri gösterilmektedir (Keskin,1997: 150). Devamlı olarak stres yüklü bir iş ortamında çalışma, örgütteki iş görenlerin işlerine olan bağlılığını, iş tatmin düzeyini aşağı çekebilmektedir. Böyle durumların devamında genellikle bireyler, çalıştıkları iş ortamlarından, yaptıkları işten, bağlı bulundukları örgütlerden uzaklaşma arzusu duyarlar ve işe devamsızlık çoğalabilir. İşe devamsızlık, iş stresinden kaçmak ve uzaklaşmak niyetiyle gerçekleştirilen davranış şekillerinden biridir (Aytaç, 2009: 17).

c) İş Kazaları: İş kazası, birtakım iç ve dış etmenlerin bir araya toplanması sonucunda, işin gerçekleşmesinde ortaya çıkan ve önceden tasarlanmamış zarar veren herhangi bir yaşanan olaydır (Sökmen, 2010: 235).

Örgütte yaşanan stres, çalışanının performansını düşürmekte ve dikkat dağılmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla bireyin iş kazaları yaşaması ihtimalini güçlendirmektedir (Eğin, 2015: 40). Araştırmaların sonucunda örgütsel stres, iş kazalarıyla alakalı tek başına bir neden olmamakla beraber iş stresiyle iş kazaları arasında çok güçlü bir bağın olduğu saptanmıştır. Stres yönetiminde yaşanan yetersizlikler, işletmede meydana gelen iş kazalarının neredeyse %85'ini meydana getirmektedir (Yılmaz vd., 2003: 9).

d) İş Gücü Devri: İş gücü devri, bir işletmede belli bir zaman aralığında işi bırakanlar ya da işlerinden uzaklaştırılan toplam çalışan sayısının aynı döneme ait çalıştırılan bireylerin ortalama çalışan sayısına bölümünün aritmetik ortalamasıdır. Bir işletmede iş gücü devir hızının fazla olması, o işletmedeki çalışan bireylerin çok fazla giriş ve çıkışlarının olduğunu ifade eder ve iş yeri stresi ile çoğalabilir (Akça vd., 2007: 17). Tatminsizlik ve stres durumları; ölüm, emeklilik, işten çıkarılma ya da zorunlu sebepler gibi durumlar dışında çalışanın kendi isteğiyle işi bırakmaktan kaynaklanmaktadır. Bir örgütteki iş gücü devrinin önemli bir kısmının stresle ilişkili olduğu düşünülmektedir. Buradaki önemli bir konu da birey açısından olumsuz olan çalışma şartları ve işinde istediği iş doyumunu bulamayan iş görenler, iş stresi yaşayarak zaman içerisinde çalıştıkları yerden soğumaları ve işten ayrılmalarıdır (Yılmaz, 2012: 30).

e) İşe Yabancılaşma Durumu: Yabancılaşma kavramı; iş görenlerin çalıştıkları örgütün hedeflerine, çalışma arkadaşlarına, çeşitli örgütsel sorunlara kayıtsız ve ilgisiz kalmalarını ifade eder. İş görenlerin yaptıkları çalışmanın ve faaliyette oldukları etkinliklerin genel çalışma prensiplerindeki önemini kavramadan gayret göstermeleri, kendilerini örgütün ilişkilerinden izole etmeleri, yabancılaşmanın temelini meydana getirmektedir (Eroğlu 2007: 469). Yabancılaşmanın öne çıkan belirtileri; diğer örgüt çalışanlarıyla iletişimden kaçınma ve diyalog eksikliği, hedefin konulmaması, gelecek kaygısı taşımaması, gelişmelerden huzursuz olma, ilgisizlik ve

can sıkıntısıdır (Aydın, 2008: 207). Genel olarak iş stresi kaynaklarını ve sonuçlarını tablo olarak ifade edersek;

Tablo 2.2 : İş Stresinin Kaynakları ve Sonuçları

ÇEVRESEL FAKTÖRLER • Aile • Sosyal çevre • Ekonomi • Değişimler • Teknoloji		**FİZYOLOJİK SONUÇLAR** • İştahsızlık • Sindirim güçlüğü • Gergin ani hareketler • Tırnak yemek • Cinsel problemler • Baş ağrısı, mide bulantısı • Fazla yorgunluk hissi • Egzama
BİREYSEL FAKTÖRLER • Yaşamsal unsurlar • Bireylerin kişiliği • Yaş ve cinsiyet • Aile hayatı • Yaşam tarzı • Eğitim düzeyi		**PSİKOLOJİK SONUÇLAR** • İçki ve sigara alışkanlığı nedeniyle insanlardan uzaklaşma • Çok konuşma • Yerinde duramama • Devamsızlık • Asosyallik • Durgunluk, duygusal patlamalar • Toplumsal olmayan davranışlar ortaya koyma, şüphelenme • Tavır ve hareketlerde değişim
ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER • İş istekleri • Rol istekleri • Kişiler arası istekler • Örgütsel yapı • Liderlik anlayışı • Örgütsel kültür		**ÖRGÜTSEL SONUÇLAR** • Devamsızlık • İş gücü devri yüksekliği • Performans düşüşü • Verimsizlik • İş kazaları • Çalışanlar arası çatışma

Kaynak: Karahan, vd., (2007) ; Işıkhan, (2004)

Teknolojinin gelişmesi, iletişimin artması, bunların sonucunda da iş dünyasında artan rekabetle birlikte iş stresi, günümüzde hayatımızın en önemli problemleri

arasındadır. Önceleri mühendislik bilimlerinde kullanılan stres kavramı; daha sonraları biyoloji, psikoloji ve tıp alanlarında da yer verilmeye başlanmıştır. Selye'nin öncülüğündeki çalışmalar ile daha iyi kavranmaya başlanmış, endüstriyel toplumlarda yaşanan hızlı gelişmeler takip edilmiş, endüstriyel etkiler nedeniyle ilgi odağı haline gelmiştir. İş hayatında hızlı bir değişim ve gelişim yaşanmaktadır. Rekabet unsuru da burada öne çıkmaktadır. Yapılan rekabetin edinimleri; bazıları için fırsat oluştururken, bazıları açısından da kötü sonuçlar doğurabilmektedir. İş görenler, iş dünyasında teknolojik yeniliklere uyum sağlayamamakta ve yeni gelişmelere adapte olamamaktadır. Uyum süreci, bir taraftan iş dünyasındaki stresi artırırken, öte taraftan da iş yaşamından uzaklaşmaya yol açmaktadır. Bahsedilen gelişmeler ışığında iş stresinin gelecek dönemlerde de öneminin artacağı ortadadır (Keser, 2012: 53).

2.2.3. İş Stresinin Olumlu Sonuçları

Stres, her zaman olumsuz bir anlam içermemektedir. Üstün ve gerçek bir başarı kazanmak için belli bir dozda strese ihtiyaç vardır. Fakat bunu yapabilmek için stresi oluşturan unsurları ortadan kaldırmak gereklidir. Aşırı dozda stresin hiçbir insana faydası yoktur ve yukarıda da belirtildiği üzere hem birey hem örgüt için birçok olumsuz sonucu vardır. Fakat bir stres eşiği ve olumlu stres seviyesinin de gerçek olduğu gözden kaçırılmamalıdır. Tüm bireyler için geçerli olan belli bir stres düzeyi, bireyin enerji açığının ve potansiyelinin ortaya çıkmasını sağlayacaktır. Denetlenebilen ve yönetilebilir olan stres, şahısta aslında olan potansiyelin ortaya çıkmasına ve ayrıştırma etkisi yapmasını sağlar (Okutan ve Tengimlioğlu, 2002: 24). Stresin yararlarını aşağıdaki biçimde sıralayabiliriz (Bağ, 2012: 68):

- Bireyin örgütüne olan uyumunu artırmaktadır.
- Uyanık olmayı sağlamaktadır.
- Güçlü ve iyi bir düzeyde çalışma gücü sağlamaktadır.
- Ayrıntılara dikkat etmeyi sağlamaktadır.
- Umutlu olma hissi vermektedir.
- Özgüveni artırmaktadır.
- Amaç ve hedeflere ulaşma hissini artırmaktadır.

Muhasebe işlevlerinin çeşitliliği ve beklenti çevresinin fazlalığı göz önünde tutulduğunda, muhasebe mesleğinin özelliğinden dolayı; düşünsel bir faaliyete dayalı olması, devamlı dikkat gerektirmesi vb. etkenler muhasebe mesleğinin stres düzeyi yüksek olan meslekler içinde olmasına yol açmıştır (Yıldırım vd., 2004: 11). Literatür tarandığında hangi mesleğin stres seviyesinin daha fazla olduğu konusundaki çalışmaların yapıldığı ortadadır.

Candangil vd. (2002) çalışmasında, lisede okuyan öğrencilerin kontrol odağı seviyelerine göre karar verme noktalarında öz saygı ile stres seviyelerinin kayda değer bir değişkenlik gösterip göstermediği araştırılmıştır. Araştırma, lise öğrencisi olan 1796 birey ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu araştırma neticesinde; iç kontrol odaklı öğrencilerin karar vermede öz saygı seviyeleri dış kontrol odaklı öğrencilerinden daha yüksek seviyede olduğunu göstermiştir. Ayrıca, iç kontrol odaklı öğrencilerin karar verme noktasında stres düzeyleri dış kontrol odaklı lise öğrencilerinden daha düşük düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır.

Yıldırım vd. (2004) çalışmasında, modern toplum hastalığı olarak ifade edilen stresin muhasebe meslek elemanlarındaki etkileri ölçülmeye çalışılmıştır. Anket, İzmir ili organize sanayi bölgesinde çalışan 32 muhasebe elemanına uygulanmıştır. Araştırmanın sonucunda da, muhasebe meslek elemanlarının yaptıkları işten ötürü stresörlerden yoğun olarak etkilenmelerinin doğal olduğu, çalışma ortamından kaynaklı olumlu ve olumsuz streslerin olduğu ancak daha çok olumsuz stres yönlerinden etkilendikleri ortaya çıkmıştır.

Akbağ vd. (2005) çalışmasında, toplam 314 üniversite öğrencisine denetim odaklarının seviyesinin belirlenmesi için anket çalışması gerçekleştirmiştir. Araştırmadan çıkan sonuçlara göre, öğrencilerin daha çok dış kontrol odağı yapısına sahip oldukları, fiziksel yapılı stres faktörlerden çok daha fazla etkilendikleri, depresyona girme durumlarının daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Yıldırım (2008), çalışmasında; muhasebecilik yapan bireyler ile muhasebecilikle ilgili dersleri anlatan üniversitelerdeki akademisyenlerin stres seviyelerini ele almıştır. Çalışmayı gerçekleştirmek için 73 muhasebeci ve öğretim üyesi üzerinde

anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın akabinde elde edilen verilere göre, muhasebeciler ile öğretim üyelerinin iş stresi düzeyinin yüksek olduğu saptanmıştır.

Kayıhan vd. (2015) çalışmasında, muhasebe mesleği yapanlarda iş hayatında strese sebep olan etkenlerle iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkinin analizi yapılmıştır. Söz konusu çalışmada 299 meslek elemanı ankete katılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre meslek mensuplarında strese neden olan etkenlerle içsel doyum düzeyi arasında bir ilişki görülmemiştir. Dışsal doyum düzeyi ile teknolojik sorunlar, mesleki beklenti, standartlar ve denetim faktörleri arasındaki ilişki olumlu yönlü iken, etik ilkeler ve finansal sorunlar arasındaki ilişki olumsuz yönlü görülmüştür.

2.3.İş Performansı Kavramı

Pazarda kalma şartlarının ağırlaştığı, teknolojinin giderek geliştiği, iletişim ağlarının her geçen gün arttığı, eğitim seviyesinin yükseldiği, aynı düzeydeki çalışanlar ile kendilerini karşılaştırma olanağı bulan çalışanların örgütten beklentilerinin arttığı günümüzde, çalışanların performanslarının artırmak için idarecilerin ve araştırmacıların örgüt için yapılabileceklerin belirlenmesi en önemli sorunlardan biridir. Bu sorunların en önemlilerinden biri, çalışan bireylerin kendilerini şirketin bir parçası kabul etmeleri ve sanki kendilerinin sahip olduğu bir şirkette çalışmalarını sağlayacak aidiyet duygusunu aşılamaktır. Böylece performanslarının artması sağlanacaktır (Turunç ve Çelik, 2010: 184).

Günümüz şartlarında rekabet edebilme gücü, diğer zamanlardan daha zor ve daha önemli bir hale gelmiştir. Rekabet edebilme ve hayatta kalabilme süreci birçok faktörün eş zamanlı üst verimi gerekli kılmaktadır. Bu faktörlerden birisi olan insan kaynaklarının yönetiminde, verimliliğinin arttırılmasında ve sürdürülebilir rekabetin sağlanmasında iş performansının arttırılması gerekliliği en önemli çalışma alanlarından biri olmuştur (Savcı, 2012: 50). Örgütler; değişimin ve gelişimin kaçınılmaz olduğu günümüz şartlarında varlıklarını sürdürmeye çalışırken rakipleri ile mücadele edebilmeleri ve oluşan bu rekabet ortamında kalabilmeleri için örgütlerin beklenilen ve ihtiyaçları olan yüksek performansı sergilemelerine bağlıdır. Bu bağlamda performans düzeyini etkileyebilecek her faktörün ve şartın işletmeler

açısından çok öneme sahip olduğu gözlemlenmektedir. Dolayısıyla örgütlerin başarılı olabilmeleri, varlıklarını sürdürebilmelerine ve aynı sektörde varlık gösteren emsallerine nazaran çok daha yüksek performans sergilemelerine bağlıdır (Beğenirbaş ve Ercan, 2014: 134).

Yine günümüzde klasik yaklaşımlardan uzaklaşıp çağdaş yaklaşımlara doğru ilerledikçe, örgütler için en önemli sermaye unsurlarından birinin insan olduğu düşüncesi ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla örgütlerde yöneticiler için çalışanlar sadece bir maliyet unsuru olarak görülmekten ziyade araştırılmaya, incelenmeye ve tanımlanmaya başlanmıştır. Bu da birçok açıklanması ve çözümlenmesi zor olan kavramları birlikte düşündürmüştür. Bu kavramlardan önemli olanlarından bir diğeri de performans kavramıdır (Meriçöz, 2015: 43).

Kaynaklarda performans ile ilgili birçok tanım bulunmaktadır. Performans; sözlükte "yapma, beceri, başarı, kapasite, bir işin üstesinden gelmek ve kendine düşen görevin etkin bir şekilde yapılması" olarak açıklanmaktadır (Meriçöz, 2015: 43). Kelime anlamı olarak performans Türk Dil Kurumu tarafından "Herhangi bir olayı ya da durumu başarıya ulaştırma arzusu ve gücü" olarak tanımlanmıştır (TDK, 2011).

Performans, belirlenen bir zamanda meydana getirilen ürün ya da hizmet miktarı olarak tarif edilmektedir. Fonksiyonuna göre ise etkinlik, verim, çıktı vb. ifadeleriyle ve şahsın becerisi ve moral-motivasyonu ile etkileşimin bir çıktısı şeklinde açıklanmaktadır (Savcı, 2012: 50).

Performansın (performance); bir işi veya durumu gerçekleştirmek, icra etmek, ifa etmek gibi anlamları vardır. Sanatsal anlamı, örneğin, tiyatrocu için gösteri yapmak, dramatize etmek, bir müzisyen için kullandığı müzik aleti ile veya ifadesel olarak ezgi oluşturmak anlamına gelecek şekilde sürekli olarak kullanıldığı görülmektedir. Bu terimin sanatsal bir değer taşıması onun herhangi bir eylem değil; belirli bir temele, yeteneğe, ciddiyete dayandığı ve sonuçta belirli bir kalite seviyesindeki etkinliklerin içinde; olanları ve kendisini takip edenleri etkileyebilen hatta şahıslarına hayranlık uyandırabilen bir dönemi kapsadığını göstermektedir (Özmutaf, 2007: 42).

Performans, “Belirli şartlarda örgütler tarafından bireylerden beklenen çalışanlar tarafından yerine getirilme düzeyi veya çalışan bireyin davranış şekli” şeklinde tarif edilebilir (Bingöl, 2013: 273).

Performansın tanımlarında ortak olarak karşımıza çıkan nokta, performansın önem düzeyidir. Günümüz iş yaşamında çalışanların zayıf ve güçlü özelliklerinin ortaya çıkarılmasında, işe yerleştirme ve eğitim ihtiyacı gibi insan kaynakları planlaması konularında performans önemli bir yere sahiptir (Eren, 2013: 5).

Performans, işletmede amaçlara ulaşmak için gösterilen tüm gayretlerin değerlendirilerek sonuçlandırılmasıdır. İşletme performansı, örgütleri oluşturan sistemin tüm parçalarının birbirleriyle etkileşimi ve ortak gayretleri ile meydana gelen toplam sonuçların algıya dönüşmesidir (Güzelaydın, 2016: 57).

İş performansı, hedeflenen bir işin ne derecede yapıldığını betimleyen bir kavramdır. Bireysel açıdan bakıldığında iş performansı, organizasyonun hedefine ulaşma çabasına katkı sağlamak amacıyla çalışanın gösterdiği davranışlardır (Sonnentag vd., 2002: 375).

İş performansı, “Bir iş yapma, eylem gerçekleştirme, yapıt oluşturma, yerine getirmedir” (Öncer, 2000: 134), “Bir işi ifa eden iş görenin, o işle belirlenen hedeflere yönelik olarak nereye vardığını ve neyi gerçekleştirebildiğinin nasıl ve ne kadar olduğunun anlatımıdır” (Akal, 1992: 1), Bir ürünün miktarını, niteliğini, zaman ve maliyet etkinliğini önemseyerek yapmak” (Smith ve Goddard, 2002: 250) manalarında kullanmışlardır.

İş performansı, bir iş görene belirli bir dönemin başında ve kendisinin de katılımıyla, spesifik ve önemli konularda verilen gerçekleştirilebilir hedeflere, ölçülebilir standart kriterlerine göre dönem sonunda erişip erişememe durumudur (Yılmaz, 2016: 40).

İş performansı, “Örgütlerin hedeflerine ulaşmasına katkı sağlayan çalışanların ölçülebilir iş sonuçları, eylemleri ve davranışlarıdır” (Viswesvaran ve Deniz, 2000). İş performansı, direkt olarak işi yapanın iş başında iken kendisine verilen görevi ne

ölçüde yaptığının, işin gereklerine uyum kabiliyetinin, verimliliğinin, başarısının ve işine olan ahlaki yaklaşımının bütününü oluşturan bir tanımdır (Gürkaymank, 2017: 13). İşletmelerde performansın terimsel karşılığı ve ölçümü, üzerinde halen bir görüş birliğinin olmadığı, araştırmacıların zorlandığı bir durumdur (Güzelaydın, 2016: 58).

2.3.1. İş Performansının Boyutları

Performans kavramını 1900'lü yıllarda W.C Borman ve S.J.Motowidlo, bağlamsal performans ve görev performansı olarak ikiye ayırmıştır. 1993'te Amerikan Hava Kuvvetleri'nde yapmış oldukları araştırmada tamirci olarak çalışan 421 kişinin görev, bağlamsal ve toplam performansları değerlendirilmiştir. Yapılan araştırmada çalışanın iş tanımlamasında yer alan görevler ve eylemlerin yanı sıra çevreyle etkileşim sonucunda meydana gelen, rol dışı bir performans boyutu olan bağlamsal performans da katılmıştır. Böylelikle görev ve bağlamsal performans birbirlerinden ayrı tutulmuştur (Organ 1997, Akt.Gündoğan, 2016: 48-49).

2.3.1.1. Rol İçi (Görev Performansı)

İş performansının iki boyutundan biri olan görev performansı kavramına ilişkin birçok tanım bulunmaktadır. Kahya (2009)'ya göre, görev performansı işin temelindeki sorumlulukları içeren, işle ilgili olan belirli davranışlardır (Kurt, 2013: 8).

Sonnentag ve arkadaşlarına (2008) göre görev performansı, çalışan ve patron arasındaki anlaşmanın bir parçası olan gereksinimleri doldurmayı ifade etmektedir (Gündoğan, 2016: 49). Diğer bir tanıma göre ise, hizmet sunmak için gerekli olan bilişsel özellikleri ifade etmektedir (Hartel vd., 2014: 276-277).

Görev performansının yüksek olmasında net görev tanımları; iyi bir çalışma ortamı, ahlaki özellikler ve meslekî yeterlilik çok önemlidir. Görev tanımının net olarak oluşturulması kolay değilse, performansı belirlemek de kolay olmayacaktır. Örgütün hedeflerine ulaşabilmesi için çalışanın göstereceği performans, çalışanın gösterdiği davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımlamada sadece bireyin iş ile alakalı

davranışlarını değil, aynı zamanda işle alakalı olmayan davranışlarını da içermektedir. İş ile alakalı olmayan davranışlar arasında gönüllülük, yardım severlik, takım çalışması gibi davranışsal durumlar yer almaktadır. Rol içi performansı bireyin genellikle uzmanlık ve teknik yetenekleri ile alakalıdır. (Kılıç, 2006: 175; Sümer, 2001: 3).

Rol içi performansı ya direkt tekniksel süreçlerin bir kısmını gerçekleştirerek ya da dolaylı yollardan örgüt için ihtiyaç olan ürünleri birlikte karşılayarak, işletmenin teknik kurallarına destek veren etkinliklerini yerine getiren iş yükümlülükleri olarak izah edilmektedir (Bormanvd,1997: 99). Dolayısıyla Borman ve Motowidlo, teknik kurallara yararı olan davranış ve etkinliklerin rol içi performansı dahilinde bulunması gerektiğini düşünmektedir (Özdevecioğlu vd., 2009: 60). Campbell göre rol içi performansı sekiz öge kullanarak ifade etmiştir (Özdevecioğlu ve Kanıgür., 2009: 60):

1- İş ile alakalı olan görev ustalığı
2- İş ile ilgili olmayan görev uzmanlığı
3- İletişim
4- Bireysel disiplinin devamlılığı
5- İş arkadaşlarına ve takım performansına yardımcı olma
6- Çaba göstermek
7- Liderlik
8- Yönetim

2.3.1.2. Rol Dışı (Bağlamsal Performans)

Daha çok biçimsel iş tanımları kapsamında olan ana dönüşümlerin ifa edilmesi ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesine yönelik olan performansa rol içi (görev) performans denir. Buna göre rol içi performansın daha çok işin mesleki uzmanlık tarafıyla alakalı olduğu ifade edilebilir. Diğer bir ifadeyle rol içi performansı, işler arasında çok net olarak görülen farklılıkları ortaya koymaya yarayan işle alakalı olan görev tanımlarının ifade eder. (Jawahar ve Carr, 2007: 330). Görev performansını etkili kılan unsurlar arasında iş görenlerin mesleki açıdan yeterlilikleri, çalışma şartlarının elverişliliği, görev tanımları ve ahlaki özellikleri sayılabilir (Özdevecioğlu ve

Kanıgür., 2009: 59). Bireylerin yapacakları işle ilgili faaliyetlerin yerine getirilmeyi amaçlayan davranış şekilleri bağlamsal performans olarak belirtilebilir (Borman vd., 1997: 10).

İş performansını bir bütün olarak ele aldığımız zaman sadece iş tanımını kapsayan faaliyetlerle sınırlı değildir. İş performansının başlığı altında değerlendirilen diğer maddeler arasında kişiler arası etkileşim ile çalışanın gerçekleştirdiği bazı faaliyetler de sayılabilir. Genellikle motivasyon ile oluşan davranışlar, bağlamsal performans olarak tanımlanmaktadır (Erkoç 2015: 15).

Örgütleri başarıya götürebilmek için iş göreninin görev performansının fazla olduğu kadar bağlamsal performansının da fazla olması kayda değer bir maddedir. Kişinin sadece görev performansının yüksek olması, rekabetin hızla arttığı iş dünyasında yeterli olduğu düşünülemez. Örgütlerde sadece belirli iş görevinde çalışan bireylerin bunun dışında katkısı olmayan ve destek vermeyen kişilerin işletmelerini hedeflerine götürecekleri ve yönetim tarafından da beğenilecekleri söylenemez (Özdevicioğlu vd., 2014: 4).

Göreve yönelik performans ve bağlamsal performans kavramlarının örgüt açısından önemi göz önünde bulundurularak bu konuda performansı artırmaya yönelik bilinçli veya bilinçsiz yapılan örgüt içi uygulamaların performansı olumlu ya da olumsuz etkileyebileceği hususları özetlemek gerekirse (Akyıldız vd., 2013: 175-176);

- İş performansının artırılmasını sağlamak amacıyla yapılan baskılar bireylerde hem motivasyonu azaltacak hem de bireylerde psikolojik sıkıntılara sebep olabilecektir ve dolayısıyla iş stresini artıracaktır.
- İş performansının artırılmasına yönelik bilinçsiz hedef artırımları nitelikli çalışanların işten ayrılmasına sebep olmaktadır.
- İş performansının artırılmasına yönelik bilinçsiz baskılar çalışanlarda iş-aile çatışmasına sebep olabilmektedir.
- İş performansının arttırılmasına yönelik yapılan bilinçli faaliyetler örgütsel bağlılığı arttırmaktadır ve buna bağlı vaat edilen ödüller iş tatmini artırmaktadır.

Genel olarak değerlendirdiğimiz zaman göreve yönelik performans daha çok işin teknik ve uzmanlık kısmıyla alakalı iken bağlamsal performans ise daha çok çalışanların birbiriyle olan ilişkileri ve tutumuyla ilgilidir (Akyıldız vd., 2013: 175-176).

Sonuç olarak bağlamsal performans, çalışanlar ile işletmelerin arasındaki ilişkinin iki yönlü fayda sağlayacak şekilde sürdürülmesini sağlamaktadır. Böylece çalışanlar, üst yöneticilerinden ve çalışma arkadaşlarından adil bir muamele gördüklerini düşündüklerinde iş yerinde daha çok bağlamsal performans davranışları sergilemektedirler. Yalnız aksi bir durum olduğunda bağlamsal performans davranışını sergilemek istemeyeceklerdir. Bu nedenle yöneticilerin iş performansını artırabilmeleri için çalışanlarına adil bir çalışma ortamı sunmaları gerekmektedir (Kurt, 2013: 10).

2.3.2. İş Performansını Etkileyen Faktörler

İş gören performansını etkileyen faktörler genel olarak, yönetimsel ve bireysel faktörler olarak ele alabiliriz. Aşağıda sırasıyla ifade edilmiştir:

2.3.2.1. Yönetimsel Faktörler

Bireysel performans, direkt olarak kişinin kendisi ile ilgili olduğu düşünülse de gerçekte yönetim anlayışı ve örgüt iklimi ile bağlantılıdır. Başka bir anlayış ise çağdaş ve rasyonel bir örgütsel süreçte faaliyete geçmiyorsa iş görenlerin de iş performansının yükselmesine yönelik faaliyetleri sonuçsuz kalacaktır. Ayrıca, yönetimsel faktörler dikkate alınmadan bireysel performansın amaçlanan noktaya yükselmesi pek olanaklı değildir. Bu nedenle, belirli yönetim faktörlerinin örgütteki tüm kademelere yerleştirilmesi önemlidir. Bireysel iş performansına etki eden yönetimsel faktörler arasında yönetim tarzı, çalışma ortamı, ücret, iletişim, takdir edilme duygusu, terfi olasılığı, motivasyon, stres gibi etkenler sayılabilir (Koçel, 2007: 128).

a) Yönetim Yapısı: Yönetici, bireyin iş performansı ve tatminin sağlanmasında çok önemli bir faktördür. Ücret gibi iş performansı ve tatminini artırıcı önemli bir unsurun yetersiz kalacağı durumlarda örgütlerin yapısının sağlamlılığı örgütteki bireylerin iş performansını yükseltmede önemli bir güce sahiptir. Bu durumda yönetim yapısının iş doyumu üzerinde çok önemli bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Bugünün iş yaşamında çalışanları yönetim çalışmalarına dahil etmek, iş görenlerin örgüte olan bağlılığını, iş performansı ve tatminini artıracaktır. Aksi durumlarda örgüt çalışanlarının fikirlerini almayan, onları örgütte belirli bir bölümde sınırlayan düşünce özgürlüklerini sağlamayan, onları cezalandıran, emir verici bir otokratik bir yönetim anlayışı örgüte zarar verecektir. Bu anlayışın tersine yol gösterici, katılımcı bir yönetim anlayışı örgütü daha olumlu sonuçlara ulaştıracaktır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 4).

b) Ücret: Örgütlerde çalışanlar için ücret unsuru; işin çekiciliğinin artmasında, çalışanların örgütte kalmalarının sağlanmasında, motivasyonlarının yükselmesinde ve verimliliklerinin amaçlanan seviyeye gelmesinde önemli bir faktördür. Bazı çalışanlarda özellikle de maddi problem yaşayanlarda ücret, yapılan iş, iş arkadaşları, yönetim gibi diğer faktörlerdeki tatminin önüne geçebilir. Ücrete ilişkin düşüncelerin meydana gelmesinde geçim sıkıntısı ve hayat standartları önemli birer faktör olmakla birlikte, diğer bireylerin aldığı ücretler de bir o kadar önemlidir (Çakır, 2001: 145). Çalışan için önemli bir tatmin ve performans aracı olan ücret, işletmeler için bir maliyet unsurudur. Çalışanın aldığı ücret, kişinin ihtiyaçlarını giderip gidermemesi, iş tatminine dolayısıyla iş performansına yansır. Ücret adaletinin yöneticilerce sağlanması, ücret konusunda önemli bir konudur. Örgüt bireyleri elde ettikleri maddi kazanımları emsalleri ile karşılaştırma davranışındadırlar. Yaptıkları karşılaştırma sonucunda olumlu bir durumda olduklarını fark ettiklerinde iş tatmin sevilerini de olumlu yönde artıracaklardır. Ücret faktörünün iş tatmininin sağlanması ve bireylerin iş başarısını yükseltmesi için yöneticilerce akla uygun ve adaletli bir oranda belirlenmesi gereken bir konudur (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 5).

c) Terfi İmkanları: Terfi imkanları ve bu imkanların adil bir şekilde, herhangi bir ayrımcılığa izin vermeden kullanılacağının bilinmesi, çalışanda iş performansını artırıcı önemli bir etkiye sahiptir. Terfi, sadece parasal ödülleri beraberinde getirmez. Aynı zamanda paradan bağımsız bir statüyü de beraberinde getirir. Dolayısıyla terfiiyle çalışan daha fazla yetki ve sorumluluğa sahip olmakla beraber daha yüksek bir sosyal statüye sahip olmaktadır. Çalışanlar, çalışmakta oldukları işte yükselme imkanları da isterler. Çünkü işlerini öğrenip tecrübeleri arttıkça yaptıkları iş monotonlaşıp yetersiz kalacaktır ve dolayısıyla işinde yükselmek isteyeceklerdir, Pozisyonlarında yükselme yolları zorlaşan yöneticilerin ve diğer çalışanların gayretleri ve istekleri de olumsuz etkilenecektir. Bundan dolayı iş performansı ve tatmini azalacak, yükselme örgütte bir teşvik yani motivasyon aracı olarak görülecektir (Eren, 2001: 515).

d) Fiziksel Ortam: Fiziksel ortam, örgüt çalışanlarının çalışma mekanını bağlayan ve performanslarını etkilen önemli unsurlardan biridir. Çalışan bireylere uygun, sağlıklı ergonomik bir çalışma mekanı sağlandığında iş gücü verimliliği artacak, tersi durumda ise azalacaktır. İş yerindeki iklimlendirme, aydınlatma ve nem açısından yeterli seviyede olması, bireylerin çalıştıkları üretim sistemlerinin fiziki yönden elverişliliği dikkat edilmesi gereken en önemli maddelerdir (Yumuşak 2008, Akt. Uğur, 1991: 80). Örgütlerde özellikle yönetim kadrolarında çalışan bireyler için çalışma ortamı çok önemlidir. Çalışma ortamının rahat ve ferah olması çalışanın motivasyonunu artırmaktadır. Çalışan bireyin çalışma alanının çalışma esnasında tüm ihtiyaçlara cevap verebilmesi gerekmektedir. Statü seviyesinin artmasıyla kapalı mekanlar artmakta ve burada bireyin daha özgür olması ve statüsünü temsil edecek bir çalışma ortamının sağlanması gerekmektedir. Bu unsurların sağlanmasıyla bireylerin örgüte olan bağlılığı artacak ve örgütte kalıcı olmaları sağlanmış olacaktır. Şirket yöneticileri motivasyonu artırmak için zaman zaman iş ortamında değişiklik yapması gerekecektir. Örneğin; iş yerinde monotonluğu ve sıkıcılığı yok etmek için iki senede bir çalışma ortamının düzenini ve renklerini değiştirmek son derece faydalı olacaktır (Tuncel, 2015).

e) Takdir ve Eleştiri: Örgütte her çalışan, yaptığı işin sonucunda takdir edilmek ister. Takdir edilme ya da eleştirilme durumunda çalışanın performansı muhakkak etkilenir. Yöneticiler; çalışanlarını sürekli eleştiriyorsa çalışanların performansı düşer, belli bir süre sonra örgüte olan bağlılığı azalır, işe gelme istediği her gün azalır ve sonunda örgütten ayrılma isteği ortaya çıkar. Tam tersi olarak ise takdir edilen çalışanların örgüte olan bağlılığı ve performansı artar. Yalnız bu takdir edilme seviyesinin dozu iyi ayarlanmalıdır. Eğer ölçü kaçarsa belli bir süre sonra çalışanlar, başarı seviyesini üst seviyede tutamayabilirler. Bu nedenle yöneticiler, eleştiri ve takdir seviyesini ayarlarken çok dikkatli olmalıdırlar. (https://www. isbul.net/is-rehberi/makaleler/is-yerinde-motivasyonu-etkileyen-faktorler, Erişim Tarihi: 24.12.2017).

f) Motivasyon: Yöneticilerin, örgütün çeşidi ve iş sektörü ne ile ilgili olursa olsun motivasyon konusu ile yakından ilgilenmeleri gerekir. Çünkü motivasyon ve performans birbirinden ayrılmaz unsurlardır. Motivasyonu yeterli olmayan çalışandan yüksek performansı beklemek doğru değildir. İşletmenin yönetim pozisyonunda çalışan bireyler, işletme içindeki ve dışındaki çeşitli ihtiyaçları kavrayıp yorumlayabiliyorsa performansı en üst seviyeye getirmek için çalışanlardan gerektiği gibi yararlanma yönlerini tespit edecektir. Böylece hem iş çalışanların ihtiyaçları giderilecek hem de örgütün beklentilerinin ve amaçlarının gerçekleşmesi sağlanacaktır. Yöneticinin çalışanları işletme amaçları doğrultusunda hedeflenen amaçlara doğru taşıması ise sadece iş görenlerin motivasyonunu artırması sayesinde olabilir (Birdal vd., 1992: 67).

Yapılan araştırmalar, motivasyon ile performans-tatmin kavramlarının arasında yakından bir ilişki olduğunu göstermiştir. Bir örgütte oluşabilecek bir tatminsizlik hem motivasyonu, hem de performansı düşürürken ayrıca örgütte istenmeyen iş ortamını da doğuracağı açıktır (Nadir, 2014: 125).

2.3.2.2. Bireysel Faktörler

Bireylerin şahsi amaçları, duyguları, geçmişten gelen belli başlı alışkanlıkları, doğal yetenekleri, davranışsal özellikleri, eğitim ve bilgi-birikim seviyeleri ve algılama

düzeyleri gibi bireysel özellikleri çalışanların iş performansını etkileyen faktörler arasında sayılabilir. Özellikler demografik özellikler bu grubu oluşturmaktadır (Nadir, 2014: 126).

2.3.3. Performans Değerlendirme Kavramı ve Tanımı

Çalışanların performansının sistemli bir şekilde değerlendirilmesine yönelik çalışmalara ilk defa Amerika Birleşik Devletleri'nde 20. yüzyılın başlarında kamu sektöründe çalışan örgütlerde başlanmıştır. F. Taylor ise iş ölçümü etkinlikleri yoluyla çalışan verimliliklerini ölçümlenmesi neticesinde ortaya çıkan performans değerlendirmesi çalışmasıyla bilimsel nitelik kazandırmıştır. Amerika'da performans değerleme sürecinde 20. yüzyılın ikinci çeyreğinde genellikle kişilik özelliklerini baz alan teknikler kullanılırken, daha sonraki dönemlerde sonuç ya da iş odaklı yöntemler kullanılmaya başlanmıştır (Uyargil, 2013: 2).

20. yüzyılın üçüncü çeyreğinde performans değerlendirmeleri, daha çok insan kaynaklarının planlanmasında, eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesinde, çalışan personel seçme gibi süreçlere daha çok ağırlığını vermektedir. 20. yüzyılın dördüncü çeyreğinde ise performans değerlendirmenin özellikle psikometrik yönüne yönelik çalışmaların ağırlık kazandığı görülmekte olup 1980'li yıllardan sonra performans ölçme, yerini performans değerlendirme yaklaşımına bırakmıştır (Berk, 1986: 28).
Performans değerlendirme kavramına baktığımız zaman ise, bireylerin birimlerin veya örgütlerin performans düzeylerinin önceden belirlenmiş belirli kriterlere göre veya benzeyen diğer performansların temelinde ölçme işlemini içeren bir süreçtir (Yelboğa, 2006).

Performans değerleme yönteminin en önemli bileşeni, çalışanların duyduğu memnuniyet hissidir. Yapılan performans değerlemenin etkinliği değerlenen bireylerin bu performans sistemini kabul etmesine bağlıdır (Çakmak ve Biçer, 2006).
Çalışan performansı ile ilgili yapılan pek çok tanımın kesiştiği nokta, bireylerin gösterdiği performansın bireylerin beklentisiyle örgütlerin amaçları arasında kurulan ilişki neticesinde ortaya çıkmasıdır (Savcı, 2012: 52).

Bir örgüt içerisinde karar almak, bu kararları uygulamaya geçirmek, koordine etmek ve nihayet uygulama sonuçlarının stratejik amaçlara uygunluğunu belirlemek amacıyla kullanılan bilgi toplama sistemine performans ölçme sistemi denir (Şimşek vd., 2002: 43-44).

İnsan kaynakları departmanının çok kıymetli görevleri arasında olan performans değerlendirmesi, iş görenlerin yaptıkları herhangi bir işteki başarı seviyesini ortaya çıkarma çalışmalarını kapsamaktadır (Fındıkçı, 2009: 296). Günümüzde artan rekabet ortamında örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri için kendi gelişimlerini destekleyecek değişimlere uyum sağlamaları gerekmektedir. Bu bağlamda performans değerlendirmesi, örgütlerin amaçladığı hedeflerde başarılı olunması için önemli bir yöntemdir.

2.3.3.1. Performans Değerlemenin Amaçları

Performans değerlendirme sisteminin amacı, çalışan bireyin belirlenen görev ve sorumluluklarını gerçekleştirmesi sonucunda, işletmelerin amaçlarına göre değerini ifade etmektir. Bu sisteminin temel hedefi ise işletmenin etkinliklerini, becerilerini ve işletmeye olan katkılarının devamlılığını sağlamak için bireyleri bir bütün olarak ele almak bir örgüt kültürü oluşturmak, başarılarını ödüllendirmek ve yanlışlıklarını ise düzeltme imkanını tanımaktır (Örücü, 2003: 201). Bu amaçlarla yapılan çalışmalar, bireylerin motivasyonlarını artırır ve böylece bireylerin performansları üzerinde pozitif bir etki yapar. Bundan dolayı örgütlerine olan bağlılıklarını artırır. Öte yandan işletmelerin hedeflenen amaçlarını gerçekleştirilme sürecinde çalışanların mevcut performansları hakkında ifade edilen ya da ifade edilemeyen unsurlar, çalışanların gelecek dönemlerdeki iş performanslarını belirleme hususunda önemlidir (Thompson, 2003: 174). Performans değerlendirme yönteminin temel amaçlarını aşağıdaki gibi maddeleyebiliriz (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2005: 228-229):

- Çalışanların motivasyonunu artırmak ve performanslarını iyileştirmek,
- Çalışanların ihtiyaç duyduğu eğitim ihtiyaçlarını belirlemek,

- Örgüt kadrosundaki ihtiyaç duyulan eksiklikleri belirlemek ve ihtiyaca yönelik uygun personelleri belirlemek,
- İş planlamasıyla ilgili olan eksikleri belirlemek ve gerekli çözüm yollarını bulmak,
- Terfi, ödüllendirme ve cezalandırmayı adaletli bir şekilde yapmak,
- Bireylerdeki kariyer planlamasını örgütlerin amaçlarına göre gerçekleştirmek için gerekli rehberliği yapmak,
- İnsan kaynaklarıyla ilgili yapılan hataları önlemek,
- Örgütte iyi bir iletişim ağı belirlemek,
- Örgütün performansıyla ilgili geribildirimde bulunmak,
- Çalışanların iyi olmayan yönlerini belirlemek ve bunların nasıl düzeltilebileceği ile ilgili gerekli rehberliği yapmak,
- İşletmenin genel başarı durumunu ortaya koymak ve gelecekte olabilecek sıkıntıları önceden belirlemek,

2.3.3.2. Performans Değerlemenin Yararları

Örgütlerde performans değerlendirme sayesinde, işletme personelleriyle alakalı gerekli olan çok önemli verilere ulaşılır. Bu veriler çerçevesinde bireylerin moral-motivasyon ve iş performanslarını artırmasını sağlamak amacıyla ihtiyaç olan yol ve yöntem izlenir. Bu sayede gerekli tedbirleri erken almak mümkün hale gelir. Gerekli tedbirler zamanında alınmazsa yapılacak çalışmalar temelden eksik olacağı için başarısızlıkla sonuçlanması kaçınılmaz olabilir. Zaman zaman iş yoğunluğundan ötürü yöneticiler için performans değerlendirme çalışmaları yük olarak düşünülse de iyi çalışan bir performans ölçme yönteminin yöneticiler, çalışanlar ve organizasyonlar için birçok önemli faydası bulunmaktadır (Tunçer, 2013: 94). Sırasıyla maddeler halinde aşağıda değinilmiştir

a) Yöneticiler İçin Yararları: Performans değerlendirme sisteminin yöneticiler için getirdiği en önemli fayda, aldıkları kararların ifa edilmesinde bilgi oluşmasını sağlayacak bilgi kaynağının stratejik hedefleri gerçekleştirilmesinde yol göstermesidir. Diğer faydaları ise şunlardır (Bernardin, Joyce ve Russell, 1998: 240; Barutçugil, 2002: 18):

- Planlama ve kontrol bölümlerinde daha fazla etkili olması amacıyla birimlerde çalışan bireylerin motivasyonunu ve performansını artırma,
- Yöneticilerin astlarını daha iyi tanıması yoluyla aralarındaki iletişim ve ilişkilerin daha iyi olmasını sağlama,
- Yöneticilerin astların güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi ve zayıf yönlerinin gelişmesini sağlamak amacıyla onlara daha iyi rehberlik edebilme şansını bulması,
- Yöneticilerin astlarını değerlendirirken kendi eksik taraflarını da görme şansına sahip olması,
- Yöneticilerin artan rekabet ortamıyla değişen çevre koşulları karşısında her zaman proaktif olması,
- Yöneticinin bilgi mekanizmasının daha iyi algılanmasını kendini ve çalıştığı örgütün sürekli gelişmesine katkıda bulunmasını,
- Düzenli olarak yapılan performans değerlendirmeleri sayesinde noksan olan veya hatalı yapılan bir işleyişi görmesini ve bu hatanın düzeltmesini,
- Terfi kararlarının verilmesinde ve yeni alınacak nitelikli personelin seçilmesinde önemli bir katkıda bulunmasını,
- Ücret standartlarının belirlenmesini sağlar.

b) Çalışanlar İçin Yararları: Performans değerlendirme sisteminin çalışanlar için yararları şunlardır (Barutçugil, 2002: 180; Taştan,2006: 6; Çakmak, 2006: 73):

- Yöneticilerin kendisinden neler beklediğini ve performanslarını nasıl değerlendirdiklerini öğrenme şansına sahip olurlar.

- Güçlü ve zayıf yönlerini öğrenirler ve zayıf yönlerini ise; nasıl geliştireceklerini öğrenirler.
- İşletmedeki rol ve sorumluluklarını tanırlar.
- Performanslarına dair elde ettikleri olumlu yönler ile iş tatminlerini ve dolayısıyla örgüte olan bağlılıklarını arttırlar.
- Çalışan bireye sağlanan hizmetin değerini, alanını ve içeriğini tanımlamasına yardımcı olur.
- Kariyerlerini geliştirmelerini sağlar.
- Çalışanın hangi işi, niye yaptığını bilmesini ve kendine olan güvenini sağlamasını ve iş görenlerin performanslarını yönetme fırsatı verir.
- Çalışanlar arasında adil bir ortamın oluşmasını olanak sağlar.

c) Örgütler İçin Yararları: Performans değerlendirme sisteminin örgütler için yararları aşağıda şu şekilde sıralanmıştır (Uyargil, 2008: 13; Bükülmez, 2013: 9-10):

- Örgütlerin hizmet ve üretim kalitesinin artmasıyla etkinlikleri ve karlılıkları da artar.
- Örgüt çalışanlarının eğitim ihtiyacı daha kolay ve daha ucuz yollarlar belirlenir.
- Bireylerin potansiyelleri daha kolay görülür.
- İnsan kaynaklarının daha etkin yönetilmesi için en uygun yöntemlerin belirlenmesini sağlar.
- Kısa dönemli işgücü eksikliği daha olay belirlenir**.**
- Sunulan hizmetin kalitesi gelişmektedir.
- Örgütlerin amaçlarıyla çalışan bireylerin amaçlarının bütünleşmesini kolaylaştırır.

2.3.3.3. Performans Değerlemenin Sakıncaları

Performans değerlendirme sistemi ne kadar düzgün çalışsa da değerlendirilecek unsur insan olduğu için bazı yanlışlıkların olması kaçınılmazdır. Dolayısıyla yukarıda ifade ettiğimiz faydalarının yanında bazı sakıncaları da bulunmaktadır. Bunları kısaca ifade edecek olursak (Uzunoğlu, 2011: 48) :

- Eğer çalışanlar eleştiriyi kabullenmeyen bir özelliğe sahipse yapılan değerlendirme ilişkilerde zarara yol açabilir.
- Performans değerleme programlarının uygulanması, önemli ölçüde zaman ve para harcanmasına yol açmaktadır.
- Çalışma yaşamında daha önceden iyi planlanmamış bir değerleme sistemine tabi tutulan birey, değerleme sistemlerine şüphe ile yaklaşabilir.
- Yapılan performans ölçme yöntemiyle işletme yapısı ve kültürü arasında uyumsuzluklar mevcutsa, sistemin etkisiz olması kaçınılmaz olacaktır.
- İş görenlerin performans ölçümünde kullanılan standartların korunmaması, yöntemi uygulayan kişilerin çoğu zaman düşük puan vermekten uzak durması ile yanlı tutumlar sergilemelerine sebep olur.
- Tarafsız bir performans değerleme sisteminin olmaması, çalışanın motivasyonunu olumsuz etkiler.

2.3.3.4. Performans Değerleme Yöntemleri

Performans değerlendirmenin ana amacı, örgütlerin başarılı olabilmesi için çalışanın ortaya koyması gerekli olan performans değerinin belirlenmesidir. Değerlendirmenin başarılı olabilmesi için çalışanın kendinden beklenen performansı ortaya koyması ve değerlendirmeyi gerçekleştirebilecek yönetim gücüne sahip olunmasına bağlıdır. Günümüzde çalışan performansını değerlendirmek için birçok yöntem kullanılmaktadır (Bakan ve Kelleroğlu, 2003: 113). Bu yöntemlere sırasıyla bakacak olursak;

a) Grafik Ölçüm Yöntemi: Örgütlerde en çok kullanılan yöntemler arasındadır. Söz konusu yöntemle çalışan bireylerin performansları farklı ölçütler konularak değerlendirilir. Grafik ölçüm yönteminin kullanımının en elverişli olduğu alan, çalışan performansının miktar açısından değerlendirilen yerlerdir. Montaj bandında çalışan bir işçinin ne kadar ürün elde ettiği ölçülebilir. Bu yöntem basit olmasının yanında hızlı olması ve yöneticilerin, çalışanların performansının ne seviyede olduğunu hemen görebilmelerinden dolayı diğer yöntemlere göre daha fazla kullanılmaktadır (http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr, Erişim Tarihi: 31.12.2017).

Grafik değerlendirme yönteminin dezavantajı ise bazı kriterler sayısallaşmadığında çalışan bireyler arasındaki farklar, zaman zaman ortaya konamaz (Eraslan ve Algül. 2005: 96).

b) Kritik Olay Yöntemi: Kritik olay yönteminde değerlendirilmeye alınacak her astın başarılı ya da başarısız faaliyetlerini gösteren ilginç olaylar, değerlendirilen zaman zarfında bir çalışma formuna işlenir (Tunçer 2013, Akt. Canman, 1993: 24). Sözü edilen yöntemde değerleme faaliyetini yapan birey, çalışanı iş başında gözlemleyip onun güçlü ve zayıf yönlerini belirleyerek kaydeder. Bu yöntemde değerlendirme, çalışanın çalışma davranışı ve çalışma şartları ile ilgili tanımlamaları içerir. Bu yöntemdeki en önemli sıkıntı, kaynağı çalışanın yönetici tarafından sürekli olarak izlenip ve bu olaydan rahatsız olup motivasyonun ve performansının düşme riskidir (Savcı, 2012: 58).

c) Karşılaştırma Yöntemi: Belirli bir grup ya da bölümde çalışanları diğerleri ile karşılaştırarak sıralama elde eden bir yoldur (Eraslan vd., 2005: 97). Bu yöntemle elde edilen veriler, bireylerin kendi aralarında karşılaştırılması usulüne göre yapılır. Örnek olarak; ‘’Kim ya da kimler mesleğinde yükselebilir ve şu an mevcut pozisyon için en uygunu hangisidir?’’ gibi soruların cevaplarına ulaşmak için iş görenler başarı seviyelerine göre sıralamaya alınır. Buradaki amaç, bu sıralamayı tarafsız ve en uygun şekilde yapmaktır (http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr, Erişim: 31.12.2017).

d) Kontrol Listesi Yöntemi: Kontrol listesi yönteminde, çalışan bireyin örgütteki çalışmasını ve davranışlarını ölçmek için çok farklı problemlerin yer aldığı bir liste hazırlanır. İş görenlere yöneltilen sorular, genellikle evet-hayır şeklinde yanıtlanarak değerlendirilir (Tunçer, 2013: 98).

e) Basit Sıralama Yöntemi: Performans değerlendirme yöntemleri arasında en basit ve en az para harcanan yöntemdir. Bu yöntemde çalışanlar, bir bütün olarak değerlendirmeye tabi tutulur. Çalışan bireyler; kıdem, eğitim ve meslek durumu gibi ölçütlere göre sıralanır. Bu yöntemde üstler, astlar başarılarına göre dizilir. Puanlama daha çok 10 ya da 100 üzerinden olabilir. Daha çok kamu hizmetlerinin değerlendirilmesinde kullanılır (Özyörük, 2009: 78).

f) Zorunlu Dağılım Yöntemi: Zorunlu dağılım yöntemi esas olarak çalışan bireyleri performanslarına göre sınıflandırmayı temel alır (Özyörük, 2009: 78-79). Performans değerleme yöntemlerinin hareket noktası, çalışanlar arasındaki farklılıkları ortaya koymaktır. Bu farklılıkları ortaya koyabilmek için değerlendirme yapan yöneticilere bazı sınırlamalar koymuştur. Bu yöntemde değerlendirmeyi yapan yönetici, çalışanları beşli bir skalaya yerleştirmek zorundadır (Savcı, 2012: 58).

Zorunlu dağılım yönteminin sayısal bir yöntem olması değerlendirmeyi kolay bir hale getirmektedir. Ayrıca pratik ve ekonomik bir yöntemdir. Zorunlu dağılım yönteminin dezavantajı ise çalışan bireyin durumunu ifade eden bir seçenek yoksa bile işaretlemek zorundadır. Bu durum bazen çalışanlar arasındaki farkı ortaya koyma noktasında sıkıntılar ortaya çıkarabilmektedir (Eraslan ve Algül, 2005: 97).

g) 360 Derece Değerlendirme Yöntemi: Bu değerlendirme yöntemi, çalışan bir bireyin gösterdiği davranışlar ve bu gösterdiği davranışların etkileri hususunda amirlerinden, iş arkadaşlarından, çalıştığı iş ailelerinin fertlerinden, müşterilerden ve tedarikçilerden bilgi alabildiği bir yöntemdir (Özyörük, 2009: 81).

Günümüzdeki en yaygın değerlendirme ölçütlerinden biri olan bu yöntem, bir iş görenin aynı düzeyde görev yaptığı mesai arkadaşları, diğer bölüm yöneticileri, bağlı olduğu yönetici, kendisine bağlı olarak çalışan iş gören tarafından değerlendirilmesi şeklinde izah edilebilir (http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr 31.12.2017).

2.3.3.5. Performans Değerlendirmenin Önemi

Performans değerlendirmesi, örgütlerde karar vericilerin doğru zamanda doğru kararları vermeleri sonucunda örgütün başarı oranını yükseltmesi ve örgütün kurulurken koyduğu hedefleri gerçekleştirebilmesi için çok önemlidir. Ayrıca geçmişteki eksikliklerini görmesi ve bu eksiklikleri gidermesi ayrıca iş performansını etkileyen unsurları tespit edip gerekli düzenlemeleri çok geç olmadan yapabilmesi için çok önemlidir. Performans değerlendirmesi, geleceğe yönelik hedeflerin daha gerçekçi atılabilmesi için de çok önemlidir (Bayyurt, 2007: 578).

Performans değerlendirmesi sayesinde kurumlar; çalışanlarından beklentilerinin ne düzeyde gerçekleştiğini, çalışan bireyin ilgi ve potansiyellerini ne derecede iş yaşamlarına yansıttıklarını, çalışan bireyin görev tanımındaki standartlara ulaşıp ulaşamadığını, gelecek planlamasının hangi seviyede olacağını performans değerlendirmesi aracılığıyla belirleşecektir. Diğer yandan değerlendirme sayesinde adaletli bir ücret anlayışının uygulanmasında, alınacak personelin seçiminde, terfilerde ve işten ayrılmalarda kullanılan etkili yöntemlerden biridir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003: 320).

Örgütteki performansın değerlendirmesi sonucunda çalışanların eğitim gereksiniminin belirlenmesi, tasarlanması ve hangi yönde gelişim sağlanması yönünde çalışmalarının yapılacağı konusunda genel bir çalışma planı belirlenerek, geliştirme gereksinimlerinin net olarak tanımı yapılır. Böylece çalışanın eksik yönleri belirlenerek bu eksikliklerin giderilmesi için eğitim faaliyetleri düzenlenmiş olur (Pehlivan, 2008: 173).

Tekingündüz ve arkadaşları, Elazığ Devlet Hastanesi'nde görev yapan bireylerin iş performansı, iş stresi, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi ölçmek için bir çalışma hazırlamışlardır. Ek olarak çalışmada iş performansı üzerinde iş tatmini ve iş stresinin etkileri de araştırmaya dâhil edilmiştir. Araştırma, hastanede görev yapan 196 kişiye uygulanmıştır. Bireylerin iş performansı, iş doyumu, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Meslek mensupları ve diğer sektörlerde yapılan iş stresi ile ilgili yapılan çalışmalara kısaca bakacak olursak;

Örücü ve Demir (2011), eğitim ve sağlık alanında faaliyet gösteren bireylerin iş stresi seviyelerini ve yaşanan iş stresinin iş performansı üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Bu niyetle Balıkesir'de Manyas bölgesinde eğitim ve sağlık alanında çalışan 156 kişiye anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, sağlık sektöründe çalışan bireylerin eğitim alanında çalışan bireylere nazaran daha fazla iş stresi yaşadıkları tespit edilmiştir. Kurumda çalışma yılı arttıkça iş stresi seviyesi de doğru orantılı olarak yükselmektedir. Eğitim seviyesi

ile iş stresi arasındaki bağ analiz edildiğinde ise ters bir ilişki olduğu, eğitim düzeyi arttıkça stres algısının düştüğü sonucuna varılmıştır.

Günlük, vd. (2017), araştırmasında, muhasebe meslek mensuplarının meslek memnuniyeti, mesleki bağlılık ve bireysel iş performansları arasındaki neden- sonuç ilişkilerini ortaya koymayı amaçlamışlardır. 977 muhasebe meslek mensubu üzerinde gerçekleştirilen bu araştırma ile bireysel iş performansı, meslek memnuniyetinden ve mesleğe yönelik geliştirilen bağlılıktan etkilendiği, mesleğinden memnun olan muhasebe meslek mensuplarında mesleklerine yönelik geliştirdikleri bağlılık arttıkça bireysel iş performanslarının da arttığı tespit edilmiştir.

2.4. İş Tatmini Kavramı

Tatmin; belirlenen birey tarafından istenen bir olgunun gerçekleştirilmesini sağlama, gönül doygunluğuna ulaşma anlamlarına gelmektedir. İhtiyaçların sağlanması sonucu oluşan mutluluk durumu olarak da izah edilebilir tatmin kavramı (Halsey, 1988: 884). Tatmine ulaşma arzusu sadece ilgili kişi tarafından duyumsanabilir. Böylece kişinin iç huzura ermesini sağlamak için bu duyguya ihtiyaç duyulur.

İş görenler, yaşamlarının önemli bir kısmını iş yerlerinde geçirmektedir. İş yerinde geçirdiği zaman diliminde yaşadığı tüm duygular, tüm yaşamını etkilemekte ve özel yaşamında geçirdiği zamanın kalitesini doğrudan etkilemektedir. Bu da bireylerin yaşam kalitesini ortaya koymaktadır. Dolayısıyla iş ortamında yaşadığı tatmin seviyesinin yüksekliği ya da düşüklüğü tüm hayatının mutluluk seviyesini de belirleyecektir. İş tatmini konusu, iş dünyasında en çok incelenen konulardan biri haline gelmiştir. İş tatmini, iş yaşamında verimliliği etkileyen bir unsur olduğundan iş tatmin seviyeleri araştırılmakta ve yapılan araştırmalar sonucunda iş ortamının daha sağlıklı ve verimli hale gelmesi için gerekli tedbirlerin alınması amaçlanmaktadır. İş tatmini konusu, dünyada iş psikolojisi alanında derinlemesine incelenen ve araştırılan konuların başında gelmektedir. İş hayatında verimliliği etkileyen bir durum olduğundan çalışanların iş tatmini düzeyleri araştırılmakta ve çıkarımlara göre sağlıklı ve güvenli iş ortamının oluşturulması için tedbirler alınmaya çalışılmaktadır (Köse, 2013: 4).

İş tatmini kavramını literatüre 1935 yılında Hopock kazandırmıştır. Hopock, iş tatminini, bir çalışana "İşimden tatmin oluyorum." şeklinde ifade ettiren psikolojik ve çevresel faktörlerin bir birleşimi olduğunu savunmuştur (Çınar ve Karcıoğlu, 2016: 123).

İş tatmini, çalışanın işine karşı sergilediği tutum ve davranışlardan ibarettir. Bu kavram, iş görenin yaptığı işle alakalı olarak hissettiği pozitif duyguları ifade eden bir kavramdır. İşe karşı tutumun pozitif haline "İş Tatmini", negatif haline "İş Tatminsizliği" adı verilir. İş görenlerin yaptığı iş sonucu emeğinin karşılığını almak istemesi ve kendisiyle ve kişilik yapısıyla uyumlu bir yerde bulunmak istemesi son derece olağan bir durumdur. Çalışan birey, yaptığı iş sonucundaki beklentileri ile kazanımları arasında bir tutarlılık olduğu sürece işinde tatmin olur (Üçüncü, 2016: 7).

İş tatmini ile ilgili literatürde birçok tanım yapılmıştır. Bu tanımlamalara bakacak olursak;

- Locke (1976)'ye göre iş tatminini, Kişinin işini değerlendirmesi sonucu ortaya çıkan keyifli ve olumlu duygusal durumdur.
- Mottaz, iş tatminin; iş değerlerinin, ödüllerin, kişisel niteliklerin ve çalışma şartlarının bir işlevi olarak tanımlamasını yapmıştır (Mottaz, 1985; 360).
- Çalışan bireyin işini, iş hayatını ölçmesi sonucunda aldığı zevk ya da ulaştığı duygudan ibarettir (Başaran, 1991: 242).
- Çalışanların işlerine yönelik sahip oldukları olumlu veya olumsuz duyguların derecesidir" (Schermerhon vd., 1994: 144).
- Spector'a göre kişilerin olumlu davranışları işinden tatmin olma durumunu, olumsuz davranışları ise tam tersi yöndeki işinden hoşnutsuzluğu yani iş tatminsizliğini betimlemektedir (Spector, 1997: 2).
- Davis (2004)'e göre, çalışanın işinden duyduğu memnuniyet veya memnuniyetsizliktir (Çınar ve Karcıoğlu., 2016: 123).
- Hackman ve Oldaham, çalışanın görevini veya tecrübelerini değerlendirmesi ışığında pozitif olarak hissettiği duygusal durum olarak tanımlamaktadır (Çınar ve Karcıoğlu, 2016: 12)

- Price, bir örgüte katılanların örgüt üyeliği hakkındaki olumlu duygular olarak değerlendirmektedir.

2.4.1. İş Tatmininin Önemi

İş tatmini kavramının önemi ilk kez I. Dünya Savaşı'yla ortaya çıkan endüstriyel psikolojinin gelişmesiyle ortaya çıkmıştır. Özellikle I. Dünya Savaşı sonrası sanayide çalışan bireylerde gözlemlenen verim düşüklüğünü önlemek ve artan iş gücü devri hızını azaltmak amacıyla dünyanın her bir yanından psikologlar, önemli araştırmalar yaparak çevre faktörünün çalışan bireyin verimini etkilediğini gözlemlemişlerdir. II. Dünya Savaşı'ndan sonra ise iş tatmini kavramı kesin olarak ortaya çıkmış değişen ve gelişen dünyada çalışanlarda sadece maddi kazançların değil, manevi olarak yapılan birçok faktörün de iş tatminini etkilediği tespit edilmiştir. Dolayısıyla yapılan araştırmalar ışığında; iş yerleri, çalışan bireylere daha uygun ve motive edici hale getirilerek sadece örgütün değil çalışanların da mutluluğu ve iş tatmini önemsemeye başlamıştır. Böylelikle çalışanların örgüte olan bağlılıkları artırılmış, bunun sonucunda da iş gücü devri azaltılarak verimin artırılması sağlanmıştır (Maktalan, 1997).

İş tatminin tanımı kısmında bahsettiğimiz gibi çalışan bireyler, zamanının büyük bir bölümünü iş yerinde geçirmektedir. Özellikle günümüz şartlarında iletişim ağlarının arttığı, teknolojinin geliştiği bir dönemde, artan rekabet koşulları ile beraber çalışanlar hayatlarında daha fazla zorluklar yaşamaktadır. Yaşanan bu zorluklar çerçevesinde, çalışanların yaptıkları işten memnuniyet duyması; daha mücadeleci ve daha üretken bir yapıya sahip olmalarına katkı sunarken, daha yüksek bir motivasyona ulaşmalarına da yardımcı olmaktadır. Bireylerin çalışma enerjisi, iş tatmini aracılığı ile gerçekleşmekte ve bu sayede çalışanlar daha mutlu, daha sağlıklı ve daha verimli olabilecekleri bir yapıya ulaşabilmektedir.

Artan rekabet şartlarından teknoloji ve iletişim ağlarının da hızlı gelişimiyle örgütler etkilenebilmekte ve piyasada tutunabilmek, amaçlarına ulaşabilmek, varlığını devam ettirmek işletmeler adına zorlaşabilmektedir (Uludağ, 2017: 7). Çalışma hayatının vazgeçilmez kavramlarından biri olan çalışanların iş tatmin seviyesi, işletmenin

üretkenliği ve varlıklarını sürdürebilmesi için çok önemlidir. Çalışan bireyin işini sevmesi, kendini çalıştığı işletmeye adaması, sanki kendi işletmesiymiş gibi çalışması örgütün değerine değer katacaktır. Tabii unsurların sağlanması, örgütün çalışanlar için sağlıklı, huzurlu bir iş ortamını sağlamasının yanı sıra adaletli, çalışana hakkını veren bir ücret politikasıyla olacaktır. Bu şartların sağlanamadığı durumlarda doğal olarak iş tatminsizliği ortaya çıkacaktır. İş tatminsizliğinin ortaya çıkmasıyla örgüt işleyişinin bozulması, çalışan bireylerde ruhsal ve fiziksel aksaklıklar görülecektir. Dolayısıyla iş performansının düşmesiyle işletmede bazı olumsuz durumlar yaşanacaktır. İş tatminin önemini, çalışan bireyler ve örgütler açısında sırasıyla incelersek,

2.4.1.1. Çalışan Bireyler Açısından İş Tatminin Önemi

İş tatmin seviyesi yüksek olan çalışan, önce kendisi için sonra da çalıştığı işletme için son derece önemli pozitif sonuçlar doğurur. İş yerinde mutlu çalışan personel, diğer çalışma arkadaşlarının da performansını olumlu yönde etkileyecektir. Böylece çalıştığı işletmeye daha fazla kar sağlayacaktır. Mutsuz olan çalışan ise çalışma arkadaşlarına da kendisindeki negatif enerjiyi yansıtacaktır. Mutsuzluğu devam eden birey, motivasyonunun azalmasıyla zaman içerisinde işinde konsantrasyon kaybıyla beraber hatalar yapacaktır. İşe gelmeme ya da geç gelme gibi isteksiz tavırlarla beraber işi bırakma eğilimine girecektir. Bunun sonucunda üretim ve kar oranı düşecektir. Bu sebeplerden ötürü iş görenin motivasyon ve tatmin düzeyi örgütler açısından çok önemlidir (Bülbül, 2016: 29). Sırasıyla iş tatmininin yüksek olmasının bireyler açısından önemini maddeler halinde sıralayacak olursak (Saklan, 2010: 44):

- Çalışanın daha az iş değişikliği yapması
- Daha huzurlu ve stressiz ortamda çalışması
- Özel yaşantısında daha mutlu olması
- Aile yaşamının daha huzurlu olması
- Sosyal ihtiyaçlarının karşılanması
- Örgüte olan bağlılıklarının artması
- Fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıklara daha az yakalanması
- Maddi olarak daha rahat bir yaşam sürmesi

Yukarıda saydığımız olumlu yönlerin sağlanması aşağıdaki koşulların sağlanmasıyla gerçekleşebilir (Şimşek vd. 2003: 150):

- İş yerinin iş güvenliğiyle
- İş yerine bilgisi, yeteneği ve tecrübesiyle katkı sağlamasıyla
- İş yerinin hedefleriyle, projeleriyle
- İş yerindeki amiriyle
- İş arkadaşlarıyla olan beşeri ilişkisiyle
- Yaptığı işin maddi-manevi karşılığını almasıyla
- Aile yaşamındaki mutluluğu, moral ve motivasyonun yüksek olmasına bağlıdır.

2.4.1.2. İş Tatmininin Örgütler Açısından Önemi

Bir işletmenin en temel amacı kar elde etmektir. Bu amacı gerçekleştirebilmek için işletmelerin bir ürün meydana getirip o ürünü pazarlayıp satabilmesi gerekmektedir. Bu faaliyetleri de gerçekleştirecek olan varlık ise insandır. Bu faaliyetleri en etkili ve verimli gerçekleştirebilmek için ise çalışan bireylerinin iş tatminini sağlaması gerekmektedir (Üçüncü, 2016: 27). Eğer işletmelerde iş tatmin seviyesi düşük ise sadece çalışan bireyde olumsuz etkiler görülmez. Aynı zamanda çalıştığı işletme de doğrudan ya da dolaylı olarak zarar görür. Aşağıda örgütsel açıdan bazı olumsuz durumlar sıralanmıştır (Saklan, 2010: 45):

- İşe gitmede isteksizlik ve devamsızlık
- Çalışan bireyin konsantrasyon kaybıyla hatalarının artması
- Kararsızlık ve yanlış kararlar alma
- Örgütlerin kurumsal imajlarının zarar görmesi
- Verimlilik kaybı
- Grevler ve işi yavaşlatma eylemleri
- İş kazalarında artış
- Meydana gelen problemlere karşı çözüm oluşturamama

- İşi bırakma eylemleri sonucunda iş gücü devrinin artması ve kalifiye personel bulmada yaşanan sıkıntılar
- Disiplinsizlik ve hedeflenen amaçlara ulaşama gibi birçok olumsuz sonuçları bulunmaktadır.

2.4.2. İş Tatmini Etkileyen Faktörler

İş tatminini etkileyen birçok unsur vardır. Bunları iki ana başlık altında toplamak mümkündür. İlk olarak bireyin kendi özelliklerinden kaynaklanan bireysel faktörler, ikinci olarak da bireyin çalıştığı örgütün yapısından kaynaklanan örgütsel faktörlerdir.

2.4.2.1 Bireysel Faktörler

İş tatmin düzeyinin belirlenmesinde önemli bir etkisi bulunan bireysel faktörler, bireyin doğuşundan başlayarak gelen karakteristik özellikleri ile hayatı boyunca kazandığı tecrübeler iş tatmin seviyesini belirlemektedir. Bu bağlamda bireyin yaşı, cinsiyeti, eğitim düzeyi gibi etkenler de bireyin içinde yer aldığı durumun değerlendirmesinde direkt etkilidir.

a) Cinsiyet: İş tatmini ile alakalı yapılan çalışmalarda üzerine en çok araştırma yapılan değişkenlerden biri cinsiyettir. Yapılan araştırmalarda net olarak bir sonuç sağlanamamıştır. Bazı araştırmalara göre, kadınların iş tatmin seviyesinin erkeklerin iş tatmin seviyesine göre daha yüksek olduğu sonucudur. Erkeklerle aynı şartlarda çalıştırıldıklarında, ailenin maddi sorumluluklarını taşımadıklarından ve iş hayatındaki beklentilerinin erkeklere göre daha düşük olmasından dolayı daha kolay iş tatmini sağlamaktadırlar (İşcan ve Sayın, 2010: 202).

Bazı araştırmalara göre kadınların iş tatminlerinin erkeklere göre daha düşük olduğu görülmüştür. İş hayatında kadınlar, erkeklere göre daha düşük maaşla, sosyal güvencesi olmayan, kurumsallığın ve iş gücü devamlılığının daha az olduğu geçici işlerde çalıştıkları tespit edilmiştir. Yine yapılan araştırmalara göre iş hayatında cinsiyet ayrımcılığının yapıldığı, kadınların ve erkeklerin yapmış oldukları işler

karşılaştırıldığında kadınların daha dezavantajlı olduğu görülmektedir (Ünal, 2010). Aynı zamanda kadınların genellikle annelik ve eşlik rollerinin iş hayatının önüne geçmesi nedeniyle, genellikle niteliksiz işlerde çalıştıkları bu nedenle iş tatmininin sağlanamadığı da düşünülmektedir (İşcan vd., 2010: 202). Bu sonuçlardan farklı olarak Voydanoff'un 1980 yılında yaptığı çalışmada, kadın ve erkeklerin aynı iş koşullarında yapmış oldukları işten eşit tatmin duydukları gözlemlenmiştir (Voydanoff, 1980: 177). Sonuç olarak hangi cinsiyetin iş tatminini daha fazla sağladığı kesin olarak kesinleştirilememiştir.

b) Yaş: İş tatminiyle ilgili olarak yapılan çalışmaların önemli bir kısmında yaş ile alakalı araştırmalara yer verilmiştir. Yapılan araştırmaların bir kısmında yaş ile iş doyumu arasında bir bağ olduğu görülse de bazı araştırmalarda da bir ilişki olmadığı görülmektedir. Herzberg ve arkadaşları 1900'lü yılların ortasında yaş ile iş doyumu arasında önemli bir bağ olduğunu ortaya koymuşlardır. Herzberg ve arkadaşları, iş doyumu ve yaş ilişkisini "U" şeklinde bir eğri niteliğinde göstermiştir. Araştırmalar sonucuna göre, iş yaşamına yeni başlayan bir birey heyecanlı, hırslı ve azimli olmasıyla iş tatmin seviyesi yüksek olabilmektedir. Ancak iş yaşamı ilerledikçe iş tatmin seviyelerinde önemli bir düşüş yaşanmakta ve sonraki yıllarda iş tatmin seviyesi tekrar artmaktadır. Fakat çalışan birey; ilerleyen yıllarda işiyle alakalı yaşamış olduğu belirsizlik, kıdem ve güvenlikten kaynaklı nedenlerle tatmin hızı bunlara paralel olarak ciddi bir biçimde düşmekte ve tatminsizlik başlamaktadır (Demir, 2005: 128).

c) Medeni Durum: İş tatminini etkileyen unsurlardan biri de bireyin medeni durumudur. Özellikle araştırmalarda iki cinsiyetin medeni duruma göre iş tatmin seviyelerinde anlamlı farklılıkların olduğu gözlemlenmektedir. Çalışan evli bir bayanın eşinin desteği azaldıkça, iş stresi artmakta ve buna bağlı olarak iş tatmin seviyesi de azalmaktadır. Medeni duruma bağlı olarak bir karşılaştırma yaptığımızda evli olan çalışan bireylerin evli olmayan çalışan bireylere göre iş tatmin seviyesinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Buradaki en önemli unsurlardan biri, sahip olunan çocuk sayısı ve üstlenilen sorumluluk derecesidir. Ailesine karşı sorumluluk düzeyi iyi olan bireylerin iş doyum düzeyi de bununla orantılı olarak değişim gösterecektir (Saklan, 2010: 56).

d) Eğitim Düzeyi: Motivasyon, kişiyi var olan gücünü kullanmaya yönelten bir etkiye sahip olmakla birlikte, bilgi ile beslenmesi ve eğitim ile güçlendirilmesi gerekmektedir. İş tatmini ile eğitim seviyesindeki bağlılığı inceleyen araştırmalara bakıldığında eğitim seviyesi arttıkça kişinin maddi- manevi beklentilerinin artacağı ve buna bağlı olarak iş tatmin seviyesinin düşeceği şeklindedir (Turan, 2007: 28). Eğitim düzeyi yüksek olan çalışan bireyler, daha yüksek beklentilere sahiptirler ve işlerinin çok kısa sürede şahıslarına çok daha fazla başarı duygusu ve sorumluluk sağlamasını beklerler. Çalışılan birçok işin beklentileri karşılamadığı bir gerçektir. Bundan dolayı yüksek eğitim düzeyine sahip çalışan bireyler, başlangıçta işlerinden tam olarak tatmin olamamaktadırlar. Bazı durumlarda ise çalışanlar, aldıkları eğitim sayesinde kazandıklarını kendileri ile aynı eğitim seviyesinde olanlarla karşılaştırırlar. Bir eşitlik ya da pozitif bir sonuç söz konusu ise daha kolay ve daha çabuk tatmin olurlar.

Eğitim düzeyi, çalışanların işlerinin yapısını daha iyi kavramalarını kolaylaştırmaktadır. Bunun sonucunda çalışanlar, işlerini başarılı bir şekilde yapıp işlerinden tatmin olabilmektedirler. İyi eğitim almış çalışanların düşünce ve bilgi birikimlerinin fazla, çalışmaya ilişkin değerleri beklentilerinin ise farklı olduğu bir gerçektir. Bu sebeple yüksek öğrenimli iş görenlerin tatmin olmaları, daha düşük öğrenim seviyesine sahip çalışanlara göre daha zordur. Bu kişiler, aldıkları eğitim ve öğretim göre bir işte çalışırlarsa daha kolay tatmin olabilirler (Turmuş, 2005: 51-52).

e) Statü: Statü, bireyin örgüt hiyerarşisi içindeki konumunu, mesleğinin sağladığı saygınlık ile eşleştirmekte ve hem iş hayatı üzerinde hem de iş dışı hayat alanı üzerinde etkili göstermektedir. Yapılan çalışmalar sonucunda iş tatminiyle statü arasında etkili bir bağın var olduğu belirlenmiştir. Yönetici pozisyonunda çalışan bireyler arasında yapılan araştırmalarda ise üst düzey pozisyonunda çalışan bireylerin iş doyumlarının daha yüksek olduğu görülmüştür (Uyargil, 1988: 26).

Çalışılan iş, bulunduğu pozisyon neresi olursa olsun ifa edilen işin beğenildiğini hissetme, nitelikli bir iş gören olarak düşünülme, herkes için değerli bir tatmin duygusu sağlar (Eren, 2007: 517).

Ayrıca basamaksal yapıda üst düzeydekilerin alt düzeydekilere göre iş tatmin seviyelerinin daha fazla olduğu gözlenmiştir. Bu durumun meydana gelmesinde üst düzeydeki çalışanların daha yüksek ücret almaları, kişisel beklentilere daha fazla cevap vermeleri gösterilmiştir (Gözen, 2007: 29).

f) Kıdem: İş tatmini ile kıdem arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalara baktığımızda, bireylerin iş tecrübeleri arttıkça iş tatminlerinin de arttığı görülmektedir. Yani aynı iş yerinde ya da aynı pozisyondaki çalışanlardan iş tecrübesi seviyesi yüksek olanların daha yüksek iş tatmin seviyesine sahip olduğu gözlemlenmiştir. Bunun yanı sıra iş hayatına yeni başlayanların iş tatmin seviyeleri yüksek olabilmektedir (Turmuş, 2005: 52). Çünkü kendine yeni bir iş bulma, kendini gösterme çabası iş tatmin seviyesini yüksek tutabilmektedir. Ancak yeni işe başlayan bireylerin çok gerçekçi olmayan beklentileri de iş tatmin seviyesini olumsuz etkileyebilmektedir. Beklenti seviyesini zaman içerisinde makul ayarlayabilen bireyler, daha sağlıklı ve mutlu bir iş yaşamına sahip olabilmektedir (Karaca, 2008: 80-81).

Yıllarca aynı işte çalışanlar; zamanla işlerini yaşamlarının bir parçası gibi görmeye başlarlar, giderek kurumları ve işleri ile adeta bütünleşirler. Bunun yanında kurum ya da kuruluşlar, hizmet yılı artıkça çalışanlara daha fazla imkan hazırlayarak onların ihtiyaçlarının çoğunu karşılamalarını sağlarlar. Bütün bunlar, onların işlerinden yüksek düzeyde tatmin olmalarını sağlar (Turmuş, 2005: 52).

g) Kişilik Özellikleri: Bireyin sahip olduğu karakteristik özellikleri, iş doyumunu etkileyen bireysel faktörler içerisinde önemli bir yer işgal etmektedir. Çünkü kişilik özellikleri, bireylerin yapmaktan zevk duyacakları işleri belirleyen bir etkendir. Bu nedenle, karakter özelliklerindeki farklılıklara bağlı olarak bireyler farklı meslekleri daha fazla beğenebilmektedirler. Dolayısıyla iş tatmini, kişinin karakter özelliklerine bağlı olarak değişkenlik gösteren bir özellik göstermektedir (Angı, 2002: 50).

Yapılan araştırmalara göre, iş tatmini ve kişilik arasındaki ilişkinin çok yüksek olduğu görülmüştür. Çalışan ile yaptığı iş arasında uyum varsa kişi, işinin gerektirdiği yetkinlikleri taşıyorsa işinde başarılı olacaktır ve başarı iş tatminini

beraberinde getirecektir. Ancak tam tersi durumda, yaptığı iş ile uyumu düşük bireylerde iş tatmini düşük olacaktır. Örneğin; çok fazla sosyallik gerektiren bir işte, içine kapanık bir bireyin çalışması durumunda birey fazla stres yaşayacak, iş tatmini de düşük olacaktır. (Telman vd., 2004: 63).

Richard Arvey ve arkadaşları da kişilik ile iş tatmini ilişkisini incelemişlerdir. Yaptıkları bu araştırmada, kişiliğin iş tatminini belirlemede yardımcı olduğunu belirlemeye çalışmışlardır. Bu araştırmayı gerçekleştirebilmek için 34 adet tek yumurta ikizini incelemişlerdir. Bu ikizleri erken yaşlarda birbirlerinden ayrı olarak büyütülen kişiler arasından seçmişlerdir. Bu kişilerin aynı ırsi yapıya sahip olmasına rağmen değişik durumsal baskılara maruz kalmalarının iş doyum seviyelerinin ne seviyeye kadar diğerinin düzeyiyle aynı olduğu ölçülmeye çalışılmıştır. Yapılan bu araştırmadan elde edilen bulgulara göre genetik faktörlerin, ikizler arasındaki iş doyum seviyelerindeki farklılık oranının %30'una neden olduğu tespit edilmiştir (Yıldırım 2014, Akt. Arvey, 1989: 18).

2.4.2.2. Örgütsel Faktörler

İş tatmin düzeyini etkileyen faktörleri; işin niteliği ve kendisi, elde edilen ücret, yönetim tarzı, terfi imkanları, iş arkadaşları ve ortamı, iletişim, güvenlik ve kararlara katılma olarak sıralayabiliriz.

a) İşin Kendisi: İş tatminine yansıyan en önemli faktörlerden biri, çalışanın yaptığı işin niteliğidir. Çünkü birey; işini yaparken bilgi ve becerilerini aktarabileceği, kendini adayabileceği güvenli bir işte çalışmak isteyecektir. Buradaki önemli nokta, işin yapısı kadar bireyin işi algılayış ve sahipleniş şeklidir. Wanous; performans ve iş tatminin birbiri ile ilişkisi olduğunu, her ikisinin de birbirinin nedeni olabileceğini ortaya koymuştur (Minibaş, 1990: 6).

Çalışan bireyin yaptığı işten tatmin olmasını sağlayan etkenler arasında yaptığı işin özelliklerini, çalışan bireye getirdiği sosyo-ekonomik faydalarla çalıştığı iş ve iş yerine ait iş ortamının şartlarının önemli bir yeri vardır. Bu etkenler, üzerinde işlem yapılabilecek değişkenliğe sahiptir. Çalışan bireyin yaptığı işin genel şekli, iş

doyumunun çok büyük bir kaynağını oluşturur. Çalışılan işin çalışan bireye getirdiği ekonomik kaynak, sosyal statü gibi faktörler yeterli olduğu halde işin genel yapısı çalışanın kişilik ve beklentilerine cevap verecek düzeyde değilse çalışan bireyde iş tatminsizliği oluşturacaktır. Bireyin yaşadığı toplumda yeteri kadar kabul görmeyen ve çalışan bireyin beklentilerinin dışındaki ya da beklentilerinin altındaki işlerin yapılması, iş görenin iş tatmin seviyesini düşürür. Çalışan bireyin yaptığı işin farklı ve ilginç olması, bireye öğrenme şansı tanıması, yaptığı işin bir sorumluluk taşıması tatmin nedeni olarak görülebilir (Robbins, 2003: 172).

b) Ücret: Çalışan bireyin iş tatmin seviyesinin belirlenmesindeki en temel faktör, çalışanın aldığı ücrettir. Ücretin tatmin seviyesini belirlerken iki ana unsuru bulunduğu savunulmaktadır. İlk olarak çalışanının aldığı ücretin miktarıdır. İkinci olarak ise diğer çalışma arkadaşlarıyla aldığı ücret yönünden yaptığı kıyaslamadır. Eğer çalışanlar, aldığı ücretin adil olmadığını ve hak ettiğinden daha az olduğunu düşünürse iş tatmin seviyesi azalır. Çalışanın kendisiyle aynı ya da daha az yeteneğe sahip olan çalışanın kendinden daha fazla ücret alıyor olması, iş tatminsizliğine neden olacaktır (Mete, 2006: 10; Çalışkan, 2005: 11; Ulamış, 2004: 28).

Yapılan araştırmalar, iş tatmininin ücretle yakından ilişkisi olduğunu göstermektedir. Çalışanların en büyük tatminsizlik kaynağı, aldıkları düşük ücrettir. Ancak çalışanın yüksek ücret alması, çalışanın iş tatminini sağlaması için tek başına yeterli olmayacaktır. Çalışanın istediği maddi kazanım ile elde ettiği maddi kazanım arasındaki denge, çok daha önemli bir yer tutmaktadır. İnsanlar, çalıştıkları kurumlara verdikleri ile çalıştıkları kurumlardan aldıklarını kıyaslarlar. Kıyasladıkları zaman elde ettikleri beklediklerinin altında ise tatminsizlik yaşarlar. Bunun yanında ücretin tatmin sağlamasında; çalışanların bireysel özellikleri olarak yaşı, öğrenimi, örgütteki kıdemi, sosyal yaşantısı; bireysel eylemleri olarak harcanan güç, yaratıcılığı ve yenilikçi eğilimi; görev özellikleri olarak da sorumluluk, yeterlilik, iş yükü ve mücadele düzeyi ile maddi kazançlarının doğru orantılı olması ve bunun çalışan tarafından algılanması yatar (Gözen, 2007: 32).

c) Yönetim Tarzı: Bireyin çalıştığı örgütteki yöneticilerin örgütteki diğer çalışanlara sergilediği tutum ve davranışlar, iş görenlerin iş doyum düzeyini etkileyen en önemli

faktörlerden biridir. Çalışanın yaptığı işin karşılığında aldığı ücretten, çalışma şartlarındaki olumsuzluklardan kaynaklı memnuniyetsiz olduğu durumlarda bile sadece örgütteki liderini, şefini ya da yöneticisini sevmesi, sayması ve ondan memnun olması o bireyin örgütte çalışmaya devam etme sebebi olabilir. Kısaca, yukarıda da ifade edilen diğer örgütsel şartlar ve durumlar yeterli iş tatminini sağlamaya başlı başına yetmezken, çalışanın yöneticisini, amirini sevmesi, onun yöneticiliğine saygı duyması, iş tatminini sağlamaya yetebilecektir. İş yerinde çalışanların uyması gereken kuralların yapıcı bir üslup yerine sert bir şekilde ifade edilmesi ve uygulanması, iş tatmini açısından olumsuz sonuçlar doğurabilir. Çok sert kurallarla idare edilen bir iş yerinde çalışanlar, yeterli iş tatminini sağlayamayacaktır. Bu nedenle çalışan, sürekli yeni bir iş arayışı içinde olacaktır. (Sabuncuoğlu vd., 2003: 127).

Örgüt içinde alınan kararlarda çalışanlarının düşüncelerine önem vermeyen, çalışanları ile ve onların problemleri ile yakından ilgilenmeyen, tüm çalışanlara eşit mesafede durmayan, çalışanlar tarafından adil olarak algılanmayan yöneticiler iş tatmininin düşmesine neden olurlar (Bozkurt vd., 2008: 4).

Çalışanlarını kısıtlayan, özgür bırakmayan ve çalışanların etkisiz olmalarına sebep olan yönetim yapıları çalışanların motivasyonunu negatif yönde etkileyebilmektedir. Çeşitli örgütlerin iş alanları ise cesaret verici ve katılıma özendiricidir nitelik taşımaktadır. Eğer örgütlerde çalışanların yönetime katılmasına izin verilmiyor ve onlara sorumluluk yüklenmiyor ise bu durumda çalışan işine yabancılaşacak ve gizli iş tatminsizliği, grevler, en başarılı iş görenlerin işlerinden ayrılmaları gibi olumsuz sonuçları beraberinde getirecektir (Kutanış vd., 2002: 607).

d) Terfi İmkanları: Terfi, çalışanın örgüt içerisinde daha üst kademedeki bir işte görevlendirilmesidir. (İşcan ve Sayın, 2010: 200). İş tatminini etkileyen örgütsel faktörlerden biri de terfi olanaklarıdır. Terfi olanağıyla birlikte bireyler elde edilen maddi kazancın artırılmasının yanı sıra bireyin sosyal statüsünü de yükseltmekte, toplum içindeki konumunu pozitif yönde etkilemektedir. Çalışanların işlerinde gayretli, başarılı olmaları durumunda yükselme olanağı bulması, bireyin iş tatminini

artıracaktır. Bununla birlikte çalışanların eşit ve tarafsız bir sistem ile takdir edilmesi iş tatminine olumlu yönde yansıyacaktır. (Başaran, 1991: 203).

e) Çalışma Arkadaşları ve Ortamı: İş tatmini üzerinde oldukça etkili olan maddelerden biri de çalışma grubuyla özdeşleşmedir. Şahsını çalışkan, üretken ve örgüt amaçlarıyla birbirine bağlı bir örgütün üyesi olarak hisseden kimse, çalıştığı iş yerinde ve yaptığı işte daha mutlu olacağından iş tatmin duygusu da yükselecektir. Çalışanın dahil olduğu grup, kendisine destek oluyorsa, tavsiyede ve işle ilgili olarak destekte bulunuyorsa iş tatmini pozitif yönde gelişecektir. Eğer iş görenler böyle bir çalışma ortamından mahrum durumdalarsa iş tatminleri negatif yönde gelişecektir (Saklan, 2010: 60).

Her iş yerinin yapısına göre gelişen bir ilişkiler düzeni ve hiyerarşik yapısı vardır. Çok az çalışan birey, bir ilişki sistemine dahil olmadan tek başına iş yapmaktadır. İnsanların yaptıkları işten sadece ücret veya somut başarı beklemeleri doğru değildir. Günlük yaşantısının büyük bir kısmını iş yerinde geçiren birey için uyumlu ve anlaşabileceği iş arkadaşlarıyla birlikte sosyalleşme de önem kazanmaktadır. Bu sebeple iş görenin çalıştığı iş yerinde kendini destekleyen bir paylaşım içerisinde olabileceği iş arkadaşlarının olması o iş görenin iş tatmin düzeyini de yükseltecektir (Karadal, 1999: 83).

Çalışanın iş verimliliğini ve performansını direkt olarak etkileyen faktörlerden biri de iş ortamıdır. Çalıştığı işteki verimliliğin ve iş performansının pozitif sonuçlar doğurması; iş görenin iş tatmininin sağlanmasında faydalı olduğu gibi, bireyin çalıştığı mekanın fiziksel ve mevsimsel özellikleri iş göreninin işini severek ifa etmesinde ve işine konsantre olmasında önemli birer faktör olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Fiziksel çalışma şartlarının olumsuzluğu durumunda iş görenlerin iş tatmin seviyesinde belirgin bir azalma görülmektedir. İş gören çok gürültülü, çok soğuk veya çok sıcak bir ortamda çalıştığı takdirde, iş görenin iş tatmin düzeyinin istenilen seviyede olmamasına sebep olacaktır (Eğinli, 2009: 41).

f) Yönetime ve Kararlara Katılım: Çalışanlarına söz hakkı veren, onların yönetime katılmalarına izin veren yönetim yapısı; çalışan bireyleri psikolojik olarak

doyuracak, mutsuzluk ve huzursuzluğu azaltacak, çalışanın daha çok kendini işine vererek çalışmasını sağlayacaktır. Yönetime katılma, bireyin örgütle kaynaşmasına, kendini örgüte ait hissetmesine ve örgütün amaçlarına yönelik olarak çalışmasına dolayısıyla iş tatmin seviyesinin yükselmesine yardımcı olacaktır (Bingöl, 1990: 201).

Çalışanın alınan kararlarda kendine söz hakkı tanınması ve karar almalara katılımının sağlanması, iş görenin çalıştığı örgüt tarafından şahsına güvenildiği ve fikirlerinin önemsendiği hissini oluşturmaktadır. Böylelikle, örgüt yöneticileriyle iş görenler arasında güvenin sağlanmasına katkı sağlanmaktadır. Bu durumlar sağlandığında iş görenlerin kendine güvenleri sağlanmış, moral- motivasyonu artırılmış olup iş görenlerin daha yüksek iş tatmini düzeyine ulaşmaları sağlanmaktadır (Arslan, 2010: 65).

2.4.3. İş Tatmininin Sonuçları

İş tatmini ya da tatminsizliği hem bireyler hem de örgütler açısından birçok önemli sonuç doğurmaktadır. Çalışan bireylerin iş tatmininin sağlanması, hem örgütler hem de bireylere karşılıklı olarak birbirlerinden yararlandıkları çok farklı olanak ve fırsatlar sunabilmektedir (Uludağ, 2017: 21). Bu sebeplerden ötürü iş tatmini konusu birçok alanda en çok araştırma yapılan konulardan biri olmuştur. Yapılan araştırmalar sonucunda iş memnuniyeti yüksek olan bireylerin hem özel yaşamları hem de bağlı bulunduğu örgütsel yaşamlarının iş tatminsizliği yaşayan bireylere göre daha iyi olduğu görülmektedir (Yüksel, 2005: 296). İş tatmin seviyesi yüksek olan iş görenlerin mutluluk düzeyi yüksek olduğundan yaşam tatmini doğru orantılı olarak yüksek olmaktadır. İşten tatminsizlik; çalışanın ruh ve beden sağlığını olumsuz etkilemekte, kişide psikolojik doyumsuzluk yaratmakta, gerilim ve strese neden olmakta hatta psikolojik rahatsızlıklara ve kişilik bozukluklarına yol açabilmektedir. İş tatminsizliği yalnız çalışana değil, örgüte de zarar verebilmektedir (Başaran, 1991: 206).

2.4.3.1. İş Tatmininin Olumlu Sonuçları

İş tatmininin yüksek olması, kişiler için hem içsel olarak yaşattığı haz ve mutluluk hem de sosyal yaşamdaki yeri bakımından çok önemli bir araç olduğu gerçeği yadsınamaz. İş tatmininin yüksek olmasının hem bireyler hem de örgütler açısından çeşitli faydaları vardır. Çalışmanın bu bölümünde bu faydalar sırasıyla anlatılacaktır (Karaca, 2012: 61):

a) Moral ve Motivasyonun Sağlanması Açısından: Yeterli derecede motive olmuş ve iş tatminini sağlamış bireyler daha çok moral ve motivasyona sahiptir. Moral ve motivasyonunu sağlamış bireylerin işe olan bağlılıkları ve aidiyet duyguları artar. Böylece iş yerlerine daha faydalı olurlar. Çalışanın moral seviyesinin iyi olması, iş görenler ve çalışma şekli üzerinde bazı pozitif etkiler yaratır (Sevimli ve İşcan, 2005: 59).

- Moral seviyesi yüksek seviyede olan çalışan, görev ve sorumluluklarını daha içten ve isteyerek yapar.
- İş yerlerinin zor durumda olduğu zamanlarda, iş yerlerinin bu zorlukları geride bırakması için daha çok çalışırlar.
- İş tatmini yüksek olan bireyler, iş yerlerinin kurallarına ve yönetmelerine isteyerek uyarlar ve daha disiplinli çalışırlar.
- İş tatmini yüksek olan çalışanlar, aidiyet duygusuyla çalıştıklarından iş yerlerinin hedefleri doğrultusunda çalışırlar.
- Üstlerine ve yöneticilerine karşı sadakat duyguları yüksek olur.

b) Çalışanların İşlerini Benimsemesi Açısından: İş görenlerin yaptıkları işleri tam olarak benimseyebilmeleri ve çalıştıkları örgütleri tarafından kendilerinden istenen verim ve faydanın elde edilebilmesi için yaptığı işi isteyerek yapması ve mutlu bir şekilde çalışma olanağı sağlanması gereklidir. Bunun için de bazı şartların yerine getirilmesi gerekmektedir. İş gören; çalıştığı işinden hem sosyo-ekonomik hem de psikolojik tatmini elde edebilmelidir. Örgüt yönetimi bu duyguları iş görenlere temin etmelidir. Bu durumun sonucu iş görenin çalıştığı işyerine karşı olan bağlılığı büyük ölçüde sağlanacaktır (Karaca, 2012: 62).

c) İş Yerinde Bütünleşme Sağlanması Açısından: Çalışanların çalıştıkları örgüte olan uyumu sağlanırsa çalışanların iş tatmini düzeyi de yükselecektir ve bunun sonucunda iş yerindeki verimlilik pozitif yönde gelişecektir. Çünkü birey, örgütle uyum halinde çalışmaya başladıkça örgütün amaçları ve araçlarını kanıksayacaktır. Çalışan, iş yerinin amaçlarını hangi seviyede benimserse bu durum örgütün amaçlarının gerçekleşmesini de o seviyede destekleyecektir. İşi yavaşlatma, devamsızlık, çalışanlar arasındaki disiplinsizlik, bölümler arası dengenin bozulması gibi sıkıntılar asgari düzeye gelecektir. Böylece, iş yerinde verimlilik ve etkinlik düzeyi gelişecektir. Ayrıca, idareciler ve idare edilenler grubunun iş yerinde beklentilerini sağlamasıyla bu bölümler arasında uyum sağlanacaktır (Sevimli ve İşcan, 2005: 60).

2.4.3.2. İş Tatmininin Olumsuz Sonuçları

İş tatminsizliğinin birey ve örgüt açısından çeşitli sonuçları olabilmektedir. Bunlar her iki tarafın da çıkarına olmayan aksine birey açısından iş ve sosyal yaşamın etkilendiği, örgüt için ise birtakım olumsuz sonuçlarla dolu sürecin başlangıcını oluşturmaktadır. Çalışanlar, işlerinden tatmin olmadıkları durumlarda tatminsizliklerini çeşitli şekillerde davranışlarına dökerler (Çiçekçioğlu, 2016: 43). Bu davranışlar, bireylerde şikayet; ifade ve davranışlarla başlarken verimsizlik, işe devamlılıkta problem ve işi bırakma ya da var olan işini değiştirme şeklinde sonuçlar görülecektir. Örgütlerin bu olumsuz durumlarla karşılaşmamaları için çalıştırdıkları bireylerin iş tatmin seviyelerine önem vermeleri bir mecburiyet haline gelmiştir. İş tatminsizliğinin sonuçlarını örgütsel ve bireysel sonuçlar olarak iki maddede inceleyebiliriz (Üçüncü, 2016: 28):

a) İş Tatminsizliğinin Bireysel Açıdan Sonuçları: Yaşamının çok önemli bir bölümünün çalıştığı iş yerinde geçen bir bireyin tatmin seviyesi; özel hayatını, ruhsal ve bedensel sağlığını etkilemektedir. İş tatmin seviyesinin istenilen yerde olmasının çalışan mutluluğuna destek olduğu, istenilen seviyede olmamasının ise çalışanın işine yabancılaşmasına ve işinden uzaklaşmasına sebep olduğu belirlenmiştir. Çalışan bireyin hem iş yaşamı hem de özel yaşamındaki beklentilerinin karşılanamaması durumunda ortaya çıkan iş tatminsizliği, çalışan bireyin sağlığını olumsuz etkilemektedir. Bu durumda bireyin psikolojisi bozulmakta ve kendisinden

beklenmeyen davranışlar sergilemesine neden olabilmektedir. Birey, bazen kendi iç dünyasına çekilebilmektedir. İş tatminsizliği; gerginlik, baş dönmesi, bağırsak sorunları, sindirim sorunları, istifra etmek gibi sağlık sorunlarına neden olmakta ve yaptıkları işlerinden tatmin olamayan bireylerde bağımlılık yapan madde kullanımları da görülmektedir. İş tatminsizliği yaşayan birey, işe gitmede isteksiz davranmaktadır. İş tatmininin eksik olması sonucu kendisini zayıf ve beceriksiz hisseden iş gören, bu olumsuz durumdan doğal korunma mekanizmaları ile baş etmeye çalışmaktadır. Bunu beceremeyen bireyde kişilik bozuklukları görülebilmektedir (Çelik, 2010: 64-65).

b) İş Tatminsizliğinin Örgütsel Sonuçlar: Günümüz ekonomik şartlarında bir örgüt için iş tatmini sağlanmış bireylerle çalışmak önemlidir. Özellikle çalıştırdığı personele fayda-maliyet bakış açısıyla bakan işletmeler için iş tatmininin sağlanması, işletmenin devamlılığı için çok önemlidir. Çalışanın tatmin ya da tatminsizliği onun işe devam durumunu, geç kalmasını, personel devir hızını, performansını, işine olan yabancılaşmasını ve iş yerinde meydana gelecek iş kazalarının oluşmasında önemli bir etkisi olacaktır. Yukarıda ifade edilen bireyin çalıştığı örgüt kaynaklı oluşan tatminsizlik sonuçları, örgütlerde geri dönülmesi zor ve maliyetli birçok olumsuz sonucu ortaya çıkaracaktır. Bu hususta önemli olan örgütlerin kendine düşen görevleri yöneticiler aracılığıyla olumsuzluklar yaşanmadan çalıştırdıkları bireylerin tatmin seviyelerini sağlamalarıdır.

Kaynaklar ele alındığında farklı mesleklerde stres ve stres faktörlerinin iş tatmin düzeyleriyle ilgili çok fazla çalışma yapılmış olmasına rağmen, muhasebe meslek mensuplarında bu konuyla ilgili çalışmaların yetersizliği göze çarpmaktadır.

İş stresi ve iş tatminini incelemek amacıyla hemşireler üzerinde bir araştırma da Boswell (1992) tarafından yapılmıştır. Bu çalışmaya göre, hemşirelerce algılanan iş stresi seviyesi düştükçe iş tatmin seviyelerinin yükseldiği şeklinde pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı belirlenmiştir

Çetinkanat (2000), bireylerin çalıştıkları örgütlerde yeteneklerini kullanma fırsatı verilmeyen ve iş yapmadıklarını düşünen çalışanların yaptıkları işten tatmin

olmalarının mümkün olmadığını belirtmektedir. İşe duyulan tatminsizlik ise şahsın fizyolojik ve biyolojik sağlığı üzerinde önemli tahribatlar oluşturmaktadır. Çalışan kişinin uğradığı olumsuzluklar onun yaptığı işten uzaklaşmasına, çalıştığı ortamdan yabancılaşmasına, işe devamsızlığının artırmasına ve sonunda işten ayrılmasına sebebiyet vermektedir. (Turan vd., 2011: 7).

Sutton vd. (2001), stres ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmalarından elde ettikleri sonuçlara göre öğretmenlerde stres ve iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Akgündüz (2006) yaptığı araştırmada, bankada çalışan bireylerde örgütsel strese neden olan faktörlerin iş tatmini üzerindeki etkisini değerlendirmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre iş tatmini, örgütsel stresin sadece işin yapısından kaynaklanan stres boyutu ile anlamlı düzeyde ilişkili olup ayrıca çalışanın, işin yapısı ile ilgili stres düzeyinin artması, gerek işin çevresinden gerekse işin içeriğinden duyduğu iş tatminini olumsuz etkilemektedir.

Yapraklı ve Yılmaz (2007)'ın yaptığı araştırmalarda ise Erzurum'da ilaç mümessilleri üzerinde iş stresi algılarının iş tatminlerine etkisi üzerinedir. Bu çalışmanın sonucunda iş tatminin iş stresinden olumsuz yönde etkilendiği belirtilmiştir. İş stresi etkenlerinden iş-aile çatışması ve rol stresi iş tatminini azaltırken, rol stresi ve rol belirsizliğinin iş tatminini azaltmadığı vurgulanmıştır.

Kayıhan vd. (2015); araştırmalarının temel amacı, muhasebecileri yoğun iş ortamında maruz kaldıkları stres düzeylerini artıran sebeplerin tespiti ve bu strese neden olan maddelerin muhasebecilerin iş tatmin seviyeleri ile etkileşiminin ortaya konulmasıdır. Araştırmada, 2013 yılında Muğla'da faaliyet gösteren 299 meslek mensubuna yapılan anket sonuçları değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre muhasebecilerde strese sebep olan faktörlerle içsel tatmin seviyesi arasında bir ilişkiye rastlanılmamıştır. Dışsal tatmin seviyesiyle teknolojik sıkıntılar, mesleki beklenti, standartlar ve denetim faktörleri arasındaki ilişki olumlu görülürken, etik değerler ve ekonomik problemler arasındaki ilişki olumsuz görülmüştür.

Araştırmaya konu olan davranışsal ölçütlerle (İş stresi, İş Tatmini, İş Performansı) ilgili verilen litaratür çalışmalarının sonuçları incelendiğinde bu davranışsal ölçütlerin meydana gelmesine sebep olan faktörlerin ve sonuçlarının bireylerin kişilik yapılarıyla çok bağlantılı olduğu ve direkt olarak kişiliğin bir boyutu olarak kabul edilen kontrol odağı konusuyla olan ilişkisinin kaçınılmaz olduğu aşikardır.

3.MUHASEBE MESLEĞİ

3.1. Muhasebe Kavramı ve Tanımı

Osmanlıca ve Türkçe sözcüklerde yer alan geniş anlamlı kavramlar arasındadır ‘muhasebe’. Köken itibariyle Arapça olan hesap sözcüğünün türevidir. Muhasebenin sözcükteki ilk anlamı ise hesaplaşma, karşılıklı hesap görmedir. (TDK, 2011). Bir örgütün kaynaklarının oluşumunu, bu kaynakların kullanılma biçimini, örgütün işlemleri sonucunda bu kaynaklarda meydana gelen artış veya eksilmeleri, örgütün mali açıdan durumunu açıklayan bilgileri üreten ve bunları ilgili kişi ve kuruluşlara ileten bilgi sistemine muhasebe denmektedir (Sevilengül, 2001: 9).

Muhasebe, finansal bölümlerin geçmişi ve mevcut vaziyetiyle ilgili veri ve geleceğe yönelik fikir veren bilgi kaynağıdır. Bilgi saklama aracı ve bilgi kaynağı olarak görülen muhasebe, ayrıca ekonomik ve finansal birimlerin işletme ile ilgili bilgi sağlamaları ve sağlanan bu bilgileri kullanılabilir bir ortam ve şartta sunmalarını da sağlayan bir araçtır.

Muhasebenin çalışma alanlarına baktığımızda örgütlerin aktiflerinde ve pasiflerinde değişme meydana getiren hepsinin veya bir kısmının mali vasıftaki ve para ile ölçülebilen bilgilerin o konuyla alakalı kaynaklardan elde edilmesi, doğruluklarının tespit edilmesi, kayıt altına alınması, tasnif edilmesi, elde edilen sonuçların rapor haline getirilip ilgili kişilere sunulması ve bu bilgilerin analiz edilip yorumlanması sayılabilir. Mali verilerin kaydedilmesi, bunların belirli kural ve düzene göre tasnif edilip defter kayıtlarına geçirilip takip edilmesidir de denilebilir. Sınıflandırma, tarih sırasına göre kayda alınan bilgilerden ayrı özelliğe sahip olanların gruplandırılarak ayrı kümeler halinde toplanması da muhasebe kapsamındadır (Erbaş 2014, Akt. Küçüksavaş, 1998: 5).

Özetle muhasebe, işletmelerin mali belgelerinin tarih sırasına göre günlük deftere kaydedilmesi, oradan büyük defter hesaplarına aktarılması, büyük defter hesaplarının kalanlarından oluşan çeşitli sağlamalar (mizan) aracığıyla işletme yöneticilerinin faydalanabilecekleri mali tablolar şeklinde hazırlanması işlemlerinin tümüdür

(Türedi, 2001: 3). Hem işletme sahipleri ve yönetim kadrosu hem de işletme dışındaki üçüncü kişiler için önemli konulardandır muhasebe. Diyebiliriz ki muhasebenin görevi sadece işletme yöneticilerini bilgilendirmekten ibaret değildir.

Bu tanımlamalardan yola çıkarak muhasebenin belli başlıklı özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Usta, 207: 4-5):

- Muhasebe, finansmanla alakalı örgüt faaliyetleri için sistematik ve düzenli bir kayıt sisteminin oluşturulmasıdır. Bu işler yapılırken güvenilir veriler kullanılır.
- Muhasebeciliğin bir diğer özelliği ise kayıt altına alınan verilerin düzenlenmesini ve rapor olarak sunulmasını sağlayan bir sistemdir. Elde edilen verilerden örgütlerin ve diğer ilgili bireylerin faydalanabilmesi için yapılan işlemler, konu başlıkları şeklinde gruplanıp tasnif edilir. Gruplanan mali veriler, mali verileri kullanan bireyler için faydalı bir rapor haline getirilir.
- Muhasebe mesleğinin en önemli özelliklerinden biri ise; elde edilen bu raporların analizinin ve yorumlanmasını sağlayarak gelişen durumlar ve oluşan mali veriler arasındaki önemli bağlantılara ışık tutması, ilerleyen dönemlerle ilgili doğru ve tutarlı tahminler yaparak geleceğe yön vermesi ve elde edilen sonuçların incelenmesi sağlanır. Bundan dolayı muhasebe, işletmenin mali durumu ile ilgilenen işletmecilere, yöneticilere, devlete, yatırımcılara, çalışanlara, kredi kuruluşlarına ve halka bildirmede çok büyük bir öneme haizdir.

3.2. Muhasebe Mesleğinin Konusu

Muhasebe mesleğinin konusu mesleğin genel konusu ve yeminli mali müşavirlik mesleğinin konusu olmak üzere genel olarak iki başlık altında ifade edilir. Aşağıda sırasıyla ifade edilmiştir.

3.2.1. Mesleğin Genel Konusu

1989 yılında 3568 Sayılı Kanun ile yürürlüğe giren mesleğin genel konusu, gerçek ve tüzel kişilere ait teşebbüs ve işletmelerin (Ayboğa, 2003: 334-335) ;

a) İlgili mevzuat hükümleri gereğince, muhasebe prensipleri doğrultusunda defter kayıtlarını oluşturmak, mali tablolar ve beyannameleri ile diğer gerekli olan ilgili belgeleri düzenlemek.

b) Örgütlerin muhasebe sistemlerini oluşturmak, kurdukları muhasebe sistemlerinin gelişimini sağlamak, muhasebe-finans alanlarında ilgili mevzuat ve bu mevzuatların uygulamaları ile gerekli çalışmalarını düzenlemek ve bu konularda işletmelere danışmanlık görevi vermek.

c) Yukarıda iki maddede ifade edilen konularda belgelerine dayanılarak, inceleme, tahlil, denetim yapmak. Mali tablolar ve beyannamelerle alakalı hususlarda görüş ifade etmektir .

3.2.2. Yeminli Mali Müşavirlik Mesleğinin Konusu

Yeminli mali müşavirlik; iş örgütlerine yönelik müşavirlik, denetim ve tasdik işleri yapan uzman kişilerin yaptığı meslektir. Yeminli mali müşavirler, vergi mükellefiyetleri süren örgütlerin muhasebe-finansman yapısını oluşturan, gelişimini sağlayan; muhasebe-finansman ve türevi işlerinin ilgili mevzuatlara uygun bir şekilde yapılmasını sağlayan kişiler şeklinde ifade edilir (Mert, 2014: 251).

Yeminli mali müşavirlerin ilgili yasa gereğince üç ana görevi ve faaliyeti bulunmaktadır. Bunlar (Mert, 2014: 255):

- *Danışmanlık (Müşavirlik):* Mesleğin ilk konusu müşavirlik faaliyetlerini yerine getirmektir yani danışmanlık yapmaktır.
- *Denetim:* YMM'lik mesleğinin ikinci konusunun denetim olduğu görülmektedir. Yeminli mali müşavirlerin denetim organizasyonu ikiye ayrılmaktadır. Bunlar; muhasebe denetimi ve vergi denetimidir.
- *Tasdik:* YMM'lik mesleğinin üçüncü konusu tasdik olarak belirlenmiştir. (3568 Sayılı Kanun) Tasdik, kanuni düzenleme olarak yeminli mali müşavirlerin yapabileceği üç görevden biri olmakla beraber uygulamada yeminli mali müşavirlerin asli vazifesi haline gelmiştir.

Bu üç maddenin dışında yeminli mali müşavirlerle ilgili olarak değinilmesi gereken diğer hususlara bakacak olursak, kamu kurum ve kuruluşlarına verilen tasdik edilmiş mali tablolar, kamu idaresinin yetkili memurlarınca tasdikin kapsamı ölçüsünde YMM'ler kanunları gereğince irdelenmiş bir kanıt olarak görülür. Fakat bazı kanunlarla devlet tarafından izin verilen teftiş ve araştırma yetkilerinin kullanılmasına ve lazım olduğunda tekrarına ait hususlar saklı tutulmuştur. Yeminli mali müşavirler, gerçekleştirdikleri tasdikin doğru olmasından sorumlu olarak belirlenmiştir. Yeminli mali müşavirler, gerçekleştirdikleri tasdikin yanlış olması halinde tasdikin kapsamı ölçüsünde, zarara uğratılan zararlardan mükellefle birlikte müteselsil olarak sorumludurlar. YMM'ler, yaptıkları tasdikin kapsamını düzenleyecekleri raporda açıkça belirtmek zorundadırlar. Ayrıca yeminli mali müşavirlerin defter tutmaları, muhasebe faaliyetleriyle ilgili olarak bir büro çalıştırmaları kanun gereği yasaktır.

Genel olarak müşavirlik mesleğini (SMMM ve YMM) özetleyecek olursak (Ayboğa 2003, Akt. Demiroğlu, 1999: 77),

- Mükellef tarafından sunulan belgelerin muhasebe sistemi uygulama tebliğleri ile genel muhasebe kurallarının şartlarına uygun olarak kanuni süresi içerisinde beyan edilmesini sağlamadan,
- Kasten kullanılan yanıltıcı ve sahte belgelerden,
- Beyannameye eklenen mali tabloların ilgili tebliğe göre ilgili Dönem Kar-Zarar'ın doğruluğundan,
- Miktar ve tutar olarak örgütlerin iştirak konusu ve iş yapma kapasitesiyle doğru ticari gelenek ve adetlere uyuşmayan belge ve evraklardan,
- Yanlışlıkla yapıldığında dahi yapılan yanlış hesaplamalardan kaynaklanan vergi zararından sorumlu tutulmuşlardır.

3.3. Muhasebe Meslek Mensuplarının Görevleri

Muhasebe meslek mensupları, sahip oldukları unvanları gereği saygı ve güvene dayalı bir şekilde çalışmaları gerekmektedir.

Meslek mensupları, hangi unvana sahip ise çalışma usul ve esaslarının özel bir yönetmelikle belirlenen biçimiyle çalışmak zorundadır. Bu usul ve esaslar doğrultusunda dürüst, güvenilir ve tarafsız olma şartı mesleğin ana temasını oluşturmaktadır. Bu meslekteki bireylerin amaçladıkları mesleki başarıya ulaşmaları için dürüst, güvenilir ve tarafsız olmaları ile mümkündür. Muhasebe mesleğini icra eden bireyler, faaliyetleri esnasında çıkar çatışmalarının olduğu durumlardan uzak kalmalı ve görevlerini gerçekleştirirken mesleki özeni ve titizliği göstermelidir (archive.ismmmo.org.tr. 27.05.2018).

Bireylerin yetki ve sorumlulukları, mesleki unvanlarına bağlı olarak düzenlenmiştir. Mesleki unvanların birbirini tamamlayan ve birbirinden ayrılmayan özellikleri mevcuttur. Serbest muhasebeci, mali müşavir ve yeminli mali müşavir zincirin birbirini tamamlayan, mesleki açıdan birbirleri ile ilişkisi devamlı olan bir görev paylaşımının basamaklarını meydana getiren birbirlerinden vazgeçilmez bir bütün olduğu ortadadır. Buradan hareketle meslek mensuplarının görevleri aşağıda maddeler halinde şu şekilde ifade edilmiştir (archive.ismmmo.org.tr. 27.05.2018):

- Bu meslek içinde yer alan bireyler, gerçek ve tüzel kişilere ait teşebbüs ve işletmelerin genel kabul görmüş muhasebe ilkeleri ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesince serbest muhasebecilerin yetkili kılındığı defter kayıtlarını tutabilir: bilanço ve mali tablolar ile ilgili beyannameleri ve diğer belgeleri düzenleme görevlerini yapabilir.
- Gerçek ve tüzel kişilere ait teşebbüs ve işletmelerin, muhasebe sistemlerini oluşturabilir, geliştirebilir. İşletmecilik, muhasebe, finans ve mali mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işleri tanzim edebilir ya da bu konularla ilgili danışmanlık hizmeti verebilirler.
- Serbest muhasebeci mali müşavirler, ayrıca belgelerine dayanılarak inceleme, tahlil, denetim yapmak, mali tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim ve bilirkişilik gibi işleri yapmak için yetki sahibi kişilerdir.

Yeminli mali müşavirler, serbest muhasebeci mali müşavirlerin yapabileceği denetim ve danışmanlık işleri yanında mali tabloların ve beyannamelerin mevzuat hükümleri,

muhasebe ilkeleri ile muhasebe standartlarına uygunluğunu ve hesapların denetim standartlarına uygunluğunu ve hesapların denetim standartlarına göre incelendiğini gösteren onaylama işlemlerini yapabilirler.

Yeminli mali müşavirler, bunlardan başka Hazine ve Maliye Bakanlığı ile diğer resmi makamların vereceği görevleri üstlenebilirler.

Meslek mensupları verdikleri hizmet süresince Vergi Usul Kanunu'nda yer alan iştirak, teşvik ve yardım hükümlerine uyan amelleri sebebiyle sorumlu tutulmuşlardır (archive.ismmmo.org.tr 27.05.2018).

Yukarıdaki açıklamalar çerçevesince, muhasebe meslek mensuplarının yerine getirmesi gereken ve kendilerinden beklenen görevleri maddeler halinde sıralayacak olursak (Terzi, 2010: 19);

- Bir işletmedeki mali özellikteki işlemleri kayıt altına alır, tasnif eder, özetler, analiz eder, yorumlar ve sonuçları ilgililere rapor ederek sunar,
- Muhasebe politikalarını oluşturur,
- Bütçeleme ve denetim aracıyla bilgi üretir,
- Denetleme faaliyetleri için araç olur,
- İşletmenin lehinde ispat aracı görevini üstlenir,
- Alacak- verecek ilişkisinin takibini yapar,
- Hesap planını yapar ve malî raporları oluşturur,
- Yönetimin ihtiyaç hissettiği ve kendilerinden istediği özel raporları düzenler,
- Vergi doğuran işlemleri yönetir ve ilgili dönemlerde ilgili beyannameleri düzenlemekle görevlidir,
- Herhangi bir işletmeye bağlı ya da kendi hesabına bağımsız çalışarak, ilgili defterlerini tutar ve ilgili defterlere kayıtları geçirir,
- Muhasebeci; devlete, topluma, mesleki kuruluşlara, müşterilerine ve kendine karşı sorumluluk bilinci taşıyan bireylerden oluşur,
- Muhasebeci; yatırım, kredi veya benzeri kararları alacak kişilere daha doğru kararlar almalarına yardımcı olacak parasal bilgiyi sunan kişilerdir.

3.4. Muhasebe Mesleğinin Önemi

Muhasebe mesleği, 5 bin yıllık bir geçmişe sahiptir. Muhasebe mesleği toplumların parasal, kültürel, hukuksal ve sosyal gelişimleri ile bağlantılı olarak gelişmiş, evirilmiş ve günümüz dünyasında çok önemli bir bilim dalı olarak varlığını sürdürmüştür. Mesleğin ortaya çıkışında basit bir kayıt ve sayma işleminden ibaretken, bugünün dünyasında teknoloji bilgi iletişim ağlarının da hızlı gelişimiyle devlet, toplum ve işletmeler arasında bilgi alışverişi sağlayan bir sistemdir, diyebiliriz. Bu sebeplerden ötürü muhasebe, topumun devamlılığını sağlamada çok önemli bir yere sahiptir. İşletmelerin açık ve tarafsız bir biçimde yönetilebilmeleri, doğru ve zamanında karar alabilmeleri, maddi ihtiyaçlarını tespit edebilmeleri ve varlıklarını sürdürebilmeleri düzgün bir muhasebe ve finansal raporlama sistemine bağlıdır (Çallıalp ve Reapers, 2016: 184).

Muhasebe mesleği sadece örgütler için değil ayrıca devletler için de çok kıymetli ve önemli bir yer edinmektedir. Çünkü devletler, mükelleflerden toplayacağı vergiyi en doğru şekilde belirleyebilmesi ve topladığı vergiyi kamu hizmetleri için en doğru şekilde kullanabilmesi ancak örgütlerin muhasebe sistemlerini ve beyan ettikleri vergileri sağlıklı bir şekilde denetlemesiyle mümkün olacaktır. Anlaşılacağı gibi verginin toplum yönünden önemi de örgütlerin sağlıklı bir muhasebe sistemleri ve buna bağlı olarak beyan ettikleri vergiye ve devletin topladı bu vergileri en doğru şekilde kamu ve toplum hizmetlerinde kullanmasına bağlıdır. Muhasebe mesleği, siyasi tercihlerimize bile zaman zaman etki yapmaktadır. Hükümetlerin yaptıklarını değerlendirirken devletin bütçe kaynaklarına ve büyüklüğüne, bu bütçelerin gerçekleşme şekillerine ve diğer mali verilere bakarak aslında şahıs ve örgüt ölçeğinde gerçekleştirilen muhasebenin makro düzede bütünleşmiş sürümünü göz önünde tutmaktayız. İfade edilen bu nedenler, muhasebecilik mesleğini yerine getirmenin önemli bir sorumluluk ve çaba istediğini gözler önüne sermektedir (Çallıalp ve Reapers, 2016: 184).

Yukarıda anlatılanlardan anlaşılacağı gibi muhasebenin önemini iki bölümde detaylandırmak daha doğru olacaktır. İlk olarak muhasebe mesleğinin işletmeler açısında önemine bakacak olursak;

3.4.1. Muhasebe Mesleğinin İşletme Açısından Önemi

İnsanların ihtiyaçları farklı farklıdır. İnsanların ihtiyaçlarını karşılayacak mal ve hizmetleri insanların kendileri üretmesi mümkün değildir. Farklı ürün ve hizmetler, farklı kişi ve gruplar tarafından üretilir. Dolayısıyla insanların ihtiyaçlarını karşılamak için başka insanlar tarafından üretmiş olduğu mal ve hizmetlerden yararlanırlar. Bu noktada işletme, insanların ihtiyaçlarını karşılayabilmek için mal ve hizmet üreten bir örgüt konumunda görev üstlenir. Bu noktada, işletme kuruluşunda bir sermayeyi ve sermayenin değerini kar-zarar olarak gösteren bir bilançoya ihtiyaç duyulduğu bir gerçektir. Yukarıda adı geçen tüm görevler ise muhasebe sistemi tarafından ifa edilir (Kurtcebe, 2008: 25). Bu noktada muhasebe bilgi sistemi bize üç önemli bilgiyi sağlar ve bu bilgiler ışığında karar mekanizmalarını çalıştırır (Kurtcebe, 2008: 25).

- İşlerin hangi noktada olduğu konusundaki bilgiler,
- Hayati problemleri proaktif bir şekilde fark etmemizi sağlayacak bilgiler,
- Hedefe giden yolda birden fazla seçenek varsa, hangi yolun en iyisi olduğunu anlatacak bilgileri ifade eder.

Bu hususta bu bilgileri muhasebe sistemi düzenleyeceği maliyetlere ait bilgilerin, mali verilerin karar alıcıların kararlarını vermeyi basitleştirici ve tamamlayıcı nitelikte olması beklenir. Karar vermeyi kolaylaştırıcı noktada işletmelerin çıkar gruplarıyla ilgilenen kesimin sayısı çoğalmıştır. Bu menfaat grupları ilk olarak işletme sahipleri, işletme yöneticileri ve çalışanları, kredi kurumları, devlet, işçi ve memur sendikalarıdır. Bu grupların sırayla işletmelerin muhasebe sistemine olan ilgisinin nedenlerine bakacak olursak (archive.ismmmo.org. 27.05.2018);

- Örgüt yönetimi ve iş görenler açısından; Yönetimin başarısı, örgütlerin yaptığı faaliyetler sonucu işletmenin kazandığı ekonomik güç ve karlılık ile değerlendirmeye alınır. Bahsi geçen bilgileri temin eden araç ise işletmenin muhasebesidir.
- Bir işletmede çalışan memur ve işçiler, işletmenin durumunu çok yakından izleyen bir grupta yer alır. İşletmede çalışan personel muhasebe

kaynaklarından aldığı bilgiyle ileride elde edebileceği ücreti ve işletmenin sürekliliğiyle ilgili bilgi edinir.

- Kredi kurum ve kuruluşları; işletmelere kısa vadeli ve uzun vadeli finansman sağlayanlar için işletmelerin borç ödeme gücü hakkında bilgi sahibi olmayı isterler doğal olarak. Bu konularda gerekli verileri, yine muhasebe kaynaklarından elde ederler.
- Devlet ise işletmelerin ödeyecekleri vergilerle ile ilgilenir.
- Çalışan bireylerin ücretlerindeki yükselişi ve diğer işlemlerini, çalışan bireylerin temsilcileri olan işçi ve memur sendikaları tarafından yapılır. Toplu iş sözleşmelerinin dayanağı ise muhasebe departmanlarından aldıkları bilgi ve belgelerdir.

3.4.2. Muhasebe Mesleğinin Toplum Açısından Önemi

Muhasebe mesleği, yapısı itibariyle direkt olarak örgütlerle ilgiliymiş gibi görünse de, yaşadığımız toplumun düzen ve geleceği açısından önemi çok fazladır. Örgütlerin verimli çalışmasındaki desteğiyle meslek mensubu, toplumun kalkınıp gelişmesinde ve ekonomik düzenin işleyişinde doğrudan olmasa da etkili bir rol oynamaktadır. Toplum yönünden bakıldığında doğrudan malî alanda muhasebe mesleği önem ve değer sahibi olmuştur. Devlet bütçelerinin en değerli gelir unsuru olan vergilerin örgütler açısından hesaplanması ve zamanında ödenmesinin sağlanması öncelikle, ilk aşamada görev alan muhasebe meslek mensuplarına bağlıdır.

Muhasebe mesleğinin en önemli işvelerinden biri de mükelleflerin yapmakla yükümlü olduğu vergi mükellefiyetinin doğru ve zamanında olarak gerçekleştirmesinde ortaya çıkmaktadır. Herkes tarafından bilindiği üzere; işletmecilik yönünden "vergi", örgütlerin aslında görünmeyen ortağı olan devletin payıdır. Kısaca devlet, belli miktar ve oranda örgütlerin ortağı sayılır ve hissesine düşen payını da vergi olarak alır. Bu durumda meslek mensuplarının değeri ve önemi ortaya çıkmaktadır. Meslek mensubu işletme kayıtlarını ne kadar sağlıklı işlerse devletin hakkı olan vergi de bir o kadar korunmuş olur. Devletin hakkı ne kadar

korunursa devletin topluma kamuya yapacağı hizmetler o kadar sağlıklı ve büyük çapta olacaktır.

Muhasebe mesleğinin yaşadığımız toplum ve örgütler açısından taşıdığı öneme istinaden; muhasebecilerin topluma, faaliyette bulunduğu kişiler ve kurumlara, meslek örgütünce önceleri belirlenmiş ve ifade edilmiş etik ve ahlak kurallarına yakışır bir tutum ve davranışta bulunmalıdır. Muhasebe mesleğinin yaşadığımız toplumda benimsenmesi ve konumunun yükseltilmesini sağlamak için en etkin ve en doğru şekilde mesleğin icra edilmesini sağlamak gerekmektedir. Böylelikle, muhasebe mesleğinin sevdirilme, toplum nazarında güzel bir izlenim oluşturulmasında katkıda bulunmuş olunacaktır. Bu izlenimin oluşturulmasında sayın meslek mensuplarına ve TÜRMOB'a çok önemli görevler düştüğü aşikar bir gerçektir. Bunun sağlanmasının da en önemli yolunun yukarıda anlatılan önceden belirlenen etik ve ahlak kurallarına uygun şekilde hem işletmelerin, hem devletin hem de toplumun yararını göz ardı etmeksizin meslek faaliyetlerini yerine getirmesinden geçmektedir. Bu konuda meslek mensuplarına TÜRMOB'un meslek mensuplarının haklarının korunmasında yardımcı olarak gerçekleşmesi gerekmektedir. Bu meslek ne kadar çok sevilirse sevdirilirse o kadar çok bu mesleğe talebin olacağı kaçınılmazdır. Bu işi ne kadar çok severek, benimseyerek yaparsak işimizi o kadar iyi yaparız. Meslek mensupları ve mükellefler işlerini ne kadar iyi yaparsa doğruluktan dürüstlükten kaçınmazsa o kadar sağlıklı malî veriler ortaya çıkacaktır. Mali verilerin doğru bir şekilde ortaya çıkmasıyla devletin toplayacağı vergi o kadar sağlıklı ve adaletli olur. Devletin hakkı ne kadar korunursa devlet yatırımlarını daha sağlam zeminlerde ve büyük bir şekilde yapar.

3.5. Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları

Günümüz dünyasında teknoloji ve bilgi iletişim ağlarının gelişmesi, bu durumdan kaynaklı olarak ekonomilerin değişime uğramaları, örgüt yapılarının daha büyük çapta ve daha karışık bir hale gelmesi, sürekli ve hızlı yönetmelik ve mevzuat değişimleri yaşanmaktadır. Ayrıca son dönemlerde muhasebeci sayısındaki hızlı yükseliş, tahsil edilemeyen ve hakkının teslim edilmediği maddi kazanımlarla ile ilgili meydana gelen haksız rekabet ayrıca, mükelleflerin meslek mensuplarından

beklenti düzeylerinin artması gibi durumlar, muhasebecilik mesleğini çok daha stresi yüksek meslek yapmıştır. Meslek mensubunu hem mental olarak hem de fiziksel olarak yorucu bir meslek haline getirmiştir. Meslek, çözüm bekleyen birçok problemle yüz yüzedir. Yaşanan problemlerin büyük kısmı da ne yazık ki kamudan kaynaklanmaktadır (Dızman ve Güney, 2015: 98).

Kamudan ve meslek kuruluşlarından kaynaklanan sorunların çözümü için beklentiler oldukça yüksektir. Bir de muhasebecilik mesleğinde günümüzde hızlı bir geçiş süreci yaşanmaktadır. Hem mesleği icra edenlerin hem de mesleğe yeni başlayanlar arasında yaşanan uyumsuzluk, hızlı mevzuat değişimi ile eskiden kalma alışkanlıklar, yeni mesleği icra etme yöntemi arasındaki farklılıklar, mesleği yapmada nitelikli meslek mensubu yetiştirmekte çok büyük problemler ortaya çıkarmaktadır. Maalesef muhasebecilik mesleği, meslek içi standart seviyesinin de çok düşük olmasından kaynaklı birçok sorunla karşı karşıya kalmaktadır.

Bu sorunları belli özel başlıklar altında incelemek soruna özel çözüm odaklı duruma yaklaşmak gerekmektedir. Bu sorunlar (Türker, 1995: 4; Doğan vd., 2004: 102-122, Bengu vd., 2010: 44-46):

- Bağımsız olamamaktan kaynaklı sorunlar,
- Şirketleşmede karşı karşıya kalınan sorunlar,
- Meslek mensuplarını ilgilendiren ‘’Mesleki Disiplin ve Meslek Uygulama Hukuku’’ kaynaklı sorunlar,
- Muhasebe mesleğinin tam anlamıyla tanımlanmamasından kaynaklı sorunlar,
- Meslekte karşılaşılan eğitim ile ilgili sorunlar, mesleğe sınavsız girişin yasaklanması ve sınavlarda karşılaşılan sorunlar,
- Meslek unvanları arasında yaşanan çatışma ve bu çatışmanın doğurduğu sorunlar,
- Meslekle bağdaşmayan ve ilişkili olmayan işlerin meslek mensuplarına yüklenmesiyle ile ilgili sorunlar,
- Meslek etiğinin uygulanması ve bu kuralların uygulanmasında yaşanan sorunlar,
- Mesleki yayınların yetersizliği,

- Yasal düzenlemelerin mesleki gerekleri karşılayamaması,
- Mevcut mali tatil uygulamasının yeterli olmaması,
- Muhasebe mesleği ile ilgili gereksinim hissedilen konularda danışmanlık hizmetinin yetersiz olması,
- Mükellefler ile muhasebeciler arasındaki sıkıntı ve problemlerin çözümüne meslek odası tarafından yeterince yardımcı olunmamasından kaynaklı sorunlar,
- Haksız rekabet ile ilgili sorunlar,
- Mevzuatın sürekli olarak değişmesiyle ilgili yaşanan sorunlar,
- Ücret ile ilgili sorunlar,

3.5.1. Eğitim Kurumlarında Yaşanan Sorunlar

İşletme ile ilgili mali özellikteki verilerin eksiksiz, doğru, yansız ve nitelikli bir şekilde ifade edilmesine olanak sağlayacak meslek mensuplarına duyulan ihtiyaç her geçen gün artmaktadır. Böyle bir durumda muhasebe dersleri alan ve mesleği yerine getirecek olan öğrencilerin mesleki bilgi ve becerilerinin artırılması önemli bir hale gelmektedir. Kuşkusuz bu durumda öğrencilerin aldıkları eğitiminin kalitesinin seviyesi temel belirleyici unsur hâline gelmiştir (Daşatan, 2009: 148).

Muhasebe mesleğine personel yetiştirmek maksadıyla kurulan ortaöğretim kurumlarında yaşanan problemler, geleceğin meslek mensuplarının yetişmesine de olumsuz olarak yansımaktadır. Bu problemlerden bazıları ise eğitim kurumlarındaki meslek öğretmenin hem nicel hem de nitel olarak yetersizliğinin yaşanması, meslek öğretmenlerinin almış oldukları eğitimin ve teknolojinin de gelişimiyle yeni çağa ayak uydurmakta zorlanmaları nedeniyle bilgisayar destekli muhasebe bilmemelerinin meydana getirdiği eksiklik, sayılabilecek problemler arasındadır (Zengin, 2016: 18).

Ortaöğretimde var olan staj yapma imkânı yükseköğretimde yoktur. Aynı zamanda yapılan stajların amacına ulaşmaması yine önemli problemlerden biridir. Staja gönderilen öğrencilerin ya staja devamlılıklarının sadece kağıt üstünde sağlanması ya da staja gönderildikleri yerin muhasebecilik mesleği dışında işlerle meşgul olması

nedeniyle günümüzde stajların verimliliğini sorgular hale getirmiştir. Yükseköğretim kurumlarında verilen eğitimin sadece teoriden ibaret olması, üniversite mezunu meslek mensubu adayları daha mesleğe tam olarak başlamadan tabiri caizse 1-0 geride başlatmaktadır.

Günümüzde zaten muhasebe mesleğinin çeşitli sebeplerden ötürü yapılması karmaşık ve zor hâle gelmesiyle iyiden iyiye hem teorik hem de pratik eğitimi yeterli olmayan meslek mensubu adaylarını ya meslekten uzaklaştırmakta ya da sadece mecbur oldukları için muhasebecilik mesleğini yapmak zorunda bırakmaktadır.

Günümüzün koşulları, muhasebecilerin eğitim kalitesinin ve düzeyinin artırılmasını gerekli kılmaktadır. Teknolojik gelişmelerle birlikte meslek mensuplarının mevcut olan bilgilerini ve yeterliliklerini muhafaza etmeleri ve artırmaları için sürekli mesleki eğitim (SME) programlarının geliştirilmesi bir zorunluluk haline gelmiştir. Gelişen ve sürekli olarak değişen dünyanın bir parçası olan Türkiye'de muhasebe eğitimi veren kurumların verdikleri eğitimlerinde bu değişim ve gelişimlerden uzak kalmadan gerekli plan ve programları yapmaları gerekmektedir. Böyle bir gerçekten yola çıkarak SME'nin yaşama geçirilmesi için TÜRMOB ve Ankara Üniversitesi Rektörlüğü 24 Mart 2003 tarihinde bir işbirliği anlaşması imzalamıştır. Bu anlaşmadan yola çıkılarak, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Merkezi tarafından geliştirilen akıllı sınıf, web tabanlı eğitim ve e-use tabanlı eğitim yöntemlerinden yararlanılarak meslek mensuplarına ve meslek mensubu adaylara yaygın eğitim programlarını devreye sokmuştur.

Eğitim faaliyetlerine devam edilebilmesi için muhasebe mesleğinde uzmanlaşma, kademe kademe olmalıdır. Mezun olduktan sonra genel bir muhasebeci olmayı amaçlayan uzmanlaşmış bir eğitim programından şiddetle uzaklaşılmalıdır. Yapılması gereken, muhasebecilik ile ilgili tüm hususların verilmesinden kaçınılmalı, uzmanlaşma düzeyine göre sırasıyla bu konular işlenmelidir.

Muhasebe meslek grupları; gerek kanunlar gerekse uygulamalar bakımından güncelliğini muhafaza etmeli, kendilerini eğitmeli ve sürekli geliştirmelidir. Fakat mevzuat ile yasalardaki sürekli değişmeler ve karmaşıklık bunu imkânsız hale

getirmektedir. Ayrıca, uygulama usul ve esaslarının her bir yönetmelik, mevzuat ve kanunda değişiklik göstermesi, muhasebe sisteminde belirli bir standardın olmamasına neden olmaktadır (Zengin, 2016: 19).

3.5.2. Teknolojik Gelişmeler Konusunda Yaşanan Sorunlar

Muhasebenin temel gayesi; örgüt yetkililerine örgütün ticarî ve malî işlemleri ve ekonomik faaliyetleriyle ilgili olarak doğru, tarafsız ve şeffaf veriler sunmaktır. Muhasebe, örgütün ilgili dönemde malî yönden hangi aşamada olduğu ve ilgili dönemin sonunda nerelere varıldığını belirlemek amacıyla finansal tablolar hazırlamaktadır. Fakat son dönemlerdeki teknolojik ve ekonomik gelişmelerle modernleşen örgüt yönetimleri de karmaşık bir hal almıştır. Bu durum, örgüt yönetiminin bilgiye ulaşma ve iletişim süreçlerinin bilimsel metotlar vasıtasıyla yeniden organize edilmesinin gerekli hâle sokmuştur (https://www.ismmmo.org.tr. 02.06.2018).

Teknolojik gelişmelere paralel olarak muhasebe faaliyetleri ve iş yapma biçimleri değişmiştir. Muhasebeyle alakalı işlemler, elektronik ortam aracılığıyla gerçekleştirilir hale gelmiştir. Vergi mükellefleri; eski usul defter tutma şeklinden uzaklaşarak elektronik ortam vasıtasıyla gerçekleşen faaliyetlerin entegre sistemler halinde otomatik olarak kayıt işlemlerinin yapılması, muhasebe kayıtlarıyla ilgili olarak belgelerin elektronik ortam üzerinden düzenlenmesi gibi gelişmeler göstermektedir. Bu oluşum, terminolojide e- muhasebe olarak karşımıza çıkmaktadır (Hacırüstemoğlu, 2008: 3).

Yaşanan teknolojik gelişmelerden en çok etkilenen meslek gruplarından biri de kuşkusuz muhasebe mesleğidir. Muhasebe sürecinde bilgisayarların kullanılmasıyla birlikte belgeleme, kaydetme ve raporlama süreçlerinin de işleyişi de çok değişmiştir. Önceleri yalnızca geçmiş olayları kayıt altında tutmayı ifade eden kısaca bir "defter tutma sistemi" olan muhasebe, teknolojinin de de gelişmesiyle planlama, değerleme ve analiz aracı durumuna gelmiştir. Bu değişimler sonucunda muhasebe meslek mensuplarının da görev ve sorumluluklarında değişimler yaşanmıştır. Yukarıda sayılan gelişim ve değişimlerden ötürü meslek mensupları, teknolojik değişim ve

gelişimleri yakından takip ederek onlara uyum sağlamak zorundadır (İbiş, 2002: 137). Bilgi teknolojileri kullanımının muhasebe mesleğine olumlu etkileri şu şekilde sıralanabilir (Özdemir, 2003: 120):

- Klasik muhasebe sistemini oluşturan belgeleme, kayıt altına alma, defterlere aktarma, doğrulama gibi işlemler değişikliğe uğramıştır.
- Finansal bilgiler, zamanlı ve karşılaştırılabilir hale gelmiştir.
- Muhasebe mesleği yeni kavram ve gelişmelerle tanışmış, sanal muhasebe ve sanal muhasebeci profilini meydana getirmiştir.
- Teknoloji kullanımı sayesinde mali tabloların zamanlı ve mukayese edilebilir sunumu kolay hale gelmiştir.
- İşlem maliyetleri azalmıştır.
- Zaman tasarrufu sağlanmıştır.
- E-imza, e-beyanname, e-bildirge, fatura ve defter kayıtlarının elektronik ortamda saklanması ile muhasebe sistemi tamamen sanal ortama aktarılarak arşivlemede kolaylıklar gelmiştir.

Teknoloji kullanımının mesleğe olumsuz yöndeki etkileri şöyle sıralanabilir (Özdemir, 2003: 120):

- Teknik sorunlar ortaya çıkmıştır.
- Bazı muhasebe paket programları tarafından kaliteli servis hizmetleri verilmemektedir.
- Teknolojinin gelişimiyle teknolojik hilelerin önü açılmıştır.
- Elektrik kesintileri ve arızalar gibi teknik sıkıntılar sebebiyle işleri zamanında ve doğru bir şekilde yetiştirememe gibi sıkıntılar ortaya çıkmıştır.
- Teknolojinin gelişimiyle birlikte mevzuat değişim hızı da artmıştır.

Yukarıda da ifade edildiği gibi özellikle teknolojinin gelişimi ile mesleğin yapılış şeklindeki yeniliklere uyum sağlamak gerçekten çok zor olmakta, çok büyük emek ve zaman harcanmasına neden olmaktadır.

Gelir İdaresi Başkanlığı, son dönemlerde ilk olarak yıllık hasılatı 10 milyon TL ve üzeri olan mükellefleri e-defter ve e-arşiv fatura uygulamalarına geçirmiştir. 01.06.2017 tarihi itibarıyla Kırşehir, 01.01.2018 tarihiyle Çankırı, Amasya ve Bartın illerinin pilot bölge seçimi ile başlayan muhtasar ve sigorta prim hizmet beyannamelerinin birleştirilmesi ile son olarak da 17 Aralık 2017 tarihli ve 30273 Sayılı Resmi Gazete'de 486 Sıra No'lu Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği ile yayınladığı 01.01.2018 tarihi ile önce serbest meslek, işletme defterine tabi ve basit usule tabi mükelleflerin defter beyan sistemine geçişi ile mesleği icra eden meslek mensupları zaten hali hazırda olan yüklerinin üzerine daha da fazla yük yükleyerek mesleği yapılması çok zor hale getirmiştir.

Görüldüğü gibi muhasebecilerin iş hayatında bilgisayar ve internet gibi teknolojik gelişmeler çok önemli bir duruma gelmiştir. Muhasebecilerin tüm bu elektronik işlem ve faaliyetleri sorunsuz olarak ve hızlı bir şekilde yapabilmeleri için teknolojik gelişmelerle arasının iyi olması artık sadece bir ihtiyaç değil aynı zamanda bir zorunluluk haline gelmiştir. (Taysı, 2012: 44).

3.5.3. Haksız Rekabet Konusunda Yaşanan Sorunlar

Muhasebe meslek mensuplarının birbirleriyle ve mükellefleriyle ile olan ilişkilerini etkileyen, aldatıcı veya diğer şekillerdeki dürüstlük kurallarına aykırı davranışları veya mesleki uygulamaları olarak tarif eden 3568 Sayılı Meslek Kanunu, haksız rekabeti bu kanunla (http://www.resmigazete.gov.tr 02.06.2018).

- Meslek mensuplarının; mesleki çalışmalar dahilinde işin kabulü, geri çevrilmesi, işin gerçekleştirilmesi ve işin sonlandırılmasıyla alakalı faaliyetler ile reklam yasağı dahiline giren tüm çalışmalara ilişkin haksız rekabete yol açacak fiil ve tutumlarda bulunmaları yasaktır.
- Meslek mensuplarının, mesleki dayanışma içinde kendileri arasındaki ve müşterileriyle olan ilişkilerinde haksız rekabete yol açacak fiil ve davranışlar sergileyemez.

- Meslek mensupları, verdikleri hizmetler sonucunda aldıkları ücretlerde ve maddi uygulamalarda haksız rekabete sebebiyet verecek eylem ve davranışlarda bulunamazlar.
- Muhasebe meslek mensupları, mesleki ahlak ve dayanışma sorumluluğunun farkında olarak, reklam mekanizmasını kullanarak haksız rekabete yol açacak fiil ve davranışları sergileyemezler.

Stajını tamamlayarak meslek ruhsatını alan, mesleki hayata ilk kez girecek yeni meslek mensuplarının önlerinde genellikle iki seçenek çıkar: Ya kendi adına büro açarak bağımsız çalışacak ya da bir iş yerinde ilgili birimlerde bağımlı çalışacaktır. Bu seçeneklerden genellikle mesleğin kendi başına çalışmak oluşturduğundan ilk akla gelen bir muhasebe bürosu açarak meslek yaşamını sürdürmek oluyor. Bu kıymetli gayret, rekabetin kızıştığı günümüz ekonomi piyasasında sadece bir kaç yıl dayanabilme şansı tanıyor. Bu şartlarda birçok meslek mensubunun piyasada ayakta kalması güçleşiyor ve haksız rekabete neden olan faaliyetlerde artış kaydediliyor (İSMMO, 2016: 350).

Haksız rekabeti sadece mesleği kaçak olarak icra eden kişiler değil, mesleği gerçek olarak sürdüren meslek mensubu kişiler de meydana getirmektedir. Maalesef bazı meslek mensupları, mükellef sayılarını artırmak ya da korumak amacıyla mükelleflerden belirlenen asgari ücret tarifelerinin altında ücret almaktadır. Bu da belirlenen asgari ücret tarifeleri ile çalışan meslek mensuplarını zor durumda bırakmaktadır (Ömürbek ve Türkoğlu, 2013: 120). Meslektaşlarıyla rekabet edemeyen ve mükelleflerini kaybetmek istemeyen meslek mensubu da zamanla uyması gereken kuralların dışına çıkıp haksız rekabeti oluşturan faaliyetlerde bulunabilmektedir.

Haksız rekabeti meydana getiren unsurlardan biri de mükelleflerin muhasebeci seçimidir. Mükelleflerin herhangi bir muhasebe meslek mensubuyla çalışma gibi bir zorunluluğunun olmaması, onların istedikleri faaliyetlerini gerçekleştirdikleri yerdeki istediği muhasebeciyle çalışma imkanı sağlıyor. Mükelleflerde genellikle o bölgedeki en çok tanınan ismi duyulan muhasebeciyi tercih ettikleri görülmektedir. Bu durumda o bölgedeki muhasebecinin yüzlerce mükellefi varken öte yanda az

mükellefi olması sebebiyle bürosunun kirasını, sigorta primini, büro giderlerini karşılayamayan ve bir müddet sonra bürolarını kapatan meslek mensupları bulunmaktadır (Ömürbek ve Türkoğlu, 2013: 121).

Mesleğe İlişkin Haksız Rekabet ve Reklam Yasağı Yönetmeliği'ne göre meslek mensuplarının her türlü reklam ve reklam sayılabilecek eylem ve davranışlarda bulunması yasaklandığından bu meslek mensuplarının kendilerini reklam yoluyla tanıtamadıkları görülmektedir (Ömürbek ve Türkoğlu, 2013:121). Ancak günümüzdeki ekonomi dikkate alındığında bireylerin bilinçli veya da bilinçsiz olarak bu tür tanıtımlara giriştikleri gözlemlenmektedir. Bu tür haksız rekabete sebebiyet veren reklam vb. davranışlar da kendi içerisinde birkaç yönteme ayrılmıştır. Bunlardan en çok yapılanı, bir başka meslek mensubunun ruhsatını kiralama ve tabela standartlarına uymayan tabela ve kartvizitler kullanmadır (Topçu, 2010;40). Ruhsat kiralama yoluyla meydana gelen haksız rekabet, son zamanlarda giderek artış göstermektedir. Bu davranış, son dönemlerde bazı geçici maddeler sayesinde ruhsat sahibi olan ancak mesleği tam olarak yapamayacak yaşta ve bir o kadar da deneyim sahibi olmayan kişilerden kaynaklanmaktadır. Bu kişilerin ruhsatlarını mesleki bilgi ve birikime ne düzeyde sahip olduğu bilinmeyen kişilere kiralanması ve bu sayede haksız kazanç sağlaması tüm meslek mensuplarına zarar verdiği gerçeği ortadadır (Topçu, 2010: 40).

Meslek mensupları arasında haksız rekabete neden olan etmenler ise şöyle verilebilir (Arıkan, 2000: 2; Arıkan, 2002: 1; Ataman, 2010: 18; Dede, 2007: 14; Dede, 2009: 31 ; Dilekyiğit, 2009: 22 ; Doğan, 2010: 45 ; Topçu, 2010: 37 ; Yaşar, 2011: 1) :

- Verilen hizmetin karşılığı olan ücretin tahsilinde yaşanan sıkıntılardan oluşan haksız rekabet,
- Kamu denetimindeki eksiklikten kaynaklı meydana gelen haksız rekabet,
- Yılsonunda talep edilen defter tasdik ücretinden kaynaklanan haksız rekabet,
- Muhasebe meslek mensuplarının belirlenen mesleki standartlara uymamaktan kaynaklanan haksız rekabet,
- Mükelleflerin kendilerinden kaynaklı bilinç seviyelerinden dolayı meydana gelen haksız rekabet,

- Denetim firmalarından ve yeminli malî müşavirlerden kaynaklanan haksız rekabet,
- Mali idareden, vergi ve mesleki mevzuatlardan meydana gelen haksız rekabet,
- Meslek mensuplarının gösterdiği fazla hoşgörüden doğan haksız rekabet,
- Meslek örgütlerinden ve yöneticilerinden kaynaklanan haksız rekabet,
- Bağımlı olarak çalışan meslek mensuplarından kaynaklanan haksız rekabettir.

3.5.4. Tahsilat Konusunda Yaşanan Sorunlar

Muhasebecilerin yaşadığı en önemli sorunlardan biri de kendi emeklerinin karşılığını eksiksiz ve zamanında tahsil edememeleri gösterilebilir. Muhasebecilerin müşterilerden alması gereken ücretlerin tahsilatı esnasında büyük problemler yaşanmakta ve meslek mensuplarını zora sokmaktadır (Zengin, 2016: 5). Tahsilat konusuyla ilgili olarak dört temel sorun ön plana çıkmaktadır. (Taysın, 2012: 49-50):

- Taraflarca yazılı ücret sözleşmesinin yapılmamış olması
- Üyesi oldukları odaların belirlediği ücret tarifesinin dışına çıkılması
- Meslek mensuplarının verdikleri hizmetler sonucunda ücretlerini zamanında ve tam olarak alamamaları
- Meslek mensuplarının aldıkları ücretlere uygulanan KDV sorunu

Meslek mensuplarının yaşadığı bu sorunların çözümü için, mesleğin değerinin önce meslek mensuplarının kendi içinde, sonrasında da mükellefler tarafından anlaşılması gerekmektedir. Bu değerin anlaşılması için mesleğin gerçek değerini ortaya koyucu çalışmalar yapmak gerekmektedir. Her ne kadar devlet ya da kurumlar tarafından önlemler alınmaya çalışılsa da bu sorunun çözümü için, meslek mensuplarının birlikte hareket edip mesleki kanunlar çerçevesi içinde belli standartlar altında çalışıp mesleğin değerini ortaya konulmasından geçmektedir. Kanımca, bu şekilde davranılmadıktan sonra hep yine geçici çözümlerle belli yollar aranmaya çalışılacaktır.

3.5.5. Staj Konusunda Yaşanan Sorunlar

Serbest Muhasebeci Mali Müşavir stajına başlayabilmek için (ASMMO, 2014: 2) ;

- Meslek mensubu adayları ilgili kanun gereğince gerekli öğrenim şartlarını taşımak,
- Stajı başlatma sınavından 60 ve üzeri puan almak,
- TÜRMOB tarafından belirlenen staj giderlerini oda tarafından belirtilen zamanlarda ilgili hesaplara yatırması gerekmektedir.
- Üniversitelerin iktisadi idari bilimler fakültelerinin ilgili bölümlerinden mezun olmak ya da denkliği YÖK tarafından onaylanmış yabancı yükseköğretim kurumlarından en az lisans seviyesinde mezun olmak ya da diğer öğretim kurumlarından lisans düzeyinde mezun olmakla beraber, yukarıda ilgili bölümlerin lisansüstü düzeyinde diploma almış olmaları şartı vardır.

Staja başlama sınavını kazanan meslek mensubu adaylarının staj yaptırılmasının amaçları şu şekilde sıralanabilir (Uzay, 2005: 71):

- Mesleki iş ilişkilerinin nasıl olduğunu yerinde öğrenerek çalıştığı iş yerlerini ve yaptığı mesleği anlama düzeylerini geliştirir.
- Örgütlerin diğer fonksiyonları ve faaliyetleri ile muhasebe faaliyetleri arasında ilgi kurma imkânı verir.
- Sunulan hizmetlerle mesleki ortamın farkına varmalarına olanak verir.
- Gerçek yaşamdan örneklerle meslek ahlâkını ve bilincini geliştirir.
- Sorumlulukları arttıkça meslek düzeyinde çalışmaları için fırsatları oluştururlar.

Meslek mensubu adaylar hakkında ayrıntılı düzenlemeler yapılmasına karşın, uygulamada meslek mensubu adayları ne yazık ki birtakım sorunlarla baş başa kalmaktadır. Bu sorunlar kaynaklarda genellikle üç ana başlıkta toplanmıştır (Nalbantoğlu, 1997: 34; Pekdemir, 2000: 63):

Staj yeri bulma ve ücret sorunu: Aday meslek mensupları, stajlarını gerçekleştirecekleri yer bulmakta zorlanmakta, staj yapacak yeri bulan aday meslek mensupları ise çok düşük ücretlerle meslek hayatına başlatılmaktadır.

2- Eğitim sorunu: Meslek adaylarının eğitim sorunlarını başlıca üç kısımda ele almak mümkündür. Bunlar: staj öncesi eğitim, staj süresince eğitim ve sürekli meslek içi eğitimdir.

a) Staj öncesi eğitim: Mesleğe yönelik olarak teorik bilgiler adaylara eğitim kurumları tarafından verilmektedir. Aday meslek mensupları, belirtilen alanlarda gerekli lisans veya yüksek lisans öğrenim şartını yerine getirmektedir. Staj öncesi eğitimde karşılaşılan en önemli sorun, gerek lisans gerekse yüksek lisans eğitiminde ortak bir programın olmayışıdır. Örneğin, Türkiye'de 23 İİBF'nin işletme bölümü programları arasında yapılmış olan karşılaştırma sonucuna göre; ders isimleri, krediler, derslerin yer aldığı yarıyıl veya yıl, derslerin isimleri aynı olmakla birlikte içerikleri ile değerlendirme sistemlerinde farklılıklar olduğu, ayrıca fakültelerin öğretim üyelerinin sayı ve uzmanlık alanlarının programları belirlediği ve temel derslerin bazı fakültelerde seçime dayalı olarak verildiği görülmüştür (Güllülü, 2003: 32-37).

b) Staj süresince eğitim: Staja başlama sınavını kazanan meslek mensubu adaylar maalesef, staj dönemlerinde mesleki gelişimlerine yönelik hazırlanan eğitim programları etkin bir şekilde uygulanmamaktadır. Stajı başlatılan aday meslek mensubuna TESMER tarafından "e-Stajyer Eğitim Seti" gönderilir. Bu setin içerisinde kurulum için bir flash bellek, tanıtım ve kullanım kitapçığı yer alır (ASMMO, 2014: 23). E-Stajyer Eğitimi 3 yıl için 9 bölümden oluşmaktadır. E-Stajyer Eğitiminde yer alan 9 eğitim bölümünü başarı ile tamamlayan aday meslek mensupları, "E-Stajyer Eğitimi Tamamlama Belgesi" alır ve staj dosyasına eklenmek üzere bağlı bulunduğu Oda'ya staj süreleri tamamlandıktan sonra teslim eder. E-Stajyer Eğitimine devam edebilmek için eğitime katılım bedeli belirtilen zaman içinde ödenir (ASMMO, 2014: 23-24). Tabi bu eğitimin verimliliğin takibinin sağlıklı yapılmaması ve alınan her yıl için 340x3=1.020,00-TL'lik fahiş ücret, bu

uygulamanın sorgulanmasına ve aday meslek mensubu için külfet olmaya devam etmektedir.

c) Sürekli meslek içi eğitim: SME, stajyerlerden ziyade, meslek mensuplarının mesleki yeterliliklerini devam ettirmeleri için bir zorunluluktur. Türkiye'de, bu uygulama ile daha çok meslek mensuplarının kendi kendilerini geliştirmeleri öngörülmüştür (Sümer ve Akışık, 2004: 23).

3-Yanında staj yapılan meslek mensubundan kaynaklanan sorunlar: TESMER tarafından düzenlenen teorik staj eğitimine ek olarak bir yerde usta- çırak ilişkisine benzeyen uygulamadır. Ancak, bu konuda karşılaşılan sorunlar arasında meslek mensuplarının eğitim verebilecek düzeyde olmaması ve vergiye endeksli bir muhasebe uygulaması ile stajyeri ile ilgilenecek zamanı yaratamaması sayılabilir. Dolayısıyla stajyerler, dönemsel olarak beyannamelerin hazırlanmasına yardım eden, meslek mensubu-mükellef-idare arasında belge taşıyan, ancak taşıdığı belgenin anlamını tam olarak bilmeyen insanlar haline gelerek staj sürelerini verimli geçirememektedir (Nalbantoğlu, 1997: 134).

Yanında staj yapılan sorumlu meslek mensubunun deneyimi, stajın başarısında önemli bir yer işgal eder. Yapılan bir araştırmaya göre, sorumlu meslek mensubunun iş deneyimi; stajın başarılı geçmesi, staj programının mesleki açıdan yararlı bir şekilde uygulanması, iyi bir staj ortamının hazırlanması ve staj süresi içinde stajyerlere gerekli mesleki bilgi ve beceriler ile bazı değerleri kazandırması açısından önemlidir (Pekdemir, 2000: 63).

3.5.6. Etik Konusunda Yaşanan Sorunlar

Bazı kaynaklarda etik, bir toplumda yaşayan insanların birlikte uyum halinde yaşaması için belirlenmiş, meydana getirilmiş yazılı olarak ifade edilmeyen kurallar bütünü şeklinde tarif edilir (Özyürek, 2012: 125). Meslek etiği ise "Her türlü meslek alanında meslek mensuplarının davranış ve tutumlarının toplumların yapısına bakmaksızın evrensel boyuta kavuşturmak için oluşturulmuş kurallar ya da ilkelerden oluşan sistemdir." (Ayboğa, 2001: 31) şeklinde tanımlanabilir. Muhasebe mesleği

açısından düşünüldüğünde ise etik şöyle tanımlanmaktadır: "Muhasebeciler tarafından yürütülmesi gereken faaliyetler sırasında herhangi bir nedenle muhasebecilerin yapması gereken işlerini gerçekleştiremedikleri zamanlarda, işlemlerin yasalara göre yapılmasının yanında ayrıca toplumun değerlerini de dikkate alarak güvenilir verilerin toplumla paylaşılması ve mükellefler, toplum, muhasebeciler ve mesleki örgütler ve kuruluşları ile olan münasebet ve paylaşımlarda uyulması lazım olan kuralların tamamıdır" (Daştan vd., 2015: 67).

Son dönemlerde Amerika, Avrupa ve tüm dünyada ses getiren Enron, , Adelphia Communications, Bristol-Myers Squibb, CMS Energy, Merrill Lynch (ML), Xerox gibi şirketlerde muhasebe konusunda yaşanan skandallar, meslek etiği anlayışını tekrar değerlendirmeye tabi tutmuştur. Yaşanan muhasebe skandalların kaynakları arasında bilgilerin şeffaf olmaması, iş görenlerdeki yükselen maddi arzular ve kurum geleneklerinin bozulması gibi etikle bağdaşmayan davranışlar gösterilebilir (Yalçın, 2011: 50).

Meslek mensubu sayılarının artması, teknoloji ve bilgi iletişim ağlarının da gelişimiyle piyasanın canlı ve değişken yapıya dönüşmesi, müşterilerin isteklerinin farklılık göstermesi, rekabette avantaj sağlama, yüksek maddi kazanç elde edebilecek mükellef sayısına ulaşma amaçları muhasebecilerin etik kuralları daha esnek yorumlaması riskine yol açabilir (Zengin, 2016: 28).

Türkiye'de meslek kurallarının dağınık olması bakımından mesleğin saygınlığını korumak amacıyla etik ilke ve kurallara gereken önemin verilmediği ortadadır. Bu maksatla Türkiye'de SPK, TÜRMOB, etik ilke ve kurallarla alakalı bazı düzenlemeler yapmış, son olarak TÜRMOB tarafından "SM, SMMM ve YMM'lerin Mesleki Faaliyetlerinde Uyacakları Etik İlkeler Hakkında Yönetmelik" 19 Ekim 2007 tarih ve 26675 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Yürürlüğe giren yönetmelikle açıklanan uyulması gereken temel ilkeler aşağıdaki gibidir (TÜRMOB, 2013: 17-29; Taysı, 2012: 44):

- *Dürüstlük:* Tüm meslek mensupları iş ilişkilerinde doğru sözlü olmaları ve dürüst davranmaları gerekir.

- *Tarafsızlık:* Taraflı veya önyargılı davranılarak; üçüncü kişilerin haksız ve uygunsuz şekilde yaptıkları etkilerin meslek mensuplarının mesleki kararlarını etkilememesi veya engellememesi gerekir.

- *Mesleki Yeterlilik ve Özen***:** Meslek mensubunun mesleki faaliyetlerini yerine getirirken teknik ve mesleki standartlara uygun olarak özen göstermeli ve gayret içinde olmalarıdır.

- *Gizlilik:* Meslek mensubunun mesleki ilişkileri sonucunda elde ettiği bilgileri açıklamasını gerektirecek bir hak ya da görevi olmadığı müddetçe üçüncü kişi ya da gruplara açıklaması ve bu bilgilerin meslek mensubunun veya üçüncü kişilerin çıkarları için kullanması etik değildir.

- *Mesleki Davranış:* Meslek mensubunun mevcut yasa ve yönetmeliklere uyması ve mesleğin itibarını zedeleyecek her türlü davranıştan kaçınması zorunludur.

3.6. Muhasebe Mesleğiyle İlgili Yapılan Çalışmalar

Amankuy ve Sarıoğlan (2005) tarafından gerçekleştirilen çalışmada Balıkesir'de faaliyet gösteren meslek mensuplarının meslek etiğine olan eğilimlerini tespit etmeye yönelik bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırmada şu sonuç ortaya çıkmıştır: Balıkesir'de meslek mensuplarının eğitim seviyeleri seviyesinin yüksek olmasına rağmen, etik olgusunun, felsefi yönden, meslek yaşamında uygulanması hususunda fikir ayrılıkları yaşadıkları saptanmıştır.

Güney ve Çınar (2012) çalışmalarında, Erzurum'daki muhasebe meslek mensuplarının etik ile alakalı görüşleri araştırılmıştır. Bu araştırma sonucunda Erzurum da meslek mensuplarının etik ilke ve değerlerinin öneminin farkında oldukları, etik ilke ve kurallara aykırı davranışları onaylamadıkları ancak kendilerinin etik ilke ve kurallarla örtüşmeyen davranışlarının olduğunun farkında

oldukları ve etik konusuyla ilgili olarak meslek birlik ve kuruluşlarından çok daha fazla destek istedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Yücel ve Cihat (2014), tarafından ele alınan çalışmada Türkiye'deki mesleki uygulamalardaki etik algılarının, meslek mensuplarının mesleki çalışmaları üzerindeki etkileri incelenmiş ve İstanbul'daki 500 muhasebe meslek mensubuna anket uygulanmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının yaklaşık yarısının, etik ilkelerin uygulanmasında önemli zafiyetlerinin olduğuna inanmaları, araştırmanın en dikkat çeken sonucu olmuştur.

Muhasebe mesleğiyle iştigal eden bireylerin faaliyetlerinde etik ikilem ve etik karar alma hususlarında farkındalık seviyelerini ölçmek ve mesleğin yaşadığımız toplumdaki saygınlığının arttırılması amacıyla etik, meslek etiği ve etik duyarlılık konularında farkındalık sağlamak maksadıyla Daştan vd., (2015) tarafından ele alınan çalışma sonucunda Trabzon ilinde ankete katılan meslek mensuplarının etik farkındalık düzeylerinde, cinsiyet, eğitim düzeyi ve mesleki deneyim açısından farklılıklar olduğu sonucuna varılmıştır.

Güney (2016), çalışmasında Erzincan'da faaliyet gösteren muhasebecilerin yine Erzincan'da meslek faaliyetlerini sürdüren meslektaşlarının etik davranışlarına ilişkin algıları hakkında bilgi sunmayı amaçlamışlardır. Araştırma sonunda şu sonuç ortaya çıkmıştır: Erzincan'da ikamet eden muhasebecilerin "dürüstlük", "tarafsızlık", "mesleki yeterlilik ve özen", "gizlilik" ve "profesyonel davranış " ilkelerine bağlı olarak faaliyet gösterdikleri şeklinde algılanmasıdır. Ancak anketin açık uçlu sorusuna verilen cevaplarda ise etik sorunların kaynakları olarak; eğitim yetersizliği, bilgi eksikliği, verdikleri hizmetin sonucunda hak edilen ücretin tahsilatında yaşanılan problemler, meslek odasının yeterli desteği vermemesi, müşterilerin eğitimsizliği, haksız rekabet, yaptırım yetersizliği ve kurumsallaşamamak sayılmıştır.

4. MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ İŞ STRESİ, İŞ PERFORMANSI VE İŞ TATMİNİ ÜZERİNDE KONTROL ODAĞININ ETKİSİNİ TESPİT ETMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde, Türkiye'de faaliyet gösteren Muhasebe Meslek Mensupları üzerinde yapılan anket çalışmasına ve uygulanan anket sonuçlarında elde edilen bulgulara yer verilmiştir. İlk olarak, araştırmanın amacı, önemi, kapsamı ve sınırlılıkları ve araştırma sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüzde muhasebe mesleği, yapısı itibarı ve hitap ettiği kesim dikkate alındığında mesleğin düşünsel faaliyetlere dayanması, muhasebe mesleğinden beklentilerin artmasına neden olmuştur. Halihazırdaki zorluklarla mücadele eden meslek mensuplarının bilgi ve teknolojinin de gelişimine paralel olarak değişen şartlar ve mevzuatlara hızlı ve dikkatli bir şekilde uyum sağlama zorunluluğunu doğurmuştur. Bunlardan dolayı muhasebe mesleği, çok stresli ve yapılması zor bir duruma gelmiştir. Bu durumlar, meslek mensuplarının iş tatmini ve performansının da düşmesinin ana sebeplerindendir. Ayrıca bireylerin kişilik yapısı da iş tatmini ve performansı üzerinde önemli bir rol oynamaktadır.

Kontrol odağı kavramı, kişilik davranışlarının bir yansıması olarak kabul edildiği için litaratürde birçok araştırmaya konu olmuş ve çok farklı değişken yapılarıyla arasındaki ilişkiler incelenmiştir (Rotter (1966); Dağ (1991); Tanç (2016); Chen ve Silverstone (2008) vb.).

Türkiye'de daha önceki araştırmalarda meslek mensuplarının iş tatmini, iş performansı ve iş stresi vb. konularında gerçekleştirilmiş çalışmaların sayısı sınırlı olmakla birlikte muhasebe meslek mensupları açısından söz konusu bu davranışsal çıktıların iş stresi, iş performansı, iş tatmini ile tümünü kapsayan ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi ortaya koyan çalışmalara rastlanılmamaktadır. Bu eksikliklerden yola çıkarak araştırmanın amacı; kontrol odağı ve Türkiye'de faaliyet gösteren SM,

SMMM ve YMM unvanına sahip meslek mensuplarının iş ile ilgili davranışsal ölçütlerden iş tatmini, iş performansı ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.

4.2. Araştırmanın Kısıtları ve Varsayımları

Araştırmanın değişkenleri kontrol odağı, iş stresi, iş performansı ve iş tatmini ile sınırlıdır. Araştırmanın evrenini, Türkiye'deki tüm SMMM ve YMM odalarına kayıtlı muhasebe meslek mensupları oluşturmaktadır. Araştırmanın diğer varsayım ve kısıtları aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- Muhasebe meslek mensuplarının ölçekteki ifadelerle ilgili seçenekleri arasında, kendileriyle en uyumlu olanı tercih ederek (işaretleyerek), ifadelere katılımlarını gerçekleştirdikleri varsayılmıştır.
- Birebir mülakat, elektronik posta (e-mail) , kargo, faks, telefon vb. farklı ulaşım yolları ile muhasebe meslek mensuplarına 399 adet anket formu gönderildi. Gönderilen 399 adet anket formuna 302 adet anket cevaplanmış anket formuyla geri dönüş sağlandı. Geri dönüş yapılan 302 anket formundan gelişi güzel, eksik ya da hatalı doldurulan anketler elendikten sonra analize 178 adet anket formu dahil edilmiştir. Formlarının bizzat meslek mensubu tarafından doldurulduğu anketi formunu dolduran katılımcılar tarafından teyit edilmiştir.
- Ankette kullanılan ölçekteki ifadelerin doğru olduğu varsayılmıştır.

4.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini, çalışmanın yapıldığı tarih itibari ile Türkiye'de faaliyet gösteren 8.791 SM, 96.785 SMM ve 4.758 YMM olmak üzere toplamda 110.334 meslek mensubunu kapsamaktadır.

Tablo 4.1 : Türkiye'de Faaliyet Gösteren Meslek Mensuplarının Unvanlarına Göre Dağılımı

SERBEST MUHASEBECİ	SERBEST MUHASEBECİ VE MALİ MÜŞAVİR	YEMİNLİ MALİ MÜŞAVİR	TOPLAM
8.791	96.785	4.758	110.334

Kaynak: (TÜRMOB, 2017)

Örneklem büyüklüğünün hesaplanması için sürekli değişkenlerde s2= p.q hesaplanması gerekir. Bu çerçevede araştırmada p=0,50 ve q=0,50 olarak belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada, hoşgörü miktarı d=+0,05 kabul edilerek, %95 güven düzeyinde örneklem büyüklüğünün belirlenmiştir. %95 güven düzeyi varsayıldığında, örneklem büyüklüğünün Tablo 4.2'ye göre 383 olması yeterli görülmektedir.

Tablo 4.2 : Katlanılabilir Hata Oranlarına Göre Örneklem Büyüklükleri

Evren Büyük-lüğü	±0.03 örnekleme hatası (d)			±0.05 örnekleme hatası (d)			±0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Kaynak: Yazıcı vd.(2004)

Örneklem sayısı belirlendikten sonra Türkiye'de çeşitli bölgelerde faaliyet gösteren 399 meslek mensubuna anket formu ya bire bir olarak ya da e- mail yoluyla uygulanmıştır. Örnekleme ulaşmada kolayda ve kartopu örnekleme yöntemleri kullanılmıştır. Ancak araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarından elde edilen ve eksik ya da gelişigüzel cevaplanan anketler çıkarıldıktan sonra bilimsel amaçlara hizmet eden kullanılabilir 178 anket analiz kapsamına alınmıştır.

Anket formlarının meslek mensuplarına ulaştırılması hususunda; Türkiye'de faaliyette bulunan SMMM odaları, meslek mensupları, akademisyenler ve ilimiz meslek mensuplarından yardım alınmıştır. Ayrıca, özellikle yakın çevrede olmak üzere, bazı meslek mensupları ile yüz yüze görüşmeler yapılarak, ankete katılımları sağlanmıştır.

4.4. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Araştırmadaki verilerin tamamı anket yöntemi kullanılarak, Türkiye'de aktif olarak faaliyet gösteren SM, SMMM ve YMM unvanlarına sahip meslek mensuplarına uygulanarak toplanmıştır. Araştırmaya konu olan anket, kişiliğin bir boyutu olarak kabul edilen kontrol odağının (Locus of Control-LOC) muhasebe meslek mensuplarının iş tatmini, iş stresi ve iş performansları düzeylerini nasıl etkilediğini incelemeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Anket formu beş bölümden meydana gelmektedir:

Birinci bölüm, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Yöneltilen sorular ile katılımcıların, cinsiyetleri, yaşları, öğrenim durumları, mesleki unvanları ve mesleki deneyimleri tespit edilmeye çalışılmaktadır. İkinci bölüm, muhasebe meslek mensuplarının kişilik yapılarını belirlemek amacıyla 29 sorudan oluşan Kontrol Odağı Ölçeğini içermektedir. Üçüncü bölümde ise meslek mensuplarının iş stresi düzeylerini belirlemek amacıyla, 22 adet soru yöneltilmiştir. Anketin dördüncü bölümü, meslek mensuplarının iş tatmin seviyesini ölçen 6 adet, son bölümü ise iş performans düzeylerini ölçen 4 adet ifadeyi içermektedir.

4.4.1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Muhasebe meslek mensuplarının kişilik yapılarını belirlemek için Rotter (1966)'ın geliştirdiği 29 maddelik Kontrol Odağı Ölçeği kullanılmıştır. Her madde, seçime zorlanık cevaplama türünde ikişer seçenekten oluşmaktadır. Örneğin, ölçeğin ikinci maddesinde "(2a.) İnsanların yaşamındaki mutsuzlukların çoğu biraz da şanssızlıklarına bağlıdır." ve "(2b.) İnsanların talihsizlikleri kendi yaptıkları hatalardan kaynaklanmaktadır." şeklinde iki seçeneğe yer verilmiştir. Altı madde ölçeğin amacını gizli tutmak amacıyla dolgu olarak yerleştirilmiş, katılımcılara yöneltilen 1.,8.,14.,19.,24. ve 27. sorular dolgu olarak kabul edilmiş ve katılımcılar tarafından verilen cevaplar puanlamaya dahil edilmemiştir. Diğer 23 maddenin dışsallık yönündeki seçenekleri l'er puanla değerlendirilirken, içsellik yönündeki seçeneklere puan verilmemektedir. Böylece ölçek puanları 0-23 arasında değişmekte ve yüksek puan dış kontrol odağı inancının artmasını belirtmektedir (Dağ, 1991: 11). Farklı değerlendirmeler olmakla birlikte, genel olarak ölçekten 13 ve daha fazla puan alanlar dış kontrol odaklı; 12 ve daha az puan alanlar ise iç kontrol odaklı olarak değerlendirilmektedir (Chen ve Silverstone, 2008: 576).

Araştırmada; meslek mensuplarının iş stresi seviyesini ölçmek amacıyla Price (2001) tarafından geliştirilen iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 22 maddeden oluşmaktadır ve 5'li likert şeklindedir (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 5= Kesinlikle Katılıyorum).

Meslek mensuplarının iş tatmini seviyesini ölçmek amacıyla Price (2001) tarafından geliştirilen iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 6 maddeden oluşmaktadır ve 5'li likert şeklindedir (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 5= Kesinlikle Katılıyorum).

Anket formunda meslek mensuplarının iş performansı seviyesini ölçmek amacıyla Yousef (2000) tarafından geliştirilen iş performansı ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 4 maddeden oluşmaktadır ve 7'li likert şeklindedir (1=Çok Kötü; 7= Çok iyi). İş performansı ölçeğinde katılımcılara ilk iki soruda kendi performanslarını değerlendirmesini, diğer iki soru ise meslektaşlarının performansıyla kendi performansının kıyaslanması istenmiştir.

4.5. Araştırma Verilerinin Analizi

Çalışmada büro sahibi olan ya da herhangi bir kurumda çalışan SM, SMMM ve YMM unvanlı muhasebeciler üzerinde anket uygulanmıştır. 178 muhasebe meslek mensubu üzerinde değerlendirme yapılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 20 istatistik programı kullanılmıştır. Analizler sırasıyla anket katılımcılarının demografik özellikleri, faktör analizleri, normallik analizi, güvenilirlik testleri, çalışmaya konu olan hipotezleri test etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi, korelasyon ve basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

4.6 Araştırma Hipotezleri

Araştırmada litaratür taraması sonucunda belirlenen 9 hipotez ele alınmakta ve test edilmektedir. Araştırmanın temel hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H1: Dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensupları iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına göre daha fazla iş stresi yaşarlar.

H2: Dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensupları iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına göre işlerinden daha az tatmin olurlar.

H3: Dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarının iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına göre iş performansları daha düşüktür.

H4: Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı, iş tatmini üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

H5: Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı, iş tatmini üzerinde negatif bir etkiye sahiptir.

H6: Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı, iş performansı üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

H7: Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı, iş performansı üzerinde negatif etkiye sahiptir.

H8: Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı, iş stresi üzerinde negatif bir etkiye sahiptir.

H9: Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı, iş stresi üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

4.7 Araştırma Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde, 178 muhasebe meslek mensubunun katılımı ile oluşturulan veri setinin yukarıda sözü edilen yöntemlere göre analizi yapılmış, araştırma hipotezlerine ilişkin aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır.

4.7.1 Katılımcıların Demografik Özellikler

Yapılan araştırma kapsamında ankette öncelikle katılımcı meslek mensuplarının demografik özelliklerini belirlemek amacıyla cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, mesleki unvan ve mesleki deneyimleri ile ilgili bulgular saptanmıştır.

Tablo 4.3 : Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

		F	%
CİNSİYET	ERKEK	131	73,6
	KADIN	47	26,4
	TOPLAM	178	100,0

Ankete katılan 178 meslek mensubunun, tablo 4.3'e göre % 73,6'sı erkek, % 26,4'ü kadındır. Görüldüğü üzere ankete katılanların yüksek oranını erkek katılımcılar oluşturmaktadır. Bu meslekteki bireylerin cinsiyet bakımından kadınların erkeklere göre daha az olduğu sonucunu vermektedir.

Tablo 4.4 : Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı

		F	%
YAŞ	20-30	16	9,0
	31-40	64	36,0
	41-50	68	38,1
	50 VE ÜZERİ	30	16,9
	TOPLAM	178	100,0

Tablo 4.4' e göre, ankete katılan 178 katılımcının, % 9'u 20-30 yaş, %36'sı 31-40 yaş, % 38,1'i 41-50 yaş, %16,9'u 50 ve üzeri yaş grubundadır. Bu çalışmaya katılanların büyük oranla 31- 40 ve 41- 50 yaş grubunda olduğu sonucunu vermiştir.

Tablo 4.5 : Katılımcıların Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımı

		F	%
ÖĞRENİM DURUMU	İLKOKUL	1	,6
	ORTAOKUL	1	,6
	LİSE	17	9,6
	ÖN LİSANS	9	5,1
	LİSANS	130	73,0
	YÜKSEK LİSANS	18	10,1
	DOKTORA	2	1,1
	TOPLAM	178	100,0

Tablo 4.5'e göre, ankete katılan 178 katılımcının, % 0,6'sı ilkokul, % 0,6'sı ortaokul, % 9,6 'sı lise, % 5,1'i ön lisans, %73'ü lisans, % 10,1'i yüksek lisans, %1,1'i doktora seviyesinde öğrenim durumuna sahiptir. Bu çalışmaya katılanların çoğunun lisans mezunu olduğu dikkat çekmektedir.

Tablo 4.6 : Katılımcıların Mesleki Unvanlarına Göre Dağılımı

		F	%
MESLEKİ UNVAN	SERBEST MUHASEBECİ	16	9,0
	SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİR	158	88,8
	YEMİNLİ MALİ MÜŞAVİR	4	2,2
	TOPLAM	178	100,0

Tablo 4.6' ya göre, ankete katılan 178 katılımcının, %9'u Serbest Muhasebeci, % 88,8'si Serbest Muhasebeci Mali Müşavir, % 2,2'si Yeminli Mali Müşavir unvanına sahiptir. Katılımcıların mesleki unvanlarına göre dağılımında çoğunluğun serbest muhasebeci mali müşavir olduğu göze çarpmaktadır.

Tablo 4.7 : Katılımcıların Mesleki Deneyimlerine Göre Dağılımı

		F	%
MESLEKİ DENEYİM	1-5 YIL	22	12,4
	6-10 YIL	31	17,4
	11-15 YIL	25	14,0
	16-20 YIL	42	23,6
	21-25 YIL	22	12,4
	26 YIL ÜZERİ	36	20,2
	TOPLAM	178	100,0

Tablo 4.7' ye göre, ankete katılan 178 katılımcının, %12,4'ü 1-5 yıl, % 17,4'i 6-10 yıl, %14,0'ü 11-15 yıl, %23,6'sı 16-20 yıl, %12,4'ü 21-25 yıl ve %20,2'si 26 ve üzeri yıl deneyimine sahiptir.

Katılımcıların mesleki deneyimlerine göre dağılımında 16-20 yıl arasındaki oranın diğer maddelere göre daha fazla olduğu saptanmıştır.

4.7.2 Katılımcıların Kontrol odağı İle İlgili Bulguları

Muhasebe meslek mensuplarının kişilik yapılarını belirlemek amacıyla, 29 maddeli Kontrol Odağı Ölçeği kullanılmıştır. Her madde, seçime- zorlanık cevaplama türünde

ikişer seçenek kapsamaktadır. Katılımcılara yöneltilen 1.,8.,14.,19.,24. ve 27.sorular dolgu olarak yerleştirilmiş ve katılımcılar tarafından verilen cevaplar puanlamaya dahil edilmemiştir. Puanlama sonucunda, 13 ve üzeri puan alan katılımcılar dış kontrol odaklı, 12 ve altı puan alanlar iç kontrol odaklı olarak saptanmıştır.

Tablo 4.8 : Kontrol Odağı

		F	%
KONTROL ODAĞI	İÇ KONTROL ODAĞI	143	80,3
	DIŞ KONTROL ODAĞI	35	19,7
	TOPLAM	178	100,0

Tablo 4.8'e göre, 178 meslek mensubunun %80,3'ü iç kontrol odağı, %19,7'si dış kontrol odağı yapısına sahip olduğu saptanmıştır. Çalışmaya katılan meslek mensuplarının büyük bir çoğunluğunun iç kontrol odaklı bireyler olduğu görülmektedir.

4.7.3 Katılımcıların İş Stresi İle İlgili Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde katılımcılara yöneltilen iş stresi ölçeğiyle ilgili olarak yer alan 22 ifadeye verilen cevapların frekans analizlerine yer verilmiştir.

Tablo 4.9 : İş Stresi Ölçeği Frekans Analizi

İş stresi ile ilgili ifadeler		Katılma Düzeyleri				
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Emin Değilim	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşimin nasıl yapılacağını biliyorum	F	0	0	2	46	130
	%	0,0	0,0	1,1	25,9	73,0
İşimde benden ne istendiğini tam olarak biliyorum	F	1	1	4	51	121
	%	,6	,6	2,2	28,7	68
İşimi yaparken sorumluluklarımın ne olduğunu bilmiyorum	F	65	16	3	17	77
	%	36,5	9	1,7	9,6	43,3
Yeterince açık ve net olmayan talimatlar (emirler) altında çalışıyorum	F	17	25	19	53	64
	%	9,6	14	10,7	29,7	36
İşimi tam olarak	F	19	45	12	65	37

yapabilmem için yeterli zamanım oluyor	%	10,7	25,3	6,7	36,5	20,8
Yaptığım işte iş yüküm çok fazla değil	F	67	59	10	23	19
	%	37,6	33,1	5,6	12,9	10,7
İşimde çok sıkı çalışmak zorundayım	F	0	4	8	63	103
	%	0,0	2,2	4,5	35,4	57,9
İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım	F	0	7	9	87	75
	%	0,0	3,9	5,1	48,9	42,1
Çalışma saatlerim çok uzun	F	1	12	11	87	67
	%	,6	6,7	6,2	48,9	37,6
İşim çok yorucu	F	0	8	13	77	80
	%	0,0	4,5	7,3	43,3	44,9
İşimi iyi yapabilmem için yeterli fiziksel alan yok	F	67	88	12	6	5
	%	37,7	49,4	6,7	3,4	2,8
İşimde ihtiyaç duyduğum malzemeyi elde etmem zor	F	75	87	11	3	2
	%	42,1	48,9	6,2	1,7	1,1
İşimi yapabilmem için yeterli araç-gereç var	F	5	11	9	69	84
	%	2,8	6,2	5,1	38,7	47,2
İşimi yapabilmem için yeterli destek hizmetler var	F	8	18	20	92	40
	%	4,5	10,1	11,2	51,7	22,5
Çalışma hayatım çoğu zaman aile hayatımı olumsuz etkiler	F	6	13	8	106	45
	%	3,4	7,3	4,5	59,6	25,2
İşten istediğim şeyleri yapamayacak kadar çok yorgun dönüyorum	F	3	10	10	108	47
	%	1,7	5,6	5,6	60,7	26,4
Çalışma hayatımdaki yoğunluktan dolayı şahsi hobilerime zaman ayıramıyorum	F	2	9	9	96	62
	%	1,1	5,1	5,1	53,9	34,8
Evdeyken işimle ilgili konularla meşgul olmamdan ailem memnun değil	F	5	9	16	93	55
	%	2,8	5,1	9,0	52,2	30,9
İşimdeki yoğunluk ve yorgunluktan dolayı çoğu zaman evde sinirli oluyorum	F	3	12	14	102	47
	%	1,7	6,7	7,9	57,3	26,4
İşimin yoğunluğu çoğu zaman evde dinlenmeme engel olmaktadır	F	27	54	10	58	29
	%	15,2	30,3	5,6	32,6	16,3
Ailemle geçirmek istediğim zamanı işte geçirmek zorunda kalıyorum	F	18	62	12	53	33
	%	10,1	34,8	6,7	29,8	18,6
İşim aileme karşı sorumluluklarımı	F	30	54	14	56	24
	%	16,4	30,2	7,9	31,5	13,5

yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.						

(1:Kesinlikle Katılmıyorum, 2:Katılmıyorum, 3:Emin Değilim, 4:Katılıyorum, 5:Kesinlikle Katılıyorum)

Tablo 4.9'a göre katılımcıların iş stresi ile ilgili ifadelere verdikleri cevaplar sırasıyla aşağıda belirtilmiştir.

"İşimin Nasıl Yapılacağını Biliyorum." sorusuna, katılımcıların %73'ü kesinlikle katılıyorum, %25,9'u katılıyorum, %1,1'i fikrim yok cevabını vermiştir. Bu sonuca göre çalışmaya katılan meslek mensuplarının işlerinin nasıl yapılacağına vakıf oldukları görülmektedir

"İşimde Benden Ne İstendiğini Tam Olarak Biliyorum." sorusuna anket katılımcılarının %68i kesinlikle katılıyorum, %28,7'si katılıyorum, %2,2'si fikrim yok, %0,6'sı katılmıyorum, %0,6'sı kesinlikle katılmıyorum cevabını vermiştir. İşimde Benden Ne İstendiğini Tam Olarak Biliyorum'' sorusuna verilen cevabın çok büyük bir oranla olumlu olduğu görülmüştür.

Ankete katılan 178 meslek mensubunun "İşimi Yaparken Sorumluluklarımın Ne Olduğunu Bilmiyorum." sorusuna %36,5'i, kesinlikle katılmıyorum, %9'u katılmıyorum, %1,7'si fikrim yok, %9,6'sı katılıyorum, %43,3'ü kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Çalışmaya katılan meslek mensuplarının büyük bir çoğunluğunun sorumluluklarını bildiği sonucu çıkmıştır.

"Yeterince Açık ve Net Olmayan Talimatlar (Emirler) Altında Çalışıyorum." sorusuna katılımcıların %9,6'sı kesinlikle katılmıyorum, %14'ü katılmıyorum, %10,7'si fikrim yok, %29,7'si katılıyorum, %36'sı kesinlikle katılıyorum seçeneklerini işaretlemişlerdir. Bu ifadeye verilen cevaptan hareketle meslek mensuplarının yeterince açık ve net olmayan talimatlar (emirler) altında çalıştıkları söylenebilir.

"İşimi Tam Olarak Yapabilmem İçin Yeterli Zamanım Oluyor." sorusuna katılımcıların %10,7'si kesinlikle katılmıyorum, %25,3'ü katılmıyorum, %6,7'si

fikrim yok, %36,5'i katılıyorum, %20,8'i kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu tablo sonucuna göre; meslek mensuplarının işlerini tam olarak yapabilecekleri yeterli zamanlarının olduğu tespit edilmiştir. Zaman yetersizliğinden yakınan % 25'lik oran da göz ardı edilmemelidir.

"Yaptığım İşte İş Yüküm Çok Fazla Değil." sorusuna katılımcıların %37,6'sı kesinlikle katılmıyorum, %33,1'i katılmıyorum, %5,6'sı fikrim yok, %12,9'u katılıyorum, %10,7'si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu analiz sonucunda meslek mensuplarının iş yükünün fazla olduğu görülmüştür.

"İşimde Çok Sıkı Çalışmak Zorundayım." sorusuna katılımcıların % 2,2'si katılmıyorum, %4,5'i fikrim yok, %35,4'ü katılıyorum, %57,9'u kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Çalışmaya katılanların çok büyük bir oranı işlerinde çok sıkı çalışmaları gerektiği görüşünü ortaya çıkarmıştır.

"İşimde Çok Hızlı Çalışmak Zorundayım." sorusuna katılımcıların %3,9'u katılmıyorum, %5,1'i fikrim yok, %48,9'u katılıyorum, %42,1'i kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Çalışmaya katılanların çok büyük bir oranı, işlerinde çok hızlı çalışmaları gerektiğini belirtmiştir.

"Çalışma Saatlerim Çok Uzun." sorusuna katılımcıların %0,6'sı kesinlikle katılmıyorum, %6,7'si katılmıyorum, %6,2'si fikrim yok, %48,9'u katılıyorum, % 37,6'sı kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Çalışmaya katılan meslek mensuplarının çok büyük bir oranı çalışma saatlerinin uzunluğundan şikâyetçi oldukları görülmüştür.

"İşim Çok Yorucu." sorusuna katılımcıların %4,5'i katılmıyorum, %7,3'ü fikrim yok, %43,3'ü katılıyorum, %44,9'u kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu tabloya göre muhasebecilik mesleğinin yorucu bir meslek olduğu gerçeği ortaya çıkmıştır.

"İşimi İyi Yapabilmem İçin Yeterli Fiziksel Alan Yok." sorusuna katılımcıların %37,7'si kesinlikle katılmıyorum, %49,4'ü katılmıyorum, %6,7'si fikrim yok,

%3,4'ü katılıyorum, %2,8'i kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Meslek mensuplarının birçoğu, iş ortamında yeterli fiziksel alanın olduğunu beyan etmiştir.

"İşimde İhtiyaç Duyduğum Malzemeyi Elde Etmem Zor." sorusuna katılımcıların %42,1'i kesinlikle katılmıyorum, %48,9'u katılmıyorum, %6,2'si fikrim yok, %1,7'si katılıyorum, %1,1'i kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu meslekte ihtiyaç duyulan malzemenin kolay temin edilebileceği sonucu çıkmıştır.

"İşimi Yapabilmem İçin Yeterli Araç- Gereç Var." sorusuna katılımcıların %2,8'i kesinlikle katılmıyorum, %6,2'si katılmıyorum, %5,1'i fikrim yok, %38,7'i katılıyorum, %47,2'si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Çalışmaya katılanların büyük çoğunluğu işlerin yapılması için ihtiyaç duyulan araç ve gerecin yeterli ve ulaşılabilir olduğunu belirtmiştir.

"İşimi Yapabilmem İçin Yeterli Destek Hizmetler Var." sorusuna katılımcıların %4,5'i kesinlikle katılmıyorum, %10,1'i katılmıyorum, %11,2'si fikrim yok, %51,7'si katılıyorum, %22,5'i kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. ''İşimi Yapabilmem İçin Yeterli Destek Hizmetler Var'' sorusuna katılımcıların çoğunluğu olumlu cevap vermiştir.

"Çalışma Hayatım Çoğu Zaman Aile Hayatımı Olumsuz Etkiler." sorusuna katılımcıların 6'sı (3,4) kesinlikle katılmıyorum, %7,3'ü katılmıyorum, %4,5'i fikrim yok, %59,6'sı katılıyorum, %25,2'si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu meslek grubunda yer alanların çoğu, çalışma hayatının aile hayatını olumsuz yönde etkilediği görüşünü belirtmiştir.

"İşten İstediğim Şeyleri Yapamayacak Kadar Çok Yorgun Dönüyorum." sorusuna katılımcıların %1,7'si kesinlikle katılmıyorum, %5,6'sı katılmıyorum, %5,6'sı fikrim yok, %60,7'si katılıyorum, %26,4'ü kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu sonuca göre, muhasebecilik mesleğinin yorucu bir meslek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

“Çalışma Hayatımdaki Yoğunluktan Dolayı Şahsi Hobilerime Zaman Ayıramıyorum.” sorusuna katılımcıların %1,1’i kesinlikle katılmıyorum, %5,1’i katılmıyorum, %5,1’i fikrim yok, %31,9’u katılıyorum, %34,8’si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu meslek grubunda bulunanların çoğunluğu, çalışma hayatının yoğunluğundan dolayı şahsi hobilerine zaman ayıramadıklarından şikâyetçi olmuştur.

“Evdeyken İşimle İlgili Konularla Meşgul Olmamdan Ailem Memnun Değil.” sorusuna katılımcıların %2,8’si kesinlikle katılmıyorum, %5,1’i katılmıyorum, %9’u fikrim yok, %52,2’si katılıyorum, %30,9’u kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu tablodan hareketle meslek mensubu bireylerin aileleri evde işle meşgul olmalarını istememektedir.

“İşimdeki Yoğunluk ve Yorgunluktan Dolayı Çoğu Zaman Evde Sinirli Oluyorum.” sorusuna katılımcıların %1,7’si kesinlikle katılmıyorum, %6,7’si katılmıyorum, %7,9’u fikrim yok, %57,3’ü katılıyorum, %26,4’ü kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Muhasebecilik mesleğinin sinir ve stresi beraberinde getirdiği söylenebilir.

“İşimin Yoğunluğu Çoğu Zaman Evde Dinlenmeme Engel Olmaktadır.” sorusuna katılımcıların %15,2’si kesinlikle katılmıyorum, %30,3’ü katılmıyorum, %5,6’sı fikrim yok, %32,6’sı katılıyorum, %16,3’ü kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. ‘’İşimin Yoğunluğu Çoğu Zaman Evde Dinlenmeme Engel Olmaktadır.’’ sorusuna verilen olumlu ve olumsuz cevaplarının yaklaşık düzeyde olduğu görülmüştür.

“Ailemle Geçirmek İstediğim Zamanı İşte Geçirmek Zorunda Kalıyorum.” sorusuna katılımcıların %10,1’i kesinlikle katılmıyorum, %34,8’i katılmıyorum, %6,7’si fikrim yok, %29,8’si katılıyorum, %18,6’sı kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu soruya verilen cevapların olumlu ve olumsuz yönde cevap veren meslek mensuplarının oranı yaklaşık düzeyde olduğu söylenebilir.

“İşim Aileme Karşı Sorumluluklarımı Yerine Getirmemi Zorlaştırmaktadır.” sorusuna katılımcıların %16,9’u kesinlikle katılmıyorum, %30,2’si katılmıyorum, %7,9’u fikrim yok, %31,5’i katılıyorum, %13,5’i kesinlikle katılıyorum cevabını

vermiştir. Bu sonuca göre katılımcılar, ‘’İşim Aileme Karşı Sorumluluklarımı Yerine Getirmemi Zorlaştırmaktadır.’’ sorusuna birbirine yakın bir oranda cevap vermişlerdir.

Ankete katılan meslek mensuplarının iş stresi ölçeğiyle ilgili kendilerine yöneltilen sorulara verdikleri cevaplardan hareketle meslek mensuplarının stres yüklerinin önemli kısmının yoğun iş yükü ve iş yoğunluğundan kaynaklandığını bu sebeplerden ötürü kendilerine ve ailelerine yeteri kadar zaman ayıramadıkları görülmüştür.

4.7.4 Katılımcıların İş Tatmini ile İlgili Bulguları

Bu bölümde katılımcılara yöneltilen iş tatmini ölçeğiyle ilgili olarak yer alan 6 ifadeye verilen cevapların frekans analizlerine yer verilmiştir.

Tablo 4.10 : İş Tatmini Ölçeğiyle İlgili Frekans Analizi

İş tatmini ile ilgili ifadeler		Katılma Düzeyleri				
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Emin Değilim	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşimden oldukça memnunum.	F	2	23	15	80	58
	%	1,1	12,9	8,4	44,9	32,7
İşimle ilgili çoğu zaman hevesliyim.	F	3	22	10	84	59
	%	1,7	12,4	5,6	47,2	33,1
İşimi birçok meslektaşımdan daha fazla sevdiğimi düşünüyorum.	F	5	26	27	63	57
	%	2,8	14,6	15,2	35,4	32,0
İşimden keyif almıyorum.	F	84	76	11	6	1
	%	47,2	42,7	6,2	3,4	,5
İşimden sık sık sıkılıyorum.	F	75	84	14	3	2
	%	42,7	47,1	7,9	1,7	1,1
Başka bir işe girmeyi isterdim.	F	66	46	21	26	19
	%	37,1	25,8	11,8	14,6	10,7

(1:Kesinlikle Katılmıyorum, 2:Katılmıyorum, 3:Emin Değilim, 4:Katılıyorum, 5:Kesinlikle Katılıyorum)

Tablo 4.10’a göre katılımcılar, “İşimden Oldukça Memnunum.” sorusuna, %1,1’i kesinlikle katılmıyorum, %12,9’u katılmıyorum, %8,4’ü fikrim yok, %44,9’u katılıyorum, %32,7’si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Muhasebe meslek

mensuplarının çok büyük bir oranı, işlerinden oldukça memnun olduğunu belirtmiştir.

"İşimle İlgili Çoğu Zaman Hevesliyim." sorusuna, katılımcılardan %1,7'si kesinlikle katılmıyorum, %12,4'ü katılmıyorum, %5,6'sı fikrim yok, %47,2'si katılıyorum, %33,1'i kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Buna göre; meslek mensupları işlerini hevesle yapmaktadır.

Katılımcıların, "İşimi Birçok Meslektaşımdan Daha Fazla Sevdiğimi Düşünüyorum." sorusuna, %2,8'i kesinlikle katılmıyorum, %14,6'sı katılmıyorum, %15,2'si fikrim yok, %35,4'ü katılıyorum, %32'si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu mesleği yapan bireyler, diğer meslektaşlarına oranla işlerini daha çok sevdiklerini dile getirmiştir.

"İşimden Keyif Almıyorum." sorusuna, katılımcıların %47,2'si kesinlikle katılmıyorum, %42,7'si katılmıyorum, %6,2'si fikrim yok, %3,4'ü katılıyorum, %0,5'i kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Muhasebecilik mesleğini icra eden bireylerin işlerini keyifle yerine getirdikleri sonucunu vermiştir.

Araştırmaya katılan meslek mensupları, "İşimden Sık Sık Sıkılıyorum." sorusuna, %42,1'i kesinlikle katılmıyorum, %47,2'si katılmıyorum, %7,9'u fikrim yok, %1,7'si katılıyorum, %1,1'i kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Çalışmaya katılan meslek mensuplarının neredeyse tamamı işlerinden sıkılmadıklarını belirtmiştir.

Katılımcı muhasebe meslek mensubu bireylerin, " Başka Bir İşe Girmeyi İsterdim." sorusuna, %37,1'i kesinlikle katılmıyorum, %25,8'i katılmıyorum, %11,8'i fikrim yok, %14,6'sı katılıyorum, %10,7'si kesinlikle katılıyorum cevabını vermiştir. Bu meslekteki bireyler, kendi işlerinden başka bir işte çalışmayı düşünmediklerini, işlerinden çok memnun olduklarını belirtmiştir.

Meslek mensuplarının iş tatminiyle ilgili sorulara verdikleri cevaplardan yola çıkarak katılımcıların çok önemli bir kısmının işini çok sevdiği ve başka bir işte çalışmak istemedikleri görülmektedir.

4.7.5. Katılımcıların İş Performansı İle İlgili Bulguları

Çalışmanın bu bölümünde katılımcılara yöneltilen iş performansı ölçeğiyle ilgili olarak yer alan 6 ifadeye verilen cevapların frekans analizlerine yer verilmiştir.

Tablo 4. 11: İş Performansı Ölçeğiyle İlgili Frekans Analizi

İş performansı ile ilgili ifadeler		Katılma Düzeyleri						
		Çok Kötü	Kötü	Biraz Kötü	Orta Seviyede	Biraz İyi	İyi	Çok İyi
İşinizdeki performansınızı nasıl değerlendirirsiniz?	F	0	0	0	17	20	93	48
	%	0,0	0,0	0,0	9,6	11,2	52,2	27,0
İşinizdeki verimliliğinizi nasıl değerlendirirsiniz?.	F	0	0	1	15	18	95	49
	%	0,0	0,0	,6	8,4	10,1	53,4	27,5
Kendinizi meslektaşlarınızla kıyasladığınızda, meslektaşlarınızın performansını nasıl değerlendirirsiniz?	F	4	2	7	33	31	87	14
	%	2,2	1,2	3,9	18,5	17,5	48,9	7,9
Meslektaşlarınızla kendinizi kıyasladığınızda, kendi performansınızı nasıl değerlendirirsiniz?	F	0	0	0	22	22	91	43
	%	0,0	0,0	0,0	12,4	12,4	51,1	24,2

(1:Çok Kötü, 2:Kötü, 3: Biraz Kötü, 4:Orta Seviyede, 5:Biraz İyi, 6: İyi, 7: Çok İyi)

Tablo 4.11'de görüldüğü üzere "İşinizdeki Performansınızı Nasıl Değerlendirirsiniz? " sorusuna, katılımcıların %9,6'sı orta seviyede, %11,2'si biraz iyi %52,2'si iyi, % 27'si çok iyi cevabını vermiştir. Katılımcılarımızın büyük bir kısmı, işlerinde gösterdikleri performanstan memnun olduğunu belirtmiştir.

Muhasebe meslek mensuplarına yöneltilen, "İşinizdeki Verimliliğinizi Nasıl Değerlendirirsiniz?" sorusuna tablo 4.11'e göre, %0,6'sı biraz kötü, %8,4'ü orta seviyede, %10,1'i biraz iyi, %53,4'ü iyi, %27,5'i çok iyi cevabını vermiştir. Bu

ifadeye verilen cevaba göre; meslek mensuplarını işlerinde gösterdikleri verimliliği olumlu yönde cevaplamışlardır.

"Kendinizi Meslektaşlarınızla Kıyasladığınızda, Meslektaşlarınızın Performansını Nasıl Değerlendirirsiniz?" sorusuna araştırmaya katılanların %2,2'si çok kötü, %1,1'i kötü, %3,9'u biraz kötü, %18,5'i orta seviyede, %17,5'i biraz iyi, %48,9'u iyi, %7,9'u çok iyi cevabını vermiştir. Bu bölümdeki cevapta meslek mensupları diğer meslek mensuplarının performanslarını da olumlu değerlendirmiştir.

Tablo 4.11'e göre "Meslektaşlarınızla Kendinizi Kıyasladığınızda Kendi Performansınızı Nasıl Değerlendirirsiniz?" sorusuna katılımcı meslek mensuplarının %12,4'ü orta seviyede, %12,4'ü biraz iyi, %51,1'i iyi, %24,2'si çok iyi cevabını vermişlerdir.

Meslek mensuplarının iş performansı ile ilgili sorulara verdikleri cevaplara göre, meslek mensuplarının büyük bir çoğunluğunun performansından memnun olduğu ve meslektaşlarının da performanslarının iyi olduğunu düşündüklerini ifade ettikleri görülmüştür.

4.8. Faktör Analizi

Faktör analizi, verilerin uygunluğu için yapılan Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) katsayısı ve Barlett küresellik testiyle sonuçlanan bir analiz türüdür. KMO değeri 0-1 arasında değer almalıdır. Bu değer 1'e ne kadar yakın olursa araştırma analizine konu olan veri seti faktör analizine o kadar uygun olmaktadır. Barlett testi ise; değişkenler arasındaki korelasyonunun yüksek olup olmadığını ölçmektedir. "Evrende yer alan değişkenler arasında korelasyon yoktur ya da korelasyon matrisi birim matristir." şeklinde kurulan hipotez reddedildiğinde değişkenlerin faktör analizine uygun olduğu sonucuna varılmaktadır (Yüksel, 2013: 27).

Değişkenler arası ilişkilerin ve bunların muhasebe meslek mensuplarının kontrol odağıyla olan araştırılması için araştırmada kullanılan tüm değişkenlere ait faktör yapısının test edilmesi gerekmektedir. Bu amaçla tüm değişkenlerin faktör yapısının

belirlenmesi için çalışmada kullanılan değişkenlere faktör analizi yapılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekler sırasıyla faktör analizine tutulmuştur. Çalışmada ilk olarak iş stresi ölçeğiyle alakalı olarak gerçekleştirilen faktör analiziyle elde edilen sonuçlara yer verilmiştir.

Tablo 4.12 : İş Stresi Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Test Sonuçları

KMO ve Bartlett Küresellik Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği		.804
Bartlett's Küresellk Testi	Ki-kare değeri	1822.125
	Serbestlik derecesi	210
	P	.000

Tablo 4.12'de anket sorularından elde edilen veri seti ile yapılan analiz sonucunda KMO test değeri 0,804 çıkmıştır. Bu durum veri setinin faktör analizi testi için elverişli olduğunu göstermektedir. Ayrıca yine değişkenler arasındaki korelasyonu ifade eden Bartlett testinin değeri 0,05 anlamlılık düzeyinde faktör analizi için anlamlı çıkmıştır. Yapılan testlerin sonucunda analiz sonuçlarının anlamlı olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo: 4.13 : İş Stresi Ölçeği Faktör Analiz Sonuçları

İş Stresi Ölçeği Soru Listesi	Faktör-1 İş Yükü	Faktör-2 Roller Arası Çatışma	Faktör-3 Rol Belirsizliği	Faktör-4 Kaynak Yetersizliği	Faktör-5 Kaynak Yetersizliği-2
İŞSTR 16	,852				
İŞSTR 15	,814				
İŞSTR 9	,805				
İŞSTR 17	,802				
İŞSTR 19	,781				
İŞSTR 6	,765				
İŞSTR 10	,701				
İŞSTR 8	,606				
İŞSTR 7	,478				
İŞSTR 20		,841			
İŞSTR 21		,829			

İŞSTR 22 İŞSTR 4 İŞSTR 5 İŞSTR 6		,804 ,520 ,505 ,434			
İŞSTR 1 İŞSTR 2			,848 ,823		
İŞSTR 13 İŞSTR 14				,835 ,750	
İŞSTR 11 İŞSTR 12					,835 ,750
Açıklanan Toplam Varyans: %64,5 İŞSTR : İş Stresi Ölçeği Rotasyon Yöntemi: Varimax					

Yapılan analiz sonucunda çalışmanın iş stresi ölçeğinin 5 faktörden oluştuğu görülmektedir. En uygun faktör yapısına ulaşmak için yapılan varimax dönüşümünün sonucunda 1 adet ifade (İş stresi ölçeğinde 3.ifade) analiz dışında bırakılmıştır. Tablo 4.13'de görüldüğü üzere faktör yükleri ayrışmıştır. Bu, sorularla ilişkili herhangi bir problemin olmadığını göstermektedir. 5 adet faktörle açıklanan analizin toplam varyansı %64. 50'dir.

İş Tatmini Ölçeği: İş Tatmini Ölçeğindeki Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Test Sonuçları aşağıda tablo 4.14'de ifade edilmiştir.

Tablo 4.14 : İş Tatmini Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Test Sonuçları

KMO ve Bartlett Küresellik Testi		
KMO Örneklem Yeterliliği		,746
Bartlett's Küresellk Testi	Ki-kare değeri	557,302
	Serbestlik derecesi	15
	P	.000

Tablo 4.14'te anket sorularından elde edilen veri seti ile yapılan analiz sonucunda KMO test değeri 0,746 çıkmıştır. Elde edilen veri setinin faktör analizi için elverişli olduğunu göstermektedir. Ayrıca yine değişkenler arasındaki korelasyonu ifade eden Bartlett testinin değeri 0,05 anlamlılık düzeyinde faktör analizi için anlamlı çıkmıştır. Yapılan testlerin sonucunda analiz sonuçlarının anlamlı olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 4.15 : İş Tatmini Ölçeği Faktör Analiz Sonuçları

İş Tatmini Ölçeği Soru Listesi	Faktör-1 İş Memnuniyeti	Faktör-2 İşten Ayrılma Niyeti
İŞT2	,902	
İŞT3	,836	
İŞT1	,834	
İŞT5		,929
İŞT4		,917
İŞT6		,349
Açıklanan Toplam Varyans: %77,287		İŞT : İş Tatmini Ölçeği
Rotasyon Yöntemi: Varimax		

Yapılan analiz sonucunda çalışmanın iş tatmini ölçeğinin 2 faktörden oluştuğu görülmektedir. Tabloda da görüldüğü üzere faktör yükleri ayrışmıştır. Bu, sorularla ilişkili herhangi bir problemin olmadığını göstermektedir. 2 adet faktörle açıklanan analizin toplam varyansı %77. 287'dir.

İş Performansı Ölçeği: İş Performansı Ölçeğindeki Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Test Sonuçları aşağıda tablo 4.16'da ifade edilmiştir.

Tablo 4.16 : İş Performansı Ölçeği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Test Sonuçları

KMO ve Bartlett Küresellik Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği		,755
Bartlett's Küresellk Testi	Ki-kare değeri	338,545
	Serbestlik derecesi	6
	P	.000

Anket sorularından elde edilen veri seti ile yapılan analiz sonucunda Tablo 4.16'ya göre KMO test değeri 0,755 çıkmıştır. Elde edilen veri setinin faktör analizi için elverişi olduğunu göstermektedir. Ayrıca yine değişkenler arasındaki korelasyonu ifade eden Bartlett testinin değeri 0,05 anlamlılık düzeyinde faktör analizi için anlamlı çıkmıştır. Yapılan testlerin sonucunda analiz sonuçlarının anlamlı olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 4.17 : İş Performansı Ölçeği Faktör Analiz Sonuçları

İş Performansı Ölçeği Soru Listesi	Faktör-1 Kendini Değerlendirme
İŞP2	,904
İŞP1	,903
İŞP4	,868
İŞP3	,497
Açıklanan Toplam Varyans: %65,842	İŞP :İş Performansı Ölçeği
Rotasyon Yöntemi: Varimax	

Yapılan analiz sonucunda çalışmanın iş performansı ölçeğinin tek faktörden oluştuğu görülmektedir. Tabloda da görüldüğü üzere faktör yükleri ifade edilmiştir. Bu, sorularla ilişkili herhangi bir problemin olmadığını göstermektedir. Tek faktörle açıklanan analizin toplam varyansı %65. 842'dir.

4.9. Normallik Analizi

Verilerin normal dağılım varsayımını karşılama durumunu incelemek amacıyla çarpıklık ve basıklık değerlerinin incelenmesi gerekmektedir. Skewness yani basıklık değerinin 1,5 ile +1,5 arasında olması (Tabachnick ve Fidell, 2013) ve Kurtosis yani çarpıklık değerinin -2 ile +2 arasında olması (George ve Mallery, 2010) verilerin normal dağıldığını göstermektedir. Aşağıda Tablo 4.18'de belirtilen tüm değerler bu aralıklara uygundur. Dolayısıyla verilerin normal dağıldığını ifade edebiliriz.

Tablo 4.18 : Çarpıklık ve Basıklık Testi Sonuçları

	N	ORTALAMA	ÇARPIKLIK		BASIKLIK	
İŞ PERFORMANSI	İST.	İST.	İST.	STD.HATA	İST.	STD.HATA
	178	5.7711	-,623	,182	-,083	,362
İŞ TATMİNİ	İST.	İST.	İST.	STD.HATA	İST.	STD.HATA
	178	3,9991	-,549	,182	-,305	,362
İŞ STRESİ	İST.	İST.	İST.	STD.HATA	İST.	STD.HATA
	178	3,1070	-,351	,182	,708	,362

4.10. Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan anket sorularıyla ilgili olarak geçerlilik ve güvenilirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Ankette yer alan ifadelerin geçerliliği ve güvenilirliği için Cronbach's Alpha testi uygulanmıştır. Cronbach Alfa katsayısının değerlendirilmesinde kullanılan değerlendirme ölçütü; $0,00 \leq a < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir. $0,40 \leq a < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir. $0,60 \leq a < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir. $0,80 \leq a < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir şeklinde değerlendirilmiştir (Özdamar, 2002:673).

Tablo 4.19 : Ölçeklendirilmiş Tüm Sorular İçin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Güvenilirlik Analizi	Cronbach's Alpha
İş Stresi Ölçeğinin Güvenilirliği	,816
İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirliği	,831
İş Performansı Ölçeğinin Güvenilirliği	,778

Tablo 4.19 incelendiğinde; ankette yer alan tüm ifadeler Cronbach Alpha (α) test istatistiği değerlerinin oldukça güvenilir değerler arasında yer aldığı görülmektedir.

4.11 Araştırma Hipotezlerinin Oluşturulması

Yapılan literatür araştırmasına göre çalışmaya konu olan kontrol odağı ile iş tatmini, iş performansı ve iş stresi gibi kavramlar arasındaki ilişki, farklı alanlardaki çalışanlar ve muhasebe meslek mensupları açısından değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Hipotezler oluşturulurken, litaratürde muhasebe mesleği ile kontrol odağı ve ilgili davranışsal ölçütler olan iş stresi, iş tatmini ve iş performansı konularıyla olan ilişkileri hakkında yapılan çalışmaların sayısının az olması nedeniyle diğer meslek gruplarıyla ilgili yapılan çalışmalardan da yararlanılmıştır. Bu çalışmada, ilgili yazın taramasında yapılan çalışmalar dikkate alınarak araştırmaya konu olan 9 adet hipotez belirlenmiştir. Aşağıda sırasıyla oluşturulan bu 9 hipotezin literatürde yer alan hangi çalışma ya da çalışmalardan kaynak alınarak belirlendiği ifade edilmiştir.

Candangil ve Ceyhan (2006), Bursa'da 11 liseden toplam 2045 öğrenci üzerinde "Denetim Odakları Farklı Lise Öğrencilerinin Bazı Kişisel Özelliklerine Göre Karar Vermede Öz-Saygı ve Stres Düzeyleri" konulu araştırmada iç kontrol odaklı öğrencilerin karar vermede, özsaygı seviyelerinin daha yüksek; stres düzeylerinin ise daha düşük olduğunu belirtilmiştir.

Chen ve Silverstone (2008), Tayvan' da aktif olarak faaliyet gösteren 209 meslek mensubunun kontrol odağı ile stres, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucuna göre iç kontrol odağı yapısına sahip bireylerin, dış kontrol odağı yapısına sahip bireylere göre daha düşük iş stresine ve daha yüksek iş performansı ve tatminine sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Ünal (2017), ''Kontrol Odağı, İş Stresi ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Türkiye'deki Bilişim Teknolojileri Profesyonelleri Örneği'' adlı çalışmasında, kontrol odağı, iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi analiz etmiştir. Araştırma sonucunda, içsel kontrol odağı ile iş stresi arasında negatif korelasyon, içsel kontrol odağı ile iş tatmini arasında pozitif korelasyon, dışsal kontrol odağı ile iş stresi arasında pozitif korelasyon, dışsal kontrol odağı ile iş tatmini arasında negatif

korelasyon, iş stresi ile iş tatmini arasında negatif korelasyon bulunmuştur. Yukarıda da belirtilen araştırmalardan kaynak alınarak H1 hipotezi oluşturulmuştur.

H1: Dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensupları iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına göre daha fazla iş stresi yaşarlar

Mitchell vd. (1975) çalışmalarında, Amerika'da bir kamu işletmesinde çalışan bireyler üzerinde anket yöntemi kullanarak bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Yaptıkları araştırma sonucuna göre; iç kontrol odağı yapısına sahip iş görenlerin yönetim pozisyonlarında çalışmayı hedefledikleri ve dış kontrol odaklı bireylere göre iş tatmin seviyeleri daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Çaylı (2013), "Kontrol Odağı İş Tatmini İlişkisi ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Etkisi" konulu araştırmasında çalışanların genel iş tatmini düzeyleri ile kontrol odaklı olmaları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu tespit etmiştir. İç kontrol odaklılık özelliği gösteren çalışanların iş tatmin düzeyleri de daha yüksek çıkmıştır.

Tanç (2016), "Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Tatmini Üzerinde Kontrol Odağı Etkisini Tespit Etmeye Yönelik Bir Araştırma" adlı çalışmasında, Kayseri'de mesleklerini icra eden 132 meslek mensubunun kontrol odağı ile iş tatmini ve performansı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, kontrol odağının iş tatmini ve iş performansı düzeyinin tahmin edilmesinde kullanılabileceği ortaya çıkmıştır. Araştırmada ayrıca iç kontrol odaklı meslek mensuplarının dış kontrol odaklı meslek mensuplarına göre, iş tatmin ve iş performansı seviyelerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Belirtilen çalışmalar çerçevesinde H2 Hipotezi oluşturulmuştur.

H2: Dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensupları iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına göre işlerinden daha az tatmin olurlar.

Chen ve Silverstone (2008), çalışmalarında kontrol odağı ile stres, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiyi incelemek için Tayvan'da faaliyet gösteren 209 muhasebe meslek mensubunun katıldığı bir araştırmanın sonuçlarına yer

vermişlerdir. Araştırmaya sonucuna göre iç kontrol odaklı kişilik yapısına sahip muhasebe meslek mensuplarının daha düşük seviyede iş stresine ve daha yüksek düzeyde iş tatmini ve performansına sahip oldukları sonucuna varılmıştır.

Tanç (2016), çalışmasında Kayseri'de mesleklerini icra eden 132 meslek mensubunun kontrol odağı ile iş tatmini ve performansı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, kontrol odağının iş tatmini ve iş performansı düzeyinin tahmin edilmesinde kullanılabileceği ortaya çıkmıştır. Araştırmada ayrıca iç kontrol odaklı meslek mensuplarının dış kontrol odaklı meslek mensuplarına göre, iş tatmin ve iş performansı seviyelerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Chen ve Silverstone (2008) ve Tanç (2016)'ın yaptığı çalışmalar H1 ve H2 hipotezinde olduğu gibi H3 ve aşağıda da ifade edilecek hipotezlerin meydana gelmesinde çok önemli bir yer tutmaktadır.

H3: Dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarının iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına göre iş performansları daha düşüktür.

Reed, Kratchman ve Strawser (1994), çalışmalarında cinsiyet ve kontrol odağının Amerika Birleşik Devletlerinde faaliyetlerini sürdüren muhasebecilerin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve iş değiştirme faaliyetleri üzerindeki gücünü ölçmek amacıyla gerçekleştirdikleri bir çalışmanın sonuçlarına paylaşmışlardır. Çalışma sonucunda elde edilen sonuçlara göre, iç kontrol odağı yapısına sahip muhasebecilerin iş tatmini ve örgütsel bağlılık seviyelerinin dış kontrol odağı yapısına sahip muhasebecilere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Canbay (2007), İzmir'in Bornova ilçesinde bulunan ilköğretim okullarında çalışan toplam 315 öğretmen üzerinde iş tatmini ve Kontrol Odağıyla İlişkisi hakkında araştırma yapmıştır. Araştırmada içten denetimli öğretmenlerin iş doyumlarının da daha fazla olduğu belirtilmiştir.

Çaylı (2013), "Kontrol Odağı İş Tatmini İlişkisi ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Etkisi" konulu araştırmasında çalışanların genel iş tatmini düzeyleri ile kontrol odaklı olmaları arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu tespit etmiştir. İç kontrol odaklılık özelliği gösteren çalışanların iş tatmin düzeyleri de daha yüksek çıkmıştır. Literatürde yukarıda anlatılan çalışmalar dikkate alınarak H4 hipotezi oluşturulmuştur.

H4: Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı, iş tatmini üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

Ambulans servisinde görev yapan bireylerin iş doyumu ve denetim odağının işten kaynaklı strese etkisinin inceleyen Young ve Cooper (1995), 427 çalışan üzerinde yürüttükleri çalışmada neticesinde, iş doyumu düşük bireylerin daha fazla stres yaşadığını, major problemlerinin olduğu ve dış denetim odağı eğilimine sahip olduklarını belirlemiştir.

Demirkol (2006), Mersin Barosu'na kayıtlı 57'si bayan 103'ü erkek toplam 160 avukat üzerinde "Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi" konulu araştırma yapmıştır. İlgili araştırmada dış kontrol odağı yapısına sahip avukatların düşük bir iş tatmin seviyesinde yaşadığı, iç kontrol odağı yapısına sahip bayan avukatların iş tatmin ve kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğu bunun yanında düşük düzeyde de tükenmişlik yaşadıkları belirtilmiştir. Bu çalışmalar H5 hipotezinin kaynağını oluşturmuştur.

H5: Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı, iş tatmini üzerinde negatif etkiye sahiptir.

Frucot ve Shearon (1991), Meksika'da faaliyet gösteren işletmelerdeki 83 üst düzey konumda çalışan yöneticinin katıldığı bir araştırmaya yer vermişlerdir. Bu çalışmada kontrol odağı ile katılımlı bütçeleme süreci arasındaki ilişki ve bunun yönetsel performans ile iş tatmini üzerindeki etkisini test etmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre kontrol odağının yöneticilerin iş tatmini üzerinde önemli bir etkisi olmadığı

ancak iş performansı üzerinde istatistiki olarak önemli bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir.

İç denetçilerin performans ve iş tatmini düzeyleri ile kişilik yapıları arasında bir ilişki olup olmadığını inceleyen Patten (2005), çalışmada ABD'de faaliyet gösteren 6 işletmedeki 50 iç denetçinin kişilik yapıları kontrol odağı ölçeği kullanılarak belirlemiştir. Buna göre iç kontrol odaklı iç denetçilerin dış kontrol odaklı denetçilere göre daha üst seviyelerde performans gösterdiklerini tespit etmiştir. Bu çalışmalar H6 hipotezinin kaynağını oluşturmuştur.

H6: Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı, iş performansı üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

Literatür araştırıldığında, Hyatt ve Prawitt (2001), bağımsız denetim firması çalışanları üzerinde gerçekleştirmiş oldukları çalışmalarında uygun kontrol odağı ve denetim tarzı birleşiminin, denetçinin performansı üzerindeki etkisini ölçmeyi amaç edinmişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre iç kontrol odaklı denetçilerin yapısal bir denetim tarzı olmayan denetim firmalarında daha yüksek performans gösterdikleri; dış kontrol odaklı kişiliğe sahip denetçilerin ise yapısal denetim anlayışına sahip denetim firmalarında daha yüksek bir performans sergiledikleri belirlenmiştir. Hyatt ve Prawitt (2001) araştırmalarıyla H7 hipotezinin belirlenmesinde çalışmaya kaynak olmuştur.

H7: Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı, iş performansı üzerinde negatif etkiye sahiptir.

Kirkcaldy, Shephard ve Furnham (2002)'ın Alman yöneticilerden oluşan bir grup üzerinde yaptıkları araştırma sonucuna göre; Tip A ve dış kontrol odaklı kişilerin Tip B ve iç kontrol odaklı kişilere göre daha yüksek iş stresi, daha düşük iş tatmini ve daha zayıf fiziksel veya ruhsal sağlıklarının olduğu tespit edilmiştir.

Chen ve Silverstone (2008), çalışmalarında kontrol odağı ile stres, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkiyi incelemek için Tayvan'da faaliyet gösteren 209

muhasebe meslek mensubunun katıldığı bir araştırmanın sonuçlarına yer vermişlerdir. Araştırmaya sonucuna göre iç kontrol odaklı kişilik yapısına sahip muhasebe meslek mensuplarının daha düşük seviyede iş stresine ve daha yüksek düzeyde iş tatmini ve performansına sahip oldukları sonucuna varılmıştır. Bu iki çalışma çerçevesinde H8 hipotezi oluşturulmuştur.

H8: Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı, iş stresi üzerinde negatif etkiye sahiptir.

Fielding ve Gali (1982), yaptıkları çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre, dış denetim kontrol odağı yapısına sahip öğretmenlerin yüksek seviyede strese ve tükenmişliğe sahip oldukları saptanmıştır. Elde edilen sonuçlarda öğrenciler hakkında olumsuz tutumda bulunan öğretmenlerin, dış denetim odağı seviyelerinin daha yüksek ve tahammül seviyesinin daha düşük öğretmenlerin stres düzeylerinin daha yüksek ve çok daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını göstermiştir. Çalışmanın son hipotezi olan H9 hipotezi, Fielding ve Gali (1982)'nin yaptığı çalışma çerçevesinde oluşturulmuştur.

H9: Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı, iş stresi üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

4.12. Hipotez Testleri ve Sonuçların Yorumlanması

Çalışmanın bu bölümünde, Bağımsız Örneklem T Testi, Korelasyon Analizi ve Basit Doğrusal Regresyon Analizi yöntemleri kullanılarak elde edilen hipotez testi sonuçlarına yer verilmiştir**.** İlk üç hipotezin test edilmesi amacıyla bağımsız örneklem t testi kullanılmış olup sonrasında regresyon analizi öncesi değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkilerinin ortaya konması ve anlaşılması amacıyla korelasyon analizi sonucu oluşan Pearson korelasyon katsayılarına bakılmıştır. Öncelikle test edilecek hipotezler aşağıdaki gibidir:

H1: Dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensupları iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına göre daha fazla iş stresi yaşarlar

H2: Dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensupları iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına göre işlerinden daha az tatmin olurlar.

H3: Dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarının iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına göre iş performansları daha düşüktür.

4.12.1 Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

İç ve dış kontrol odaklı bireylerin iş stresi, iş tatmini ve iş performansı ortalamaları arasındaki farkların anlamlılığını ölçmek üzere "Bağımsız Örneklem T Testi" yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar, araştırmaya katılan 178 kişinin %80' inin (143 kişi) iç, %20'sinin (35 kişi) ise dış kontrol odaklı olduklarını ortaya koymaktadır.

H1 hipotezinin test edilmesi amacıyla yapılan bağımsız gruplar t testi sonuçları Tablo 4.20' de görüldüğü gibidir. Tablo 4.20'ye göre katılımcıların, iş stresi düzeylerinde iç ve dış kontrol odaklı bireyler olup olmamalarına göre anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır. (p=0,024<0.05). İç kontrol odaklı grubun iş stresi puan ortalaması 3,07, dış kontrol odaklı grubun iş stresi puan ortalaması 3,25 bulunmuştur. Dolayısıyla H1 hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 4.20 : İş Stresi Ölçeği Puanları Açısından T Testi Analizi Sonuçları

Boyut	N	X	SS	F	T	P
İŞ STRESİ				1,683	-2,057	,024
İÇ KONTROL ODAĞI	143	3,0725	,46768			
DIŞ KONTROL ODAĞI	35	3,2481	,38354			

*P<0,05

H2 hipotezinin test edilmesi amacıyla yapılan bağımsız gruplar t testi sonuçları Tablo 4.21' de görüldüğü gibidir. Tablo 4.21'e göre katılımcıların iş tatmini düzeylerinde iç veya dış kontrol odaklı bireyler olup olmamalarına göre anlamlı bir farklılığın olduğu saptanmıştır. (p=0,012<0.05). İç kontrol odaklı grubun iş tatmini puan ortalaması 4,08, dış kontrol odaklı grubun iş tatmini puan ortalaması 3,66 bulunmuştur. Dolayısıyla H2 hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 4.21 : İş Tatmini Ölçeği Puanları Açısından T Testi Analizi Sonuçları

Boyut	N	X	SS	F	T	P
İŞ TATMİNİ				1,799	2,919	,012
İÇ KONTROL ODAĞI	143	4,0804	,72239			
DIŞ KONTROL ODAĞI	35	3,6667	,86319			

*P<0,05

H3 hipotezinin test edilmesi amacıyla yapılan bağımsız gruplar t testi sonuçları Tablo 4.22' de görüldüğü gibidir. Tablo 4.22'ye göre katılımcıların iş performansı düzeylerinde iç veya dış kontrol odaklı bireyler olup olmamalarına göre anlamlı bir farklılık saptanamamıştır (p=0,731>0.05). İç kontrol odaklı grubun iş performansı puan ortalaması 5,78, dış kontrol odaklı grubun iş performansı puan ortalaması 5,74 bulunmuştur. Dolayısıyla H3 hipotezi doğrulanamamıştır.

Tablo 4.22 : İş Performansı Ölçeği Puanları Açısından T Testi Analizi Sonuçları

Boyut	N	X	SS	F	T	P
İŞ PERFORMANSI				1,128	,303	,731
İÇ KONTROL ODAĞI	143	5,7797	,79749			
DIŞ KONTROL ODAĞI	35	5,7357	,64153			

*P<0,05

Tablo 4.22'e göre, iç kontrol odaklı grubun iş performansı puan ortalaması (X=5,78) ,dış kontrol odaklı grubun iş performansı puan ortalaması (X=5,73) olarak hesaplanmıştır. Son olarak ise; katılımcıların iş performansı düzeylerinin beklenilenin aksine kontrol odağı yapılarına göre farklılaşmadığı belirlenmiştir. (p=0,731; >0,05)

4.12.2. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizinde iki ve daha fazla değişken arasındaki ilişkinin yönünün, gücünün veya derecesinin hesaplanması söz konusudur. Tablo 4.23'e göre kontrol odağı puanı ile iş stresi (r=0.167; p= 0,026<0.05) arasında zayıf ancak pozitif ve anlamlı bir ilişki görülmekte yani meslek mensuplarının kontrol odağı puanları arttıkça (meslek mensupları dış kontrol odaklı bireye doğru yaklaştıkça) bireylerin iş stresi düzeyleri de artmaktadır. Bu durum H1 hipotezini desteklemektedir. Kontrol odağı puanı ile iş tatmini puanı arasında ise (r=-0.265; p= ,000<0.001) anlamlı ve ters yönlü bir ilişki vardır. Yani meslek mensuplarının kontrol odağı puanları arttıkça (meslek mensupları dış kontrol odaklı bireye doğru yaklaştıkça) meslek mensuplarının iş tatmini azalmaktadır. Bu durum H2 hipotezini desteklemektedir.

Tablo 4.23'e göre, kontrol odağı puanı ile iş performansı (r=-0.059; p= 0,435>0.05) arasında istatistiksel olarak anlamlı olmayan ilişki bir ilişki vardır. Elde edilen sonuca göre beklenildiği gibi kontrol odağı ile iş performansı arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 4.23 : Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

Ölçekler		Kontrol Odağı	İş Stresi	İş Tatmini	İş Performansı
Kontrol Odağı	r	1	,167**	-,265**	-,059
	p		,026	,000	,435
İş Stresi	r	,167**	1	-,314**	-,157**
	p	,026		,000	,036
İş Tatmini	r	-,265**	-,314**	1	,316**
	p	,000	,000		,000

İş Performansı	r	-,059	-,157**	,316**	1
	p	,435	,036	,000	

**. 0,001 anlamlılık düzeyinde korelasyon (2 yönlü)

*. 0,005 anlamlılık düzeyinde korelasyon (2 yönlü)

Tablo 4.23' de ifade edilen Korelasyon katsayısı (r), iki değişken arasındaki ilişkinin ölçüsüdür ve -1 ve +1 arasında değişim gösterir .

4.12.3. Regresyon Analizi ve Hipotezlerin Testi

Bu bölümde bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini ve etkinin derecesini ölçek için kullanılan basit doğrusal regresyon analiz yöntemi ile H4, H5, H6, H7, H8 ve H9 hipotezleri test edilmiştir. Regresyon analizi değişkenler arasında bir ilişkinin olduğu tespit edildikten sonra neden-sonuç ilişkisinin ortaya konması amacıyla yapılmaktadır. Regresyon analizinde amaç değişkenler arasındaki fonksiyonel ilişkiyi açıklamak ve bu ilişkiyi bir modelle tanımlayabilmektir. Bir evrenden elde edilen gözlemler sonucu elde edilen X ve Y değişkenleri arasındaki doğrusal ilişki aşağıdaki basit doğrusal regresyon modeli ile Denklem 4.1'deki gibi verilebilir;

$$Y=\beta_0+\beta_1X+\varepsilon \quad (4.1)$$

Burada, X: Bağımsız (Açıklayıcı) Değişken, Y: Bağımlı (Açıklanan; Etkilenen; Cevap) Değişken, β_0: X=0 olduğunda bağımlı değişkenin alacağı değer (kesim noktası), β_1: Regresyon Katsayısı, ε : Hata terimi (Ortalaması=0 ve Varyansı=σ^2'dir. Çalışmada basit doğrusal regresyon analizi ile test edilmesi amaçlanan hipotezlerden ilk ikisi aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

H4: *Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı, iş tatmini üzerinde pozitif etkiye sahiptir.*

H5: *Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı, iş tatmini üzerinde negatif etkiye sahiptir.*

Bağımsız değişken "Kontrol Odağı Puanı", bağımlı değişken "İş Tatmini Puanı" olarak alınmıştır. Oluşturulan model ve regresyon denklemi aşağıda Denklem 4.2'de ifade edilmiştir:

Model I: *İş Tatmini Puanı= Sabit + Kontrol Odağı Puanı * Kontrol Odağı Puanı Katsayısı*

Model basit doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir. Tablo 4.24' e göre model istatistiksel açıdan anlamlıdır (p=0,000<0,05). Bu sonuçlara göre kontrol odağı puanı düştükçe iş tatmini puanı artmaktadır. Dolayısıyla meslek mensubu iç kontrol odaklı bireye doğru yaklaştıkça yaptığı işten duyduğu tatmin artmaktadır. H4 ve H5 hipotezleri doğrulanmıştır. Tablo 4.24' e göre regresyon denkleminin son hali Denklem 4.2' de şu şekilde ifade edilmiştir:

*İş tatmini puanı=4,555-0,059*kontrol odağı puanı* *(4.2)*

Modele göre kontrol odağı puanındaki 1 birimlik azalış iş tatmini puanını -0,059 birim artırmaktadır. R^2 değerine bakıldığında kontrol odağı puanındaki değişmenin, iş tatmini puanındaki değişmenin (varyansın) %7' sini açıklayabildiği görülmektedir.

Tablo 4.24: Regresyon Analizi Sonuçları Model 1

Model I Bağımsız Değişken	**Standardize Edilmemiş Beta**	**Standart Hata**	**Standardize Edilmiş Beta**	**T Değeri**	**Anlam Düzeyi**
Sabit	4,555	0,162		28,062	,000
Kontrol Odağı	-,059	,016	-,265	-3,645	,000
Bağımlı Değişken: İş Tatmini R: 0,265 R^2: 0,070 F: 13,288					

H6: Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı, iş performansı üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

H7: Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı, iş performansı üzerinde negatif etkiye sahiptir.

Bağımsız değişken "Kontrol Odağı Puanı", bağımlı değişken "İş Performansı Puanı" olarak alınmıştır. Oluşturulan model ve regresyon denklemi aşağıda Denklem 4.3'de ifade edilmiştir :

Model II: *İş Performansı Puanı= Sabit + Kontrol Odağı Puanı * Kontrol Odağı Puanı Katsayısı*

Model basit doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir. Tablo 4.25' e göre model istatistiksel açıdan anlamlı değildir (p= 0,435>0,05). H6 ve H7 hipotezleri doğrulanamamıştır.

Tablo 4.25: Regresyon Analizi Sonuçları Model 2

Model II Bağımsız Değişken	**Standardize Edilmemiş Beta**	**Standart Hata**	**Standardize Edilmiş Beta**	**T Değeri**	**Anlam Düzeyi**
Sabit	5,895	,168		35,061	,000
Kontrol Odağı	-,013	,017	-,059	-,859	,435
Bağımlı Değişken: İş Performansı R: 0,59 R2: 0,03 F:0,613					

H8: *Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı, iş stresi üzerinde negatif (stresi azaltan) etkiye sahiptir.*

H9: *Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı, iş stresi üzerinde pozitif (stresi arttıran) etkiye sahiptir.*

Bağımsız değişken "Kontrol Odağı Puanı", bağımlı değişken "İş Stresi Puanı" olarak alınmıştır. Oluşturulan model ve regresyon denklemi aşağıda ifade edilen Denklem 4.4'deki gibidir:

Model III: *İş Stresi Puanı= Sabit + Kontrol Odağı Puanı * Kontrol Odağı Puanı Katsayısı*

Model basit doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir. Tablo 4.26' ya göre model istatistiksel açıdan anlamlıdır (p=0,026<0,05). Bu sonuçlara göre kişinin kontrol odağı puanı yüksekse iş stresi puanı da yükselmektedir. Dolayısıyla kişi dış kontrol odaklı bireye doğru yaklaştıkça yaşadığı iş stresi düzeyi artmaktadır. Bu nedenle H8 ve H9 doğrulanmıştır. Tablo 4.26' ya göre regresyon denkleminin son hali Denklem 4.4 'de ifade edilmiştir.

*İş stresi puanı=2,898 + 0,022*kontrol odağı puanı (4.4)*

Modele göre kontrol odağı puanındaki 1 birimlik artış iş stresi puanını 0,022 birim artırmaktadır. R^2 değerine bakıldığında kontrol odağı puanındaki değişmenin, iş stresi puanındaki değişmenin (varyansın) %2,8' ini açıklayabildiği görülmektedir. Sonuçlar anlamlıdır (0,026<0,05). Bu sonuçlara göre kişinin kontrol odağı puanı yüksekse iş stresi puanı da yükselmektedir. Dolayısıyla kişi dış kontrol odaklı bireye doğru yaklaştıkça yaşadığı iş stresi düzeyi artmaktadır.

Tablo 4.26: Regresyon Analizi Sonuçları Model 3

Model III Bağımsız Değişken	**Standardize Edilmemiş Beta**	**Standart Hata**	**Standardize Edilmiş Beta**	**T Değeri**	**Anlam Düzeyi**
Sabit	2,898	,099		29,343	,000
Kontrol Odağı	,022	,010	,167	2,247	,026
Bağımlı Değişken: İş Stresi R: 0,167 R^2: 0,028 F: 5,048					

4.12.4. Araştırma Hipotezlerinin Doğrulanma/ Doğrulanmama Durumları

Yapılan korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarına göre araştırmaya konu olan 9 adet hipotezin sonuçları tablo 4.27'de gösterilmiştir.

Tablo 4.27 : Bağımsız Örneklem T Testi ve Regresyon Analizi Sonuçlarına Göre Hipotezlerin Doğrulanıp/Doğrulanmama Durumları

HİPOTEZLER	SONUÇ
H1: Dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensupları iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına göre daha fazla iş stresi yaşarlar	**DOĞRULANDI**
H2: Dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensupları iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına göre işlerinden daha az tatmin olurlar	**DOĞRULANDI**
H3: Dış kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarının iç kontrol odaklı muhasebe meslek mensuplarına göre iş performansları daha düşüktür	**DOĞRULANMADI**
H4: Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı, iş tatmini üzerinde pozitif etkiye sahiptir.	**DOĞRULANDI**
H5: Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı, iş tatmini üzerinde negatif etkiye sahiptir.	**DOĞRULANDI**
H6: Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı, iş performansı üzerinde pozitif etkiye sahiptir.	**DOĞRULANMADI**
H7: Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı, iş performansı üzerinde negatif etkiye sahiptir.	**DOĞRULANMADI**
H8: Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı, iş stresi üzerinde negatif etkiye sahiptir.	**DOĞRULANDI**
H9: Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı, iş stresi üzerinde pozitif etkiye sahiptir.	**DOĞRULANDI**

Tablo 4.27'ye göre; H1, H2, H4, H5, H8 ve H9 hipotezi kabul edilip, H3, H6, H7 hipotezleri reddedilmiştir.

Araştırma hipotezlerinin sonuçlarını kısaca değerlendirecek olursak; Bağımsız Örneklem T Testi analizi sonuçlarına göre, dış kontrol odağı yapısına sahip meslek mensuplarının, iç kontrol odağı yapısına sahip meslek mensuplarına göre daha fazla iş stresi ve daha az iş tatmini yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar H1 ve H2 hipotezlerinin doğrulandığını göstermekte ve aynı literatürdeki, Mitchell, Smyser ve Weed, (1975); Tanç, (2016); Çaylı, (2013) ve Chen ve Silverstone (2008) çalışmalarının sonuçlarıyla paralellik göstermesi hasebiyle önem arz etmektedir. Fakat H3 hipotezinin yine Bağımsız Örneklem T Testi analizi sonuçlarına göre istatistiksel olarak anlamlı olmaması, beklentilerin tersi yönünde literatürdeki çalışmaların birçoğundan farklı sonuçlanmıştır ve H3 hipotezi doğrulanamamam ıştır. Bağımsız Örneklem T Testi Analizi sonrasında yapılan Korelasyon analizi sonuçlarının da Bağımsız Örneklem T Testi sonuçlarını desteklediği saptanmıştır.

Regresyon analiziyle test edilen, H4, H5, H8 ve H9 hipotezleri doğrulanmış olup, yine Regresyon Analiziyle test edilen H6 ve H7, hipotezleri ise doğrulanamamıştır. Yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, iç kontrol odaklılığının muhasebe meslek mensupları açısından iş tatmini üzerinde pozitif, iş stresi üzerinde ise negatif etkisi olduğu görülmüştür. Ancak iş performansı ile iç kontrol odaklılığı arasında istatistiksel olarak bir ilişki saptanamamıştır. Ayrıca dış kontrol odaklılığının muhasebe meslek mensupları açısından iş tatmini üzerinde negatif, iş stresi üzerinde ise pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Fakat iş performansı açısından ise dış kontrol odağı ile ilgili bir ilişki saptanamamıştır.

Bu durum litaratürdeki ilgili çalışmalar olan, Filding ve Gali (1982); Reed, Kratchman ve Strawser (1994); Young ve Cooper (1995); Kirkcaldy, Shephard ve Furnham (2002); Canbay (2007); Chen ve Silverstone (2008); Çaylı (2013)'ın ve bir çok kontrol odağı ile iş stresi ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların sonuçlarıyla paralellik gösterdiği fakat ; Frucot ve Shearon (1991); Hyatt ve Prawitt (2001) ve Patten (2005) 'nin ve birçok iş performansı ile kontrol odağı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmanın sonucundan farklı bir sonuç ortaya çıktığı görülmüştür.

5. SONUÇ

Muhasebecilik, ilk toplumlardan bugüne kadar uzanan 5 bin yıla yakın geçmişi olan kökeni çok eskilere dayanan bir meslektir. Başlangıçta sadece kişilerin sahip oldukları varlıklarını kaydetme ve takip etmeye dayalı olan meslek, her dönemde o günün gerektirdiği şartlara uyum sağlayarak evrimleşmiş ve günümüz toplumunda teknoloji ve bilgi iletişim ağlarının da gelişimiyle birlikte, örgütler, devlet ve diğer kurumlar arasında çok önemli bilgi alışverişi ve veri sağlayan değerli bir bilim dalı haline gelmiştir.

Muhasebe mesleğinin kendisi gibi mesleği icra eden bireylerde kendi dönemlerinde mesleki faaliyetlerini en iyi şekilde yerine getirebilmeleri için gerekli olan gelişimlerini tamamlamaları zorunlu hale gelmiştir. Özellikle 21. yüzyılda küreselleşen ve gelişen dünya ile belli mesleki gruplarda olduğu gibi muhasebe meslek mensuplarının da uzmanlaşmış bireyler olması gerekli hale gelmiştir. Aynı zamanda meslek mensupları, yaptıkları işin özün gereği; devlete, topluma ve çalıştıkları kurumlara sorumlu kişilerdir. Bu sorumluluklarını en iyi şekilde yerine getirebilmeleri için sürekli olarak mevzuattaki değişimleri, ekonomideki gelişimleri takip etmek durumundadırlar. Meslekte var olabilmeleri ve mükelleflerinin memnuniyetini sağlayabilmeleri için gelişim ve değişimlere uyum sağlamaları gerekmektedir.

Muhasebe mesleği; tecrübe gerektiren, teknolojiyi yakından takip isteyen, görev ve sorumluluk bekleyen bilgi merkezli bir iş alanıdır. Bu iş alanından beklentisi olan kurum ve kuruluşlar, sahip oldukları muhasebe biriminden ve çalışanlarından en doğru ve güvenilir bilgiyi zamanında kendilerine ulaştırılmasını beklerler. Mükellefler, muhasebe biriminden aldığı bilgiyle devlete olan sorumluluklarını tam ve eksiksiz olarak yerine getirilmesini ve çeşitli sermaye kuruluşlarına açık ve doğru bilgi aktarımını şeffaf bir şekilde yerine getirmesini de isterler.

Özellikle muhasebe birimlerinden, çok farklı kurum ve kuruluşlar tarafından beklentinin çok arttığı bu son dönemlerde doğru, güvenilir ve şeffaf bilgiye zamanında ulaşmak işletmenin ekonomik ve malî yapısı açısından çok önemli hale

gelmiştir. İşletmelerin mali tablolarının anlaşılır, ihtiyaçlara cevap verebilen güvenilir ve karşılaştırılabilir olması, işletme sahipleri ve çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından arzu edilmektedir. Kısaca; ekonomi ve iş otoritelerinin muhasebe biriminden her zaman nitelikli hizmetler istemektedirler.

Meslek mensupları, çalışmanın genelinde de belirtilen beklentileri ve sorumluluklarını yerine getirmeye çalışırken çok çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadırlar. Bu sorunlar, mesleğe adım attıkları staj öncesinden başlayarak staja başladıkları dönemlerde, staj bitirme evrelerinde, mesleğe tam adım atmaya çalıştıkları ilk dönemlerde ve mesleğe başladıktan sonra kısaca her zaman, meslekte yukarıda da belirtilen hangi aşamadaysa çok büyük sıkıntılar yaşamaktadırlar. Bu sıkıntılar, gerek çalıştıkları kurum ya da bağımsız olarak çalışıyorlarsa yönettikleri bürolarda, gerek mükellef bazında, gerek kanun ve mevzuata dayalı problemler vs. olmak üzere, meslek mensuplarının üzerinde çok büyük bir yük ve stres kaynağı oluşturmaktadır. Bu problemler ve stres kaynakları düşünüldüğünde hem iş tatminlerinde hem de iş performanslarında çok büyük eksiklikler ve aksamalar yaşayabilmektedirler.

Meslek mensuplarının yaptıkları işin düşünsel faaliyete dayanması ve mesleğin genel yapısından kaynaklı maddi- manevi çeşitli riskler içermesi, meslek mensuplarının iş stresi düzeylerini artırdığı aşikârdır. Bu durumda ifade edilen iş stresi, iş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişkiyi ters yönlü olarak ele aldığımızda; her şeyden önce bireyler hangi mesleği yaparlarsa yapsınlar hayatlarında mutlu olabilmeleri için iş hayatlarında hem maddi hem de manevi olarak yeterli tatmini sağlamaları gerekmektedir. Bireylerin iş hayatlarında tatmini sağlamalarının en önemli aşamalarından biri, işlerini en iyi şekilde yaptıklarına önce kendilerini, sonra ise kendisinin performansından ve veriminden beklentisi olan insanları ikna etmesinden geçmektedir. Bu durumun oluşmasının yolu ise bireyin yüksek bir iş performansına sahip olmasıdır.

Tüm çalışan bireylerin ve meslek mensuplarının, yukarıda ifade edilen davranışsal ölçütlerinin oluşmasında kendilerinin kişilik yapısı da çok önemli bir yere sahiptir. Kişilik yapısının da önemi, her bireyin farklı farklı özelliklere, yetiştirilme tarzlarına,

aldıkları eğitime, hayat tecrübelerine ve sahip oldukları aile yapısından kaynaklanmaktadır. Bu durumda bireylerin kontrol odağı kavramı ortaya çıkmaktadır. Kontrol odağı kavramı kısaca, bireylerin hayatlarında yaşamış oldukları olayları hangi duruma bağladıklarıyla ilgilidir. Bu noktada kontrol odağı kavramı ikiye ayrılmaktadır. Yaşadıkları olayların sorumluluğunu kendi davranışlarının sonuçlarına bağlayan bireylere iç kontrol odaklı, kendi dışındaki başka güçlere (güçlü olan diğerleri, şans ve kader) bağlayan bireylere de dış kontrol odaklı bireyler denilmektedir.

Literatürde, iç ve dış kontrol odağı inancını kişilik özelliği olarak ele alıp inceleyen birçok araştırma, iç kontrol odağı yöneliminin kişilikteki etkilerinin, dış kontrol odağı yönelimli olmaya oranla daha olumlu sonuçları olduğunu göstermektedir.

Kişiliğin belirli bir boyutunu ortaya koyan kontrol odağı kavramı, ortaya atılışının üzerinden geçen yıllara rağmen birçok araştırmaya konu olmuş ve çok sayıda kişilik değişkeniyle ya da davranışla ilişkisi incelenmiştir. Bu doğrultuda çalışmada SM, SMMM ve YMM unvanına sahip meslek mensuplarının kontrol odağı ile iş stresi, iş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla Türkiye'de faaliyet gösteren 178 muhasebe meslek mensubunun katıldığı bir araştırma gerçekleştirilmiştir.

Çalışma için; Türkiye'nin çeşitli illerinde aktif olarak faaliyet gösteren, 302 muhasebe meslek mensubuna anket yöneltilmiştir. Hipotezlerin testi, 178 meslek mensubunun anket sorularına verdiği cevaplar üzerinden gerçekleşmiştir. Anket kullanılan sorularının güvenilirliğini test etmek için Cronbach's Alpha analizi yöntemi kullanılmıştır. Yapılan test sonucunda ankette yer alan tüm ölçeklendirilmiş maddelerin oldukça güvenilir sınır değerleri arasında yer aldığı tespit edilmiştir.

Elde edilen bulgulara göre, araştırma sonuçları yazındaki bazı çalışmaların sonuçlarıyla paralel olmakla beraber, farklı çıkan yönleri de görülmüştür. Araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre; anket katılımcıların önemli bir kısmının iç kontrol odaklı bir kişilik yapısı olduğu belirlenmiştir. Meslek mensuplarının iş stresi, iş tatmini ve iş performansı düzeylerinin arasındaki ilişkiyi ve ilişkinin yönünü

ölçmek üzere Korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan Korelasyon analizi sonuçlarına göre; katılımcıların kontrol odağı puanı ile iş stresi arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki, iş tatmini puanları arasında anlamlı ve ters yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Fakat katılımcıların kontrol odağı puanı ile iş performansı arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Literatür taramasına göre belirlenen hipotezlerin testi için Bağımsız Örneklem T Testi ve basit doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Yapılan Bağımsız Örneklem T Testi analizi sonucunda şu sonuçlar elde edilmiştir:

- Muhasebe meslek mensupları açısından, kontrol odağı puanı ile iş stresi ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki,
- Kontrol odağı puanı ile iş performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı olmayan bir ilişki saptanmıştır.

Basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre;

- Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığının iş tatmini üzerinde pozitif, iş stresi üzerinde negatif bir etkisi olduğu saptanmıştır.
- Muhasebe meslek mensupları açısından iç kontrol odaklılığı ile iş performansı arasında bir ilişki bulunamamıştır.
- Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığının iş tatmini üzerinde negatif, iş stresi üzerinde pozitif bir etkisi olduğu saptanmıştır.
- Muhasebe meslek mensupları açısından dış kontrol odaklılığı ile iş performansı arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmanın bulguları dikkate alındığında kontrol odağı ölçeğinden yararlanılarak, başarılı bir kariyer planlaması açısından muhasebe mesleğini seçmeyi düşünenler, kendilerinin mesleğe uygunluklarını ölçebilir ve muhasebeci ihtiyacı olan kurumların insan kaynakları departmanları ise daha doğru personelin seçimini yapabilirler.

Araştırma konusuyla alakalı olarak elde edilen sonuçlar muhasebe meslek odaları, maliye, devletin çeşitli kurum ve kuruluşları, TÜRMOB ve TESMER gibi sivil

toplum örgütleri tarafından değerlendirilmiştir. Gerek meslek mensuplarının mükellefleri, gerekse devlet ve mevzuatla ilgili yaşadıkları sorunların kaynakları ve çözüm önerileri incelenmiştir. Muhasebe meslek mensuplarının iş performansı düzeylerini azaltan, iş stresi ve iş tatminsizliğini meydana getiren unsurlar ve bu unsurların meydana gelmesinde etkili rol oynayan kişilik yapıları dikkate alınarak, çalışmaya konu olan kontrol odağı ölçeği yardımı ile muhasebe meslek mensuplarının yaşamış oldukları sıkıntılar azalabilecek, meslek mensuplarının çalışma koşulları, yaşamış oldukları mesleki sıkıntıları ile ilgili düzenlemeler yapılarak mevcut sorunların giderilmesiyle meslek mensuplarının mesleki şartları iyileştirilerek memnuniyetleri artırılabilecektir. Bu çerçevede özellikle muhasebecilik mesleği paydaşlarına birçok görev düşmektedir.

Hazine ve Maliye Bakanlığı, zaman zaman meslek grubuna bağlı birey ve kuruluşlarla bir araya gelmeli, sorun ve sorunlara getirilen çözüm önerilerini dinlemelidir. Yasa ve yönetmelikler, meslek mensuplarının beklentilerine uygun çıkartılmalıdır. Vergi düzenlemeleri ileriye dönük ve kalıcı olmalıdır. Vergi dairelerinde iş ve işlemlerin daha hızlı olması için yeterli istihdamı sağlamalıdır. Çalışma takviminde yaşanan yoğunluklar gözden geçirilerek meslek mensuplarını iş ortamında rahatlatacak yeni iş takvimi hazırlamalıdır.

Milli Eğitim Bakanlığı, ortaöğretim kurumlarında muhasebe derslerini seçmeli ders olarak koyabilir. İlgili meslek liselerinde muhasebecilik bölümlerinin ders öğretim programlarını günümüz ihtiyaçlarına uygun şekle getirmelidir.

YÖK, ÖSYM ve Üniversiteler, muhasebecilik mesleği yapabilecek bireylerin yetiştirildiği İİBF ve bu fakültelerde yer alan bölümlerin kontenjanlarında kısıtlamaya gitmelidir. Çünkü çok düşük puanlarla girilebilen bu bölümlerde öğretim kalitesi düşmekte ve bu bölümlerden mezun öğrenci sayısı ihtiyaçların çok üstünde bulunmaktadır. Muhasebecilikle ilgili derslerin öğretim programları güncellenmeli ve bu mesleğin ihtiyaçlarına cevap vermelidir. Muhasebecilik yapabilecek yükseköğretim öğrencileri, örgün öğretim veren birimlerden mezun edilmelidir. YÖK, ÖSYM ve üniversiteler, muhasebecilik mesleğine yatkın öğrencileri

belirleyerek şirket ve muhasebe büroları ile temasa geçip bu öğrencilere burs ve iş imkanı sağlamalıdır.

Meslek odaları ve odalar birliği olan TÜRMOB ve TESMER, muhasebecilerde iş stresi düzeylerini azaltacak ve mesleki memnuniyeti yükseltecek önlemler almalıdır. Hem mevcut mesleği icra eden meslek mensuplarına hem de gelecekte bu mesleği icra etmeyi düşünen aday meslek mensuplarına ışık olabilmelidir. Staja giriş sınavını kazanıp mesleğe ilk adımlarını atan meslek mensubu adaylarının daha sağlıklı ve daha verimli bir staj görebilecekleri ve daha etkin bir mesleki eğitim alabilecekleri gerekli programları hazırlayarak meslek mensubu adaylarının mesleğe daha iyi bir şekilde hazırlanmasının sağlanması gerekmektedir.

Son olarak ise, araştırmadan esinlenip tez ve makale çalışması yapmak isteyen araştırmacılar çalışmayı Türkiye genelinde değil bölgeler halinde hazırlayıp literatüre kazandırılmasını sağlayabilirler. Böylelikle Türkiye'nin tüm bölgelerinde zaman içinde hazırlanıp sonuçlanan çalışmalar çerçevesinde meslek mensuplarının faaliyet gösterdiği bölgelerin, meslek mensuplarının kişilik yapılarını etkileyip etkilemediği bölgeden bölgeye farklılaşıp farklılaşmadığı ortaya konulup literatüre kazandırılabilir.

KAYNAKÇA

3568 Sayılı, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu. (1989). *T.C. Resmi Gazete*, 20194, 13 Haziran 1989.

Adal. Z. (1995). "İş Kazalarına Yol Açan Etkenler". *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(1): 337.

Akbolat M., Işık O., ve Uğurluoğlu Ö.(2011). " Sağlık Çalışanlarının Kontrol Odağı, İş Doyumu, Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Karşılaştırılması". *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29(2): 25.

Akça C. ve Erigüç G. (2007). " Hastane Çalışanlarının Yöneticileri Ve Çalışma Arkadaşları ile Yaşadıkları Çatışma Nedenlerine Yönelik Bir Araştırma". *Hacettepe Sağlık İdaresi*.

Akkaya, R. (2015). Öğretmenlerin Kontrol Odağı ile İş Doyumu Arasındaki İlişki. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Aydın.

Akgündüz, S. (2006). Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Banka Çalışanları için Yapılan Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Akyıldız, H. ve Turunç, Ö. (2013). *Çalışma Psikolojisi*. Ankara: Alter Yayıncılık.

Altınok, V. (2009). "İş Stresinin Ortaöğretim Öğretmenleri Üzerindeki Etkisi*". Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(29): 513-532.

Amankuy, Y. Sarıoğlan M. (2005). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Meslek Etiğine Yaklaşımları ve Balıkesir İl Merkezinde Bir Uygulama", *Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(14).

Angı, A. (2002). A Comprehensive Study Concerning The Job Satisfaction of TheInstructors Associated with Students Evaluation. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Ankara SMMO (2014). *Stajyer El Kitabı*, Ankara, Ankara SMMO Yayınları No:93.

archive.ismmmo.org.tr/docs/malicozum (Erişim Tarihi :27 Mayıs.2018).

Arıkan. Y, (2000). " Kamuoyunda Mesleki İtibarımızı Yok Eden Haksız Rekabete Gelin Hep Birlikte Son Verelim". *Mali Çözüm Dergisi*, 52: 1-7.

Arıkan. Y, (2002). "Muhasebe Mesleği Olmadan Yeminli Mali Müşavirlik Olabilir mi?". *Mali Çözüm Dergisi*, 58: 1-4.

Arslan, M. (2010). Çalışma Yaşamında Stresin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Ve Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Arvey R. D. Abraham, Lauren M., Bouchard T. J. ve Segal N. L. Job Satisfaction.(1989). "Environmental and Genetic Components*". Journal of ,Applied Psychology*, 74 (2): 187-192.

Ataman, B. (2010). "Türkiye'de Kamu Denetimi ve Kamu Denetçilerine Genel Bakış". *Maliye Finans Yazıları*, 87: 17-26.

Ayboğa, H. (2003). Globalleşme Sürecinde Ülkemizde Muhasebe Mesleği ve Meslek Mensuplarının Eğitimi, *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, 18(1): 334-335.

Ayboğa, H. (2001). " Ülkemizde Muhasebe Mesleği ve Meslek-Etiği-Ahlakı". *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 1(2): 28-44.

Aytaç, S. (2009). *İş Stresi Yönetimi El Kitabı:* İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları. [Erişim:12 Kasım 2017, https://kayseri.aile.gov.tr/data/].

Bağ, V. (2012). Gazetecilerde İş Stresi: Balıkesir İli Yerel Basınında Çalışan Gazetecilerin İş Stresi Kaynaklarına İlişkin Bir Uygulama Atatürk Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

Bağ, V. (2012). Gazetecilerde İş Stresi: Balıkesir İli Yerel Basınında Çalışan Gazetecilerin İş Stresi Kaynaklarına İlişkin Bir Uygulama. Erzurum Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

Bakan, İ. , Kelleroğlu, H. (2003). "Performans Değerlendirme: Çalışanların Performans Değerlendirme Uygulamalarından Beklentileri Konusunda Bir Alan Çalışması". *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 8: 103-127.

Baltaş, A ve Baltaş, Z. (2011). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Barutçuoğlu, İ. (2006). *Yöneticinin Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.

Basım, H. N. ve Şeşen H. (2008). " Çalışanların Kontrol Odaklarının Örgüt İçi Girişimcilik Tutumları ile İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma". *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi,* 63 (3): 49-64.

Başaran, İ. E. (1991). *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü*, Ankara: Gül Yayınevi.

Bayar, Ö.(2006). Halkla İlişkiler ve Etik. T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Bayyurt, N. (2011). "İşletmelerde Performans Değerlendirmenin Önemi ve Performans Göstergeleri Arasındaki İlişkiler". *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (53):578.

Beğenirbaş M.,Ercan T. (2014). "İş Performansının Sağlanmasında Çalışanın Duygusal Emeğinin ve Örgütte Güven Algısının Etkileri". *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3): 131-149.

Berk, R. A. (1986). Performance Assessment, *The Johns Hopkins University Press Baltimore*, London.

Biçki, S. (2016). Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi: İstanbul Örneği. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Ensitüsü. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Bingöl, D. (1990). *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Yayınları,

Bingöl, D. (2013). *İnsan Kaynakları Yönetimi.* İstanbul: Beta Yayınevi .

Borman, W.C., Motowidlo, S.J., (1997), Task Performance and ContextualPerformance: The Meaning for Personnel Selection Research, *Human Performance*, 2(10) : 99-109.

Boswell CA (1992) Work stress and job satisfactions for the community health nurse. *J Community Health Nurs*, 9(4): 221-227

Bozkurt, Ö. , İ. Bozkurt, (2008). " İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1): 3-5.

Bükülmez, K. (2013). Çalışma Hayatında İş Performansını Etkileyen Faktörler: Altınova Tersaneler Bölgesi Örneği.Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Yalova.

Bülbül, S. (2016). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini: Bir Kamu Kurumunda Uygulanması. Nişantaşı Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Campbell, J.P. (1990). Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology. In: Dunnette, M.D. and Hough, L.M., Eds., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Consulting Psychologists Press, Palo Alto*.

Çakar, M. (1997). Lise Son Sınıf Öğrencilerinin Mesleki Olgunluk ile Denetim Odağı Düzeylerinin Karşılaştırılması. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: Seçkin Yayınları.

Çakmak, A. F. ve Biçer, İ. H. (2006). Performans Değerleme Sisteminden Duyulan Memnuniyeti Etkileyen Unsurlar. İTÜ. *Sosyal Bilimler Dergisi*: 3(1): 3-14.

Çakmak, N. (2006). "Kütüphane Yönetiminde Performans Değerlendirmesi". E. Kaya ve E. Yılmaz (Yay. Haz), 42. Kütüphane Haftası Bildirileri 27 Mart-2 Nisan 2006 içinde (ss.67-86). *Ankara. Türk Kütüphaneciler Derneği*.

Çalışkan, Z. (2005). "İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama". *Doğu Anadolu Bölge Araştırma Dergisi*: 9-18.

Çaylı, B. (2013). Kontrol Odağı-İş Tatmini İlişkisi ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Etkisi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

Çelik, P. (2010). İş Görenlerin Motivasyon Düzeyleri İle İş Tatmini ve İşe Devam İlişkisi Üzerine Turizm Sektöründe Bir Uygulama. Akdeniz Üniversitesi. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, Antalya.

Çetin, F. (2008). Kişilerarası İlişkilerde Kendilik Algısı, Kontrol Odağı ve Kişilik Yapısının Çatışma Çözme Yaklaşımları Üzerine Etkileri. KHO Savunma Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Çınar, O. ve Karcıoğlu, F. (2012). "Büro Yönetimi Bölümü Öğrencilerinin Umutsuzluk Düzeyleri ve Kontrol Odağı İnançları Üzerine Bir Araştırma". *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3): 283-296.

Çiçekçioğlu, H. (2016). Mobbing ve Fiziksel Şiddetin Çalışanlar Üzerine Etkileri: Sağlık Kurumlarında Bir Alan Araştırması. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans Tezi, Kahramanmaraş.

Çinko, S. B. (2009). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Denetim Odağı Türleri ve Denetim Odaklarının Öğretmenlik Tutumlarına Etkisinin İncelenmesi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Dağ, İ. (1991). "Rotter'ın İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeğinin (RİDKOÖ) Üniversite Öğrencileri İçin Güvenirliği ve Geçerliği". *Psikoloji Dergisi*, 7 (26): 10-17.

Daşdan, A., Bayraktar, Y. ve Bellikli, U. (2015). "Muhasebe Mesleğinde Etik İkilem ve Etik Karar Alma Konularında Farkındalık Oluşturma: Trabzon İlinde Bir Araştırma". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 29(1).

Daştan, A. (2009). "Etik Eğitiminin Muhasebe Eğitimindeki Yeri ve Önemi. Türkiye Değerlendirmesi". *Marmara University Journal Of The Faculty of Economic& Administrative Sciences,* 26(1): 285.

Davis, K. (1982). "İşletmelerde İnsan Davranışı(Çev. K. Tosun vd.)". *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları*, No.199.

Dede, G. (2009).*101 Soruda Haksız Rekabet Olgusu*, Ankara: Çetin Ofset.

Dede. G. (2007). “Mesleki Süreci Yaşamak, Eğitim ve Haksız Rekabet”. *Mali Müşavirler Muhasebeciler Birliği Derneği Ankara Şube Bülteni*, 59:14.

Demir, N., 2005. Örgüt Kültürü – İş Tatmini İlişkisi: Plastik Üstünde Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi SBF, Doktora Tezi, İstanbul.

Demirkan, S. (2006). Özel Sektördeki Yöneticilerin ve Çalışanların Bağlanma Stilleri, Kontrol Odağı, İş Doyumu ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Araştırılması. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Demirkol, İlknur. (2006). Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, Mersin.

Demiroğlu, M. (1999). “Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlerin Mali Sorumlulukları”. *Vergi Dünyası Dergisi*, (211): 77.

Dızman, Ş. ve Güney, S. (2015). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları Kamuda Karşılaşılan Olumsuzluklar ve Beklentiler (Erzincan İli Uygulaması)”. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi,* 16(3): 98.

Dilekyiğit, Ö. (2009). “Müşterilerden Kaynaklanan Haksız Rekabet”. *Bilanço Dergisi*, 119: 22-23.

Dilmaç, O. (2008). “Görsel Sanatlar Öğretmen Adaylarının Denetim Odaklarına İlişkin Algılarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi”. *Güzel Sanatlar Enstitüsü Dergisi*, 20: 1-14.

Doğan, Z. ve Özulucan, A. (2004). “Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirin Karşılaştıkları Sorunlar ve Çözüm Önerileri”. *TÜRMOB Yayınları*.

Dönmez, A. (1983). " Denetim Odağı". *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi,* 18(1-2): 31-44.

Dönmez, A. (1986). "Denetim Odağı: Temel Araştırma Alanları". *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 19(1): 259-280.

Drafke, M., Kossen, W. S., 1997. "The Human Side of Organizaton", (SeventhEdition), USA: Addison Weslwy Longman Inc..

Efeoğlu E. ve Özgen H. (2007). " İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma". *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi:*1 6(2): 237-254.

Eğin, A. (2015). Çalışma Hayatında İş Stresi ve Tükenmişlik. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Eğinli, A. (2009). "Çalışanların İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma*". Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*: 23(3) :41.

Ekinci, H. ve Ekici, S.(2003). "İşletmelerde Örgütsel Stres Yönetim Stratejisi Olarak Sosyal Desteğin Rolüne İlişkin Örgül Bir Araştırma". *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 27 (1): 101-102.

Eraslan E. ve Algül, O. (2005). "İdeal Performans Değerlendirme Formu Tasarımında Analitik Hiyerarşi Yöntemi". Gazi Üniversitesi Mimarlık Mühendisliği Fakültesi Derneği. 1(20): 95-106.

Erbaş, N. (2009). Lise Son Sınıf Öğrencilerinde Kontrol Odağı İnancının Risk Alma Davranışına Etkisi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya.

Erdoğan, İ. (1996). "İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış". *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları,* 266: 50-52.

Eren G. ve Öztemiz A.B., "Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi". *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 14(1): 271–288.

Eren, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Eren. S. (2013). Mükemmeliyetçiliğin İş Performansına Etkisi: İstanbul İli Uluslararası Zincir Otel İşletmelerinde Çalışan Orta Kademe Mutfak Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Erkoç, G.Ç., (2015). Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Öz Yeterlilik Faktörünün Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Fındıkçı, İ., (2009). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayınları.

Frucot, Veronique ve Shearon, Winston T. (1991), "Budgetary Participation, Locus of Control, and Mexican Managerial Performance and Job Satisfaction". *Accounting Review,* 66(1).

Gangai, K.N, Mahakud,G.C ve Sharma,V., (2016). "Association between Locus of Control and Job Satisfaction in Employees: A Critical Review", *The International Journal of Indian Psychology,* 3(2): 56

Genç N. (2005). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

George, D. ve Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference.* 17.0 update (10a ed.) Boston: Pearson.

Göçeri, F. (2014). Sorumlu Hemşirelerin İş Stresinin İş Doyumu Üzerine Etkisi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Gökdeniz, İ., Durukan, T. Ve Bozacı, İ., (2012). " Müşterilerin Firmaya Şikayet Etme Eğilimini Etkileyen Bireysel Faktörler Üzerine Uygulamalı Bir Çalışma". *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi,* 4(1).

Gül, H. (2015). Muhasebe Meslek Mensuplarında İşe Bağlılık, Çalışma Ahlakı Ve Mesleki Etik Davranış İlişkilerinin Değerlendirilmesi. Çanakkale 18 Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale.

Gül, H., Oktay E.ve Gökçe, H., (2008). "İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama". *Akademik Bakış Dergisi,* 15: 1-11.

Gündoğan, T. (2010). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Bir İnsan Kaynaklar Bölümünde Uygulama. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Ankara.

Güney S. ve Çınar, O. (2012). "Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin (SMMM) Etik Algıları: Erzurum Örneği". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,* 26(2).

Güney, A. (2016). "Muhasebe Mesleğinde Etikle İlgili Düzenlemelerin Muhasebe Eğitimi Üzerindeki Etkileri". *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*. 5(1).

Güney, S. (2001). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Günlük, M., Özer, M.ve Özcan, M. (2017), "Mesleki Memnuniyeti ve Bireysel İş Performansı: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Çalışma". International Review Of Ekonomics And Management, 5(4): 1-22.

Güzelaydın, A. (2016).Çalışan Yetişkinlerde Disleksi- İş Performansı İlişkisi: Çalışanlar Üzerine Örnek İnceleme. Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Hacırüstemoğlu, R. (2008). " Bilgi Çağında Muhasebe Eğitimi". *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*,10(3):1-6.

Halsey, W. (1988). *Macmillan Contemporary Dictionary*. İstanbul: ABC Tanıtım Basımevi.

Hartel, C.E.J., ve Fujimoto, Y., (2014). *Human Resource Management*. Malaysia: Third Edition Pearson,.

Hexel, Martina (2003). "Alexithymia and Attachment Style in Relation to Locus of Control" *Personality and Individual Differences*.

http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr (Erişim Tarihi:31 Aralık 2017).

http://www.resmigazete.gov.tr (Erişim Tarihi 2 Haziran 2018).

http://www.turmob.org.tr (Erişim Tarihi: 26 Mayıs 2018).

https://www.isbul.net/is-rehberi/makaleler/is-yerinde-motivasyonu-etkileyen-faktorler (Erişim Tarihi:24 Aralık 2017).

https://www.ismmmo.org.tr/Yayinlar/Mali-Cozum-Dergisi/sayi-23 (Erişim Tarihi :2 Haziran 2018).

Işıkhan, V. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.

İbiş, C. (2002), "Bilgi Çağında Muhasebecilik Mesleğinin Geleceği ve Yeni Muhasebeci Kimliği". *XVII. Türkiye Muhasebe Kongresi*, 10-12 Ekim 2002, İstanbul.

İşcan, Ö. F. ve U. Sayın, (2010).“ Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4):195-216.

Jawahar, I. M. ve Carr, D. (2007). Conscientiousness and contextual performance: The compensatory effects of perceived organizational support and leader-member exchange. *Journal of Managerial Psychology*, 22(4): 330-349.

Karahan, A. Gürpınar, K.ve Özyürek, P. (2007). “ Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İli Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşerilerin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi”. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1): 33.

Keser, A. (2015). “ Güncel Yaklaşımlarda İş Yaşamında Stres ve Kaynakları”. *Türk Metal Dergisi.*

Keskin, G. (1997). “Örgütsel Stres ve Erzurum’da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”. *Verimlilik Dergisi*. Sayı 2. s.141–164.

Kılıç, G. (2006), Eğitim Kurumlarında Liderlik Tarzları ve Örgüt Kültürünün Performans Üzerindeki Etkisi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.

Kıral, E. (2012). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Mükemmeliyetçilik Algısı ve Kontrol Odağı ile İlişkisi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Doktora Tezi, Ankara.

Klarreıch, S. H.(1998). *Stressiz Çalışma Ortamı* , (Çev: Bengi Güngör), Ankara: Öteki Yayınevi.

Koçel, T. (2017). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınevi.

Korkut, F. (1986). İlkokul Öğrencilerinin Kendilerine ve Ailelerine İlişkin Bazı Değişkenlerin Denetim Odakları Üzerindeki Etkisi. Bilim Uzmanlığı Tezi. Hacettepe Üniversitesi. Ankara.

Köse, A. H. (2013). Hal Yönetiminde Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi ve İş Tatminlerinin Hizmet Üretimine Etkisi ve Mekansal Yansımaları: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Örneği. Bahçeşehir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Kurt, E., (2013), Algılanan Sosyal Destek ve İş Performansı İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracı Etkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Kurtcebe,E. (2008). 21.YY'da Muhasebe Mesleğinin Vizyonu, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Denizli.

Kutanış, Ö. R.ve Bayraktaroğlu, S. (2002). "Crosscheck of the perceptions on womenentrepreneurs in SMEs". *Small Business and Entrepreneurship DevelopmentConference*. 15-16 April, England: University of Nottingham, s.350-356.

Küçükkaragöz, H. (1998). İlkokul Öğretmenlerinde Kontrol Odağı ve Öğrencilerinin Kontrol Odağının Oluşumuna Etkileri. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Doktora Tezi. İzmir.

Küçüksavaş N. (1998). *Genel Muhasebe İlkeler ve Uygulaması*. İstanbul: Beta Yayınevi.

Libert, Y., P. Janne, D. Razavi, I. Merckaert, P. Scalliet, N. Delvaux, A-M. Etienne, S. Conradt, J. Klastersky, J. Boniver ve Ch. Reynaert .(2003). " Impact of Medical Specialists' Locus of Control on Communication Skills in Oncological Interviews". *British Journal of Cancer*. 88(4): 502-509.

Locke E.(1976)., "The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Dunette". M.D. (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (s.389).

Maktalan, F. K. (1997). İş Tatminini Etkileyen Faktörler ve Plastik Profil İşletmelerinde Uygulama. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Meriçöz, S. (2015). Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının İş Tatmini ve İş Performansına Olan Etkisi: Ampirik Bir Çalışma. Bahçeşehir Üniversitesi. Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul

Meriçöz, S. (2015). Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının İş Tatminine ve İş Performansına Olan Etkisi. Bahçeşehir Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Mert, V. (2014). Türkiye'de Bağımsız Denetimin Tasdik Denetimi ile Karşılaştırılması. Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

Minibaş, J., (1990). "Özel ve Devlet İlkokulların da Görev Yapan Öğretmenlerin İş Tatmini Düzeyi ve Bu Düzeyin Frustrasyon Karşısında Gösterilen Tepki Tipi ve Agresyon Yönü İle İlişkisi. İ.Ü. İşletme Fakültesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Mitchell, Terence R, Smyser, Charles M ve Weed, Stan E (1975), "Locus of Control: Supervision and Work Satisfaction" *Academy of Management Journal*, 18(3).

Mottaz, C.J. (1985). " An analysis of the relationship between attitudinal committent and behavioural committent". *The Sociological Quarterly*, 30(1): 360.

Muhonen, Tuija ve Torkelson, Eva (2004), "Work Locus of Control and Its Relationship to Health and Job Satisfaction from A Gender Perspective". *Stress and Health*.

Nalbantoğlu, R. (2007). " Muhasebe Uygulamaları Konusunda Meslek Mensuplarının Bakış Açıları". [Erişim: 1 Nisan 2018 http://www.archive.ismmm.org.tr/docs/sempoz-yum/06Sempozyum/5 oturum].

Newstrom, John W., Davıs, Keith (1997). *Organizational Behavior-Human Behavior At Work*. USA: Mcgraw-Hill Companies.

Norfolk, D. (1989).*İş Hayatında Stres* (Çev. Leyla Serdaroğlu). İstanbul: Form Yayınları.

Okutan, M. ve Tengilimoğlu D. (2002). " İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri". *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4: 15-26.

Ömürbek, V. ve Türkoğlu, T. (2013). " Muhasebe Meslek Mensupları Arasında Yaşanan Haksız Rekabet Üzerine Bir Araştırma". *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(30): 121.

Ören, N. (1991). " Denetim Odağı ve Kendini Kabul Arasındaki İlişkiler." *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 1 (2): 20-28.

Örücü, E. (2003). *Modern İşletmecilik*. Ankara: Gazi Yayınları.

Örücü, E ve Demir, B. (1999) "Banka Çalışanlarında İş Stresi ve Muğla İli Örneği". *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1).

Özalp, E.ve Kırel, Ç., (2010). *Örgütsel Davranış*. Bursa: Ekin Yayınevi.

Özdemir, E. (2003). Muhasebe Eğitiminde Karşılaşılan Güçlükler ve Muhasebecilik Mesleğinin Sorunları. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adapazarı.

Özdevecioğlu, M. Akın,M., Karaca M. ve İştahlı, B. (2014). " Kötü Niyetli Yönetim Algılamasının Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisinde Duygusal Zekânın Rolü". *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1): 1-18.

Özdevecioğlu, M. ve Kanıgür, S. (2009). "Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri", *KMU İİBF Dergisi*.11: 59-62.

Özgen, H., Öztürk A. ve Yalçın A. (2005). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Yayınları.

Özmen, E., Özmen D., Deveci, A. ve Taşkın, O. E. (2008). "Denetim Odağının Depresyon ve Şizofreniye Yönelik Tutumlara Etkisi". *Anadolu Psikiyatri Dergisi*. 9: 125-129.

Özmutaf N. M. (2007). "Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma". *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 8(2): 41-42.

Özulucan, A., Bengü H. ve Özdemir F. (2010). " Muhasebe Meslek Mensuplarının Güncel Sorunları, Uygulamada Karşılaştıkları Yetersizlikler ve Meslek Odalarından Beklentilerinin Unvanları ve Mesleki Deneyim Süreleri Yönüyle İncelenmesi: Türkiye Genelinde Bir Araştırma". *Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi*, 31.

Özyörük, M. (2009). Hizmet Sektöründe Performans Değerlendirme. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Konya.

Özyürek, H., (2012). “Muhasebe Meslek Mensuplarında Etik: Ankara’da Muhasebeciler Üzerine Araştırma”. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 4(1): 125-130.

Park E. J. ve Deitz D. G.(2005), “The Effect Of Working Relationship Quality On Sales Person Performance And Job Satisfaction: Adaptive Selling Behavior in Korean Automobile Sales Representatives”, *Journal Of Business Research*.

Pehlivan İ. (2000). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Pegem Yayınları.

Pehlivan, B. (2008). “İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlendirmesi ve Maliye Bakanlığı Çalışanları Yönelik Bir Uygulama”. *Maliye Dergisi*, (154): 171-187.

Pekdemir, R. (1994). “Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliğ'ine Göre Mali Tablolar”. *İSMMO Yayınları*,(9): 64-78.

Pekel, H. N., (2001). İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.

Phares, E. C. (1976). “Locus Of Control İn Personality. New Jersey”. *General Learning Pres.*

Reed, Sarah A.,Kratchman, Stanley H. ve Strawser, Robert H. (1994), "Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intentions of United States Accountants", *Accounting, Auditing & Accountability Journal*.

Raepers N ve Çallıalp N. (2015). “Bölüm III: Vergi Danışmanları Açısından Sorumlu Vergicilik”: 184-191, [Erişim: 12 Mayıs 2018, https://home.kpmg.com]

Robbins, S. P. (2003). Organizational Behaviour: Concepts, Controveises and Aplications. New Jersey: *Prentice Hall*.

Rotter, J. B. (1966). “Generalised Expectancies For Internal Versus External Control of Feinforcement”. *Psychological Monographs*, 80: 1-28.

Sabuncuoğlu, Z.(2005). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Bursa: Furkan Ofset.

Sabuncuoğlu, Z., ve Tüz M. V., (2003). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Alfa Aktüel Yayınları.

Sabuncuoğlu, Z. ve Tokol, T. (2003). *İşletme*, Bursa: Furkan Ofset.

Saklan, A. (2010). Örgütlerde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: “ Selçuk Üniversitesi İlahiyat Fakültesinde Bir Uygulama”. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Saruhan, Ş. ve Yıldız, M. (2013). *Çağdaş Yönetim Bilimi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Saruhan, C. ve Türker, M.V. (2003). “ Personeli Güçlendirme. Yüksek Performans İçin Olmazsa Olmaz Bir Gereklilik mi? Geçici Bir Yönetim Hevesi mi? Yoksa Hepsinden Öte Bir İnsan Kaynakları Stratejisi mi?: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”.*11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi,* 22-24 Mayıs 2003, (S.S :405-411). Afyon.

Savcı. G. (2012). Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Kars.

Schermerhorn, J. R., J.G.Hunt ve R.N.Osborn, (1994). “Managing Organizational Behavior”. *John Wiley & Sons Inc..New York.*

Sevilengül, O. (2007). *Genel Muhasebe*. Ankara: Gazi Kitabevi.

Sevimli F., İşcan F. ,(2005). "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Tatmini", *Ege Akademik Bakış; Ekonomi İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi,* 5(1-2): 55-64.

Sergici, M. (2013). Sigara İçen Üniversite Öğrencilerinde Kontrol Odağı ile Sosyotropi-Otonomi Kişilik Özelliklerinin İncelenmesi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Bölümü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Sertçe, S. (2003). Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Slevin, D. P., (1995). *The Whole Manager*. American Management Association, New York.

Smith, P. C. ve Goddard, M. (2002). Performance Management and Operational Research: A Marriage Made in Heaven?. *The Journal of the Operational Research Society*, 53(3): 250.

Solmuş, T. (2004). " İş Yaşamı, Denetim Odağı ve Beş Faktörlük Kişilik Modeli". *Türk Psikoloji Bülteni*, 10: 196.

Sonnentag, S. ve Michael F.(2002). "Performance Concepts and PerformanceTheory". *Psychological Management of Individual Performance: A Handbook in the Psychology of Management in Organizations, Der. Sabine Sonnentag, Wiley, Chichester*.

Soysal, A. (2009). "İş Yaşamında Stres".[Erişim: 10 Ocak 2018, www.ceis.org.tr/dergiDocs/makale237.pdf]

Spector, P.E (1988), "Development of The Work Locus of Control Scale". *Journal of Occupational Psychology.*

Spector, Paul E.; Sanchez, Juan I.; Siu, Oi Ling; Salgado, Jesus ve Ma, Jianhong. (2004). " Eastern Versus Western Control Beliefs at Work: An Investigation of Secondary Control, Socioinstrumental Control, and Work Locus of Control in China and the US". *Applied Psychology: An International Review*, 53(1): 38-60.

Sümer, C. (2001). "Performans Değerlendirmesine Tarihsel Bir Bakış ve Kültürel Bir Yaklaşım III. Bölüm".[Erişim Tarihi: 21 Aralık 2017, www.insankaynaklari.com].

Sürgen, S. (2014). Sınıf Öğretmenlerinin Denetim Odağı Eğilimleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

Şahin, G. (2017). Ağır Sanayi Kuruluşunda Çalışan Erkeklerde İş Stresi, Yeme Tutumu, Ankisiyete ve Depresyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Işık Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Şengüder, Ş. (2006). Lise 1-3 Sınıf Öğrencilerinde Denetim Odağı ile Ruhsal Sorunlar Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi ve Akademik Başarı İle Kıyaslanması. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T. ve Fettahlıoğlu, T. (2006). "Örgütlerde Yabancılaşmanın Yönetimi Araştırması". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15: 569-587.

Şimşek, M., Nursoy M. (2002). *Toplam Kalite Yönetiminde Performans Ölçme (Örnek Uygulamalar).* İstanbul: Hayat Yayınları.

Şimşek, M.Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Konya: Adım Matbaacılık.

Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2013). Using Multivariate Statistics, 6th Edition, Pearson.

Taştan, S. (2006). "İnsan Kaynakları Yönetimi: Performans Değerlendirmesi". [Erişim Tarihi:9 Mart 2018, http://www.humanresourcesfocus.com/]

Taysı, K. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. Edirne.

Telman N. ve Ünsal P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.

Terzi, A. (2010). Muhasebe Mesleği ve Rize'deki Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

Thompson, L.B (2003). *Yeni Yöneticinin El Kitabı* (Çev. Vedat G. Diker), Hayat Yayınları: İstanbul.

Tınaz, P. (2006). *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*. İstanbul: Beta Kitap.

Topçu. F, (2010). " Muhasebe İşlerinde Haksız Rekabetin Boyutları ve Unsurları". 2. Türkiye Haksız Rekabet Kongresi, *TÜRMOB Yayınları*, 379: 40

Tortumlu, M. (2016). İş Stresi ve Örgüt İkliminin Çalışan Performans Üzerindeki Etkisi: İstanbul Avrupa Yakası İlçe Belediyelerde Uygulama. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Tuncel, S.(2015). "Motivasyon-Performans İlişkisi". [Erişim Tarihi: 24 Aralık 2017, http://www.sabittuncel.com].

Tunçer, P. (2013). "Örgütlerde Performans Değerlendirme ve Motivasyon". *Sayıştay Dergisi*, (88): 94.

Turan, Ö. (2007). Çağrı Merkezlerinde Çalışanların İş Tatminlerinin Performansa Etkisi ve İletişim Sektöründe Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Turan, M. ve Parsak, G.(2011). " Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma. "*Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2): 6-7.

Turunç Ö. ve Çelik M. (2010). "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi". *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2): 184.

Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*. İstanbul: Hayat Yayınları.

Tümkaya, S. (2000). "İlkokul Öğretmenlerindeki Denetim Odağı ve Tükenmişlikle İlişkisi". *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 8(1):1-2.

Türedi H.(2011). *Genel Muhasebe Dönem İçi ve Dönem Sonu İşlemleri*. Trabzon: Derya Kitabevi.

Türk Dil Kurumu (2011). *Türkçe Sözlük*. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları.

Türk, S. (2007), *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*. İstanbul: Gazi Kitabevi.

Türker, M., Pakdemir, R. ve Yakup, S. (1995). *Sınırlı Uygunluk Denetimi*. Ankara: TÜRMOB Yayınları.

Tütüncü, A. ve Zengin, H.. (2016). "Türkiye'de Kayıt Dışı Ekonominin Boyutunun Tahmini". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 17(2) : 195-209.

Ulamış, A. (2004). İş gören Tatmini ile Müşteri Tatmini Arasındaki İlişki ve Bu İlişkiyi Etkileyen Faktörler: 5 Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Uludağ, Y. (2017). İş Tatmininde Kişilik Özelliklerinin ve Sosyal İlişkilerin Rolü: Bir Enerji İşletmesinde Araştırma. Kırıkkale Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırıkkale.

Usta, H. (2007). Muhasebe Mesleği ile İlgili Uluslararası Muhasebe Standartları ve Türkiye'deki Düzenlemeleriyle Karşılaştırılması, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Uyargil, C. (1988). *İş Tatmini ve Bireysel Özellikler, Türkiye'de Özel Sektörde Yapılmış Bir İş Tatmini Araştırması*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayıncılık.

Uyargil, C. (2013). *Performans Yönetimi Sistemi*. İstanbul: Beta Basım A.Ş.

Uzay, S. (2005), "Muhasebe Meslek Stajyerlerinin Sorunları ve Beklentileri: Bir Araştırma". Muhasebe ve Finansman Dergisi, (25): 71-76.

Uysal, H.T., Akbulut, H. ve Ertan, S, (2015). "Aşırı İş Yükünün Performans Perspektifinden Çalışma Psikolojisinde Negatifliğe Etkisi: Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma". *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(38): 980-992.

Üçüncü, (2016). " İş Tatmini Ve Motivasyon".[Erişim Tarihi: 2 Nisan 2018 aves.ktu.edu.tr].

Viswesvaran, Chockalingam ve Deniz S. Ones. (2000). ''Perspectives on Models of Job Performance''. *International Journal of Selection and Assessment*: 216-226.

Voydanoff, P. (1980) ."Percieved Job Characteristics And Job Satisfaction Among Men And Women". Psychology of Women Quarterly, 5(2): 177.

Yaşar, R. (2011), "Muhasebe Mesleği ve Çözümlenemeyen Tahsilat Sorununa Bir Bakış". *Muhasebe Güncel Bülten*:1. [Erişim: 1 Nisan 2018, https://www.muhasebenet.net/makaleler.html]

Yağışan, N., Sünbül, A. M. ve Yücalan, Ö.B. (2007). "Müzik Bölümü Öğrencilerinin Benlik İmgeleri ve Denetim Odaklarının İncelenmesi". *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22: 243-262.

Yapraklı, Ş. ve Yılmaz, M. K.(2007), "Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum'da İlaç Mümessilleri Üzerinde Bir Saha Araştırması". *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1(21).

Yalçın, S. (2011). "Muhasebe Meslek Mensupları ve İşletmelerin Etik Konusunda Tutumları: Türkiye Araştırması". *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (52): 50.

Yaşar, S. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Denetim Odağı ve Bilgisayar Laboratuvarına Yönelik Tutumlarının Siberaylaklık Davranışlarına Etkisi, Hacettepe Üniversitesi Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Yelboğa, A. (2006). "Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi". *İş, Güç Endüstrisi İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2): 196-211.

Yeminli Mali Müşavirlik ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Sınav Yönetmeliği. (2005). *T.C. Resmi Gazete*, 25702, 16.01.2005.

Yeşilyaprak, B. (2014). *Eğitimde Bireysel Farklılıklar*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Yıldırım, B. I. (2014). Çalışanların Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişki: Alanya'daki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Doktora Tezi, Antalya.

Yılmaz, A. ve Ekici, S.(2003). "Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma". *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10 (2): 1-20.

Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006) "Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma". *SDÜ İİBF Dergisi*, 11(1): 31-58

Yılmaz, V.(2012). Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkisi. Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksel Lisans Tezi, İstanbul.

Yılmaz. A. (2016). Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Doktora Tezi. İstanbul.

Yumuşak, U. (2008). "İş Gören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3): 241-251.

Yücel, R. ve Cihat, K. (2014). "Muhasebecilerin Mesleki Uygulamalarındaki Etik Algılarına İlişkin Bir Araştırma". *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2).

Zengin, H. (2016). Muhasebe Mesleğinde Meslek Mensubunun Problemleri ve Muhasebe Denetiminde Karşılaşılan Hileler, Meslek Mensubunun Tutumu, 18 Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Doktora Tezi, Çanakkale.

Zonana, M. (2011). İş Stresinden İş görenlerden Örgütsel Sosyalleşme Düzeylerinde Etkileri ve Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

EKLER

EK 1: Anket Formu

Değerli Meslek Mensubu,

Bu anket formunun amacı, muhasebe meslek mensupları açısından kontrol odağı ile iş stresi, iş performansı ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesine imkan tanıyacak verilerin toplanmasıdır. Ankete verilen cevaplar, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Tezli Yüksek Lisans öğrencisi Burak DENİZ'in bilimsel amaca yönelik olarak hazırlayacağı tezinin analiz bölümünde kullanılacaktır. Anket formunun tarafınızca doldurulmasının az da olsa zamanınızı alacağının bilincindeyiz. Bu nedenle göstereceğiniz ilgi ve çalışmaya vereceğiniz değerli katkı için teşekkürlerimizi sunar çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Not: Ankete katılımda gönüllülük esastır.

Yrd. Doç. Dr. Bilgehan Tekin
Çankırı Karatekin Üniversitesi
İ.İ.B.F. Öğretim Üyesi

Burak DENİZ
Çankırı Karatekin Üniversitesi
İşletme Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi

A. MESLEK MENSUBU İLE İLGİLİ DEMOGRAFİK BİLGİLER

1- Cinsiyetiniz : ( ) Erkek ( ) Kadın

2- Yaşınız : ( ) 20-30 ( ) 31-40 ( ) 41-50 ( ) 50 üzeri

3- Öğrenim Durumunuz : ( ) İlkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise ( ) Ön lisans ( ) Lisans ( ) Yüksek Lisans ( ) Doktora

4- Mesleki Unvanınız : ( ) Serbest Muhasebeci ( ) Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ( ) Yeminli Mali Müşavir

5- Mesleki Deneyiminiz : ( ) 1-5 yıl ( ) 6-10 yıl ( ) 11-15 yıl ( ) 16-20 yıl ( ) 21-25 yıl ( ) 26 yıl üzeri

B. KONTROL ODAĞI

Lütfen aşağıdaki her seçenek çiftinde, sizin görüşünüze göre gerçeği en çok yansıttığına inandığınız cümleyi (a ya da b seçeneklerinden yalnızca bir tanesi) seçiniz. Seçiminizi yaparken, seçmeniz gerektiğini düşündüğünüz ve/veya doğru olmasını arzu ettiğiniz cümleyi değil, gerçekten daha doğru olduğuna inandığınız cümleyi seçiniz. Bu anket bazı durumlara ilişkin kişisel inançlarla ilgilidir ve bu nedenle "doğru" ya da "yanlış" cevap diye bir durum söz konusu değildir.

1. a) Çocuklar, anne ve babaları tarafından çok fazla cezalandırdıkları için çok problemli oluyorlar.
b) Günümüzde çocukların çoğunun problemli oluşu, anne ve babaları tarafından aşırı serbest bırakılmalarının bir sonucudur.

2. a) İnsanların yaşamındaki mutsuzluklar biraz da şanssızlıklarına bağlıdır.
b) İnsanların şanssızlıkları yaptıkları hataların bir sonucudur.

3. a) Savaşların başlıca nedenlerinden biri halkın siyasetle yeterince ilgilenmemesidir.
b) İnsanlar savaşı önlemek için ne kadar çaba harcarsa harcasın her zaman savaş olacaktır.

4. a) İnsanlar bu dünyada hak ettikleri saygıyı er ya da geç görürler.
b) İnsan ne kadar çabalarsa çabalasın ne yazık ki değeri anlaşılmaz.

5. a) Öğretmenlerin öğrencilere haksızlık yaptığı fikri saçmadır.
b) Öğrencilerin çoğu, notların tesadüfi olaylardan etkilendiğini fark etmez.

6. a) İnsan koşullar uygun değilse başarılı bir lider olamaz.
b) Lider olamayan yetenekli insanlar fırsatları değerlendirememiş kişilerdir.

7. a) Ne kadar uğraşsanız da bazı insanlar sizden hoşlanmaz.
b) Kendilerini başkalarına sevdiremeyen kişiler başkalarıyla nasıl geçinileceğini bilmeyenlerdir.

8. a) İnsanın kişiliğinin belirlenmesinde en önemli rolü kalıtım oynar.
b) İnsanların nasıl biri olacaklarını kendi hayat tecrübeleri belirler.

9. a) Bir şey olacaksa eninde sonunda olduğuna sık sık tanık olmuşumdur.
b) Ne yapacağıma kesin karar vermek, kadere güvenmemekten daima daha iyidir.
10. a) İyi hazırlanmış bir öğrenci için, adil olmayan bir sınav hemen hemen söz konusu olamaz.
b) Sınav soruları, derste işlenenle çoğu kez o kadar ilişkisiz oluyor ki çalışmanın anlamı kalmıyor.
11. a) Başarılı olmak, çok çalışmaya bağlıdır; şansın bunda ya hiç payı yoktur ya da çok küçük payı vardır.
b) İyi bir iş bulmak; temelde, doğru zamanda doğru yerde bulunmaya bağlıdır.
12. a) Hükümetin kararlarında sade vatandaş da etkili olabilir.
b) Bu dünya güç sahibi birkaç kişi tarafından yönetilmektedir ve sıradan vatandaşın bu konuda yapabileceği fazla bir şey yoktur.
13. a) Yaptığım planları yürütebileceğimden hemen hemen eminimdir.
b) Çok uzun vadeli planlar yapmak her zaman akıllıca olmayabilir çünkü birçok şey iyi ya da kötü şansa bağlıdır.
14. a) Hiçbir yönü iyi olmayan insanlar vardır.
b) Herkesin iyi bir tarafı vardır.
15. a) Benim açımdan istediğimi elde etmenin talihle bir ilgisi yoktur.
b) Çoğu durumda, yazı tura atarak da isabetli kararlar verebiliriz.
16. a) Kimin patron olacağı, genellikle doğru yerde ve ilk önce bulunma şansına kimin sahip olduğuna bağlıdır.
b) İnsanlara doğru şeyi yaptırmak, bir yetenek işidir. Şansın bunda payı ya hiç yoktur ya da çok azdır.
17. a) Dünya meseleleri söz konusu olduğunda çoğumuz, anlayamadığımız ve kontrol edemediğimiz güçlerin kurbanıyızdır.
b) İnsanlar, siyasal ve sosyal konularda aktif rol alarak dünya olaylarını kontrol edebilirler.
18. a) Birçok insan, rastlantıların yaşamlarını ne derece etkilediğinin farkında değildir.
b) Aslında "şans" diye bir şey yoktur.
19. a) İnsan, hatalarını kabul edebilmelidir.
b) Genelde en iyisi, insanının hatalarını örtbas etmesidir.
20. a) Bir insanın sizden gerçekten hoşlanıp hoşlanmadığını bilmek zordur.
b) Kaç arkadaşınızın olduğu, ne kadar iyi olduğunuza bağlıdır.
21. a) Uzun vadede yaşamımızdaki kötü şeyler, iyi şeylerle dengelenir.
b) Çoğu talihsizlikler; yetenek eksikliğinin, ihmalin, tembelliğin ya da her üçünün birden sonucudur.
22. a) Yeterli çabayla siyasal yolsuzlukları ortadan kaldırabiliriz.
b) Siyasetçilerin kapalı kapılar ardında yaptıkları hakkında halkın fazla bir kontrolü yoktur.
23. a) Öğretmenlerin verdikleri notları nasıl belirlediklerini bazen anlayamıyorum.
b) Aldığım notlarla çalışma derecem arasında doğrudan bir bağlantı vardır.
24. a) İyi bir lider, ne yapacaklarına halkın bizzat karar vermesini bekler.
b) İyi bir lider, herkesin görevinin ne olduğunu bizzat belirler.
25. a) Çoğu kez başıma gelenler üzerinde çok az etkiye sahip olduğumu hissederim.
b) Şans ya da talihin yaşamında önemli bir rol oynadığına inanmam.
26. a) İnsanlar arkadaşça olmaya çalışmadıkları için yalnızdırlar.
b) İnsanları memnun etmek için çok fazla çabalamanın yararı yoktur, sizden hoşlanırsa hoşlanırlar.
27. a) Okullarda atletizme gereğinden fazla önem veriliyor.
b) Takım sporları kişiliğin oluşumu için mükemmel bir yoldur.
28. a) Başıma ne gelmişse kendi yaptıklarımdandır.
b) Yaşamımın alacağı yön üzerinde bazen yeterince kontrolümün olmadığını hissediyorum.
29. a) Siyasetçilerin neden öyle davrandıklarını çoğu kez anlamıyorum.
b)Yerel ve ulusal düzeydeki kötü idareden uzun vadede halk sorumludur.

Aşağıdaki mesleğinizle ilgi ifadelere katılma derecenizi ilgili kutucuğa "X" işareti koyarak belirtiniz.
1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Fikrim Yok, 4: Katılıyorum,
5: Kesinlikle katılıyorum.

C. İFADELER	1	2	3	4	5
İşimin nasıl yapılacağını biliyorum					
İşimde benden ne istendiğini tam olarak biliyorum					
İşimi yaparken sorumluluklarımın ne olduğunu bilmiyorum					
Yeterince açık ve net olmayan talimatlar (emirler) altında çalışıyorum					
İşimi tam olarak yapabilmem için yeterli zamanım oluyor					
Yaptığım işte iş yüküm çok fazla değil					
İşimde çok sıkı çalışmak zorundayım					
İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım					
Çalışma saatlerim çok uzun					
İşim çok yorucu					
İşimi iyi yapabilmem için yeterli fiziksel alan yok					
İşimde ihtiyaç duyduğum malzemeyi elde etmem zor					
İşimi yapabilmem için yeterli araç-gereç var					
İşimi yapabilmem için yeterli destek hizmetler var					
Çalışma hayatım çoğu zaman aile hayatımı olumsuz etkiler					
İşten istediğim şeyleri yapamayacak kadar çok yorgun dönüyorum					
Çalışma hayatımdaki yoğunluktan dolayı şahsi hobilerime zaman ayıramıyorum					
Evdeyken işimle ilgili konularla meşgul olmamdan ailem memnun değil					
İşimdeki yoğunluk ve yorgunluktan dolayı çoğu zaman evde sinirli oluyorum					
İşimin yoğunluğu çoğu zaman evde dinlenmeme engel olmaktadır					
Ailemle geçirmek istediğim zamanı işte geçirmek zorunda kalıyorum					
İşim aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırmaktadır.					

Aşağıdaki mesleğinizle ilgi ifadelere katılma derecenizi ilgili kutucuğa "X" işareti koyarak belirtiniz.
1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Fikrim Yok, 4: Katılıyorum,
5: Kesinlikle katılıyorum.

D. İFADELER	1	2	3	4	5
İşimden oldukça memnunum.					
İşimle ilgili çoğu zaman hevesliyim.					
İşimi birçok meslektaşımdan daha fazla sevdiğimi düşünüyorum.					
İşimden keyif almıyorum.					
İşimden sık sık sıkılıyorum.					
Başka bir işe girmeyi isterdim.					

Aşağıdaki mesleğinizle ilgili soruları ilgili kutucuğa "X" işareti koyarak cevaplayınız.
1: Çok Kötü, 2: Kötü, 3: Biraz Kötü, 4: Orta Seviyede, 5: Biraz İyi, 6: İyi, 7: Çok İyi

E. İFADELER	1	2	3	4	5	6	7
İşinizdeki performansınızı nasıl değerlendirirsiniz?							
İşinizdeki verimliliğinizi nasıl değerlendirirsiniz?							
Kendinizi meslektaşlarınızla kıyasladığınızda, meslektaşlarınızın performansını nasıl değerlendirirsiniz?							
Meslektaşlarınızla kendinizi kıyasladığınızda kendi performansınızı nasıl değerlendirirsiniz?							

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı	**BURAK DENİZ**
Doğum Yeri	**TEFENNİ**
Doğum Tarihi	**01.01.1993**

LİSANS EĞİTİM BİLGİLERİ

Üniversite	**BURSA ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ**
Fakülte	**İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ**
Bölüm	**İŞLETME**

YABANCI DİL BİLGİSİ

İngilizce	**YDS (…..) YÖKDİL (….) TOEFL (….) EILTS (….)**
YÖKDİL	**58,75**

İŞ DENEYİMİ

Çalıştığı Kurum	**ÇANKIRI MUHASEBE**
Görevi/Pozisyonu	**SMMM STAJYERİ**
Tecrübe Süresi	**2 Yıl**

İLETİŞİM

Adres	**Fatih Mah. Salihler Cad. Reyhan Sitesi B Blok No: 2 Merkez/ÇANKIRI**
E-mail	**burakdeniz1993@gmail.com**