

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA TÜKENMİŞLİĞE NEDEN OLAN FAKTÖRLERİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Mehmet KAŞLI

BAÜ Gönen Meslek Yüksekokulu,
Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı,
mkasli@hotmail.com

Oya AYTEMİZ SEYMEN

BAÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme Bölümü
seymenoy@yahoo.com

ÖZET

Bu araştırma, önemli bir meslek hastalığı olan tükenmişliğin muhasebe meslek mensuplarındaki düzeyini ortaya koymayı ve muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğe neden olan faktörleri belirlemeyi amaçlamaktadır. Bu amaçla serbest olarak çalışan 387 muhasebe meslek mensubuna anket uygulanmıştır. Anket bulgularına göre muhasebe meslek mensuplarında, duygusal tükenme 2,39, duyarsızlaşma 1,63 ve kişisel başarı duygusunun azalması 3,90'dır. Muhasebe meslek mensuplarının üzerinde büyük ölçüde birleştikleri konular ise mükelleflerle yaşanan tahsilat sorunları (4,80), yapılacak işlerde zaman kısıtlamasının yoğun olarak yaşanması (4,57), rapor hazırlama zorunluluklarının fazla olması (4,56), mevzuattaki hızlı değişim (4,52) ve mükellef ilgisizliğidir (4,50). Muhasebe mensupları mesleklerini adaletli (2,64) ve arkadaşlarıyla vakit geçirmeyi engellemeyen bir meslek (3,01) olarak görmektedirler. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğe neden olan faktörlerin "iş yükü ve zaman sınırlamaları", "meslek dışı uğraşlar ve zorluklar", "değer çatışmaları", "ilgisizlik ve mevzuat karmaşıklığı" ve "sosyal unsurlar" olmak üzere beş boyutta toplanabileceği ortaya konulmuştur. Bu beş boyut toplam varyansın %71,76'sını açıklamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, tükenmişliğe neden olan faktörler, muhasebe meslek mensupları.

1. Giriş

Tükenmişlik kavramı ilk kez Freudenberg (1974, 1977) tarafından kullanılmıştır. Freudenberg tükenmişliği; enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı taleplerden dolayı başarısız olma, enerjinin bitmesi, başkalarının problemlerinden bunalma ve bunun duygusal olarak yoksun ve talepkar bireylerle, iş baskısında atfedilmesi olarak tanımlanmıştır (Ok, 2002:18). Tükenmişlik yavaş yavaş gelişmekte ve insanın yaratıcılığı ve etkinliği yerini, derin yorgunluk duygusuna ve eleştirel davranışa bırakmaktadır ve böylece insan hareket etme gücünü kaybetmektedir (Telman ve Önen, 2006:2). Dolayısıyla tükenmişlik olayına çok boyutlu olarak yaklaşılması ve tükenmişliğe neden olan faktörlerin farklı yönlerden ele alınması gerekmektedir.

Tükenmişlikle ilgili yazında genel kabul görmüş en yaygın tükenmişlik tanımı, Maslach ve Jackson tarafından kullanılan üç bileşenli tükenmişlik tanımıdır. Maslach ve Jackson tükenmişliğin tanımını yaparken duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı yetersizliğine ilişkin duyguları sınıfladıkları üç ayrı kategoriye ortaya koymuşlardır (Girgin ve Baysal, 2005:175). Maslach ve Jackson'un yaklaşımındaki farklılık tükenmişliğin sürekli bir değişken olarak tanımlanmasından kaynaklanmaktadır. Maslach ve Jackson bireylerin işleri gereği, karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve bireysel başarı ve yeterlilik duygularının azalması biçiminde tanımlanmıştır (Özçınar, 2005:5).

Çalışanların tükenmişliğine neden olan faktörlerin ortaya konulması çalışanların stres kaynaklarının belirlenmesini kolaylaştıracak ve bunun sonucunda stres azaltıcı çalışmalara olanak bulacaktır. Bu noktadan hareketle iş yaşamında tükenmişliğe neden olan faktörleri aşağıdaki şekilde özetlemek olanaklıdır (Telman ve Önen, 2006:4; Ok, 2002:30; Bruning, ve Frew, 1987: 636):

- Mükemmeliyetçilik:

- Hiç bitmeyen görevler
- Aşırı iş yükü
- Birden fazla işin birden yüklenilmesi
- Konuşulamayan negatif duygular
- Sağlık ve iletişim problemleri
- Madde alımı
- Kendine güven problemi
- Kontrol eksikliği Ödül eksikliği
- Topluluğun dağılması
- Adalet eksikliği

Bu araştırma da yazındaki tükenmişlik nedenlerinden hareketle tasarlanmış ve muhasebe meslek mensuplarındaki tükenmişliğin boyutu ve bu tükenmişliğe neden olan faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla hazırlanan anket formunda Maslach tarafından geliştirilen 3 boyutlu tükenmişlik ölçeği (duyarsızlaşma, duygusal tükenme, bireysel başarı duygusunun azalması) ve tükenmişlik nedenlerini belirlemek amacıyla da yazından hareketle geliştirilmiş bir ölçek kullanılmıştır.

2. Araştırmanın Sorunsalı

Tükenmişlik, çalışanların iş performansını ve verimliliğini doğrudan etkileyen önemli bir iş hayatı sorunudur. Dolayısıyla herhangi bir işkolunda tükenmişliğe neden olan faktörlerin ortaya konulması, çalışanların performanslarının ve iş doyumlarının artırılması açısından önem taşımaktadır. Yapılan araştırmalar, insanlarla yoğun iletişim içerisinde bulunan işkollarında çalışanlarda, tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Dolayısıyla bu araştırma, yoğun ve stresli bir iş ortamı bulunan ve tükenmişlik sendromuna yakalanma oranının yüksek olabileceği düşünülen muhasebe meslek mensuplarının, tükenmişlik düzeyleri ile tükenmişliklerine neden olan unsurları belirlemek ve demografik özellikler ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri ortaya koymak amacıyla tasarlanmıştır.

3. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri, Maslach Tükenmişlik ölçeği kullanılarak ölçülmeye çalışılmış ve meslek mensuplarının tükenmişliğine neden olan faktörler ise ilgili alan yazından faydalanılarak hazırlanan bir anket formu ile belirlenmeye çalışılmıştır. Hazırlanan anket formu öncelikle bir ön teste tabi tutulmuş ve anket sorularının anlaşılır olup olmadığını belirlemek üzere güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenirlik analizi sonucunda Crombach Alfa 0,884 olarak bulunmuştur. Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliği ile ilgili bu araştırmanın evreni, serbest olarak çalışan serbest muhasebeci, serbest muhasebeci mali müşavir ve yeminli mali müşavirlerdir. Türmob'a göre (01.12.2008) Türkiye'de 28.939 Serbest Muhasebeci, 43.656 Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve 3.840 da Yeminli Mali Müşavir olmak üzere 76.435 muhasebe meslek mensubu bulunmakta ve bu meslek mensuplarından 41.704'ü serbest olarak çalışmaktadır. Dolayısıyla evren 41.704'tür. Böyle bir araştırma için evren büyüklüğüne karşılık örneklem büyüklüğü tablosuna göre 380 örneklem sayısının yeterli olacağı ifade edilmektedir (Ural ve Kılıç, 2005:43). Bu noktadan hareketle örneklem 387 muhasebe meslek mensubundan oluşmuştur. Anket formları serbest çalışan muhasebe meslek mensuplarıyla yüz yüze görüşülerek doldurulmuş ve sosyal bilimler alanında kullanılan istatistik programlarıyla değerlendirilmiştir. Anket bulgularından hareketle araştırmaya katılanlara ait demografik özellikler, frekans ve yüzde dağılımlarıyla verilmiş, tükenmişliğe neden olan faktörlerin

kaç boyutta değerlendirilebileceğinin belirlenmesi amacıyla faktör analizinden yararlanılmıştır.

4. Araştırmanın Katkısı

Tükenmişlik konusunda ilgili yazında çok fazla çalışma bulunmasına rağmen farklı meslek gruplarında tükenmişliğe neden olan faktörleri belirlemeye yönelik az sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu araştırma bu alandaki eksikliğin giderilmesine katkı sağlamaktadır. Bu araştırma ile muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişliğe neden olan faktörler belirlenmekte ve muhasebe meslek mensuplarında ortaya çıkan tükenmişlik düzeyinin ve tükenmişlik faktörlerinin diğer işkolları ile kıyaslanabilmesine olanak sağlanmaktadır. Muhasebe meslek mensuplarının demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin ortaya konulması araştırmanın diğer bir katkısıdır. Bu araştıra aynı zamanda muhasebe mesleği ve özelliklerinin, tükenmişlik üzerindeki etkilerini de ortaya koymaktadır. Araştırma sonuçları özellikle muhasebe mesleğine yön veren ve muhasebe meslek mensuplarının çalışma ortamlarını düzenleyen kurumların dikkatinin çekilmesini sağlamakta ve görev alanlarına giren konularda muhasebe meslek mensuplarının sıkıntılarının giderilmesine katkıda bulunmaktadır.

5. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmada muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ve muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğine neden olan unsurlar belirlenmeye çalışılmaktadır. Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri Maslach tarafından geliştirilen üç tükenmişlik boyutuyla (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunun azalması) değerlendirilmektedir. Tükenmişliğe neden olan faktörler ise ilgili alan yazında ortaya konulan nedenler ve muhasebe meslek mensuplarının çalıştıkları işkoluna özel olarak ortaya çıkan tükenmişlik nedenlerinin (mükellef ilgisizliği, tahsilat sorunları, mevzuattaki karmaşa, mevzuattaki hızlı değişim gibi) tükenmişlik üzerinde etkisinin bulunup bulunmadığı belirlenmektedir.

6. Sonuç ve Öneriler

Araştırmaya katılan 387 muhasebe meslek mensubunun % 9,3'ü bayan, %90,7'si erkektir. Muhasebe meslek mensuplarının %42,89'u 41-50 yaş aralığında, %30,49'u 31-40 yaş arasında, %19,90'ı 51-60 yaşa aralığındadır. 31 yaş altı (%3,88) ve 61 yaş üstü (%2,84) muhasebe meslek mensuplarının sayısının ise oldukça düşük olduğu görülmektedir. Meslek tecrübesi açısından değerlendirildiğinde muhasebe mesleğinde 21 yıl ve üzeri çalışanların %49,10 ile ilk sırayı aldığı anlaşılmaktadır. 11-20 yıl arası mesleki tecrübesi bulunanların oranı %36,95, 6-10 yıl arası tecrübesi bulunanların oranı ise %8,01 dir. Meslekte 5 yılını doldurmamış olanların oranı ise %5,94 olarak gerçekleşmiştir. Araştırmaya katılanlara eğitim durumları açısından bakıldığında lisans mezunlarının ağırlıklı olduğu (%39,8) hemen ardından ise lise mezunlarının geldiği (%38,2) görülmektedir. Önlisans mezunu meslek mensuplarının oranı %19,1, lisansüstü muhasebe meslek mensuplarının oranı ise %2,8'dir. Muhasebe meslek mensuplarının unvanları açısından dağılım incelendiğinde %65,6'sının serbest muhasebeci, %34,4'ünün ise serbest muhasebeci mali müşavir olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılmayı kabul eden yeminli mali müşavir bulunmamaktadır. Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının %32'sinin sağlık sorunları bulunduğu da araştırma bulgularından anlaşılmaktadır.

Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğe neden olan faktörlerin belirlenmesine yönelik aritmetik ortalamalar ve standart sapmalar Tablo 1'de görülmektedir. Muhasebe meslek mensupları tükenmişliğe neden olan faktörleri belirlemeye yönelik hazırlanan ölçeğin iki maddesi hariç bütün ifadelerine katıldıklarını belirtmişlerdir. Araştırma sonuçları,

meslek mensuplarının en önemli sorunları olarak, tahsilat sorunlarını, rapor hazırlama zorunluluklarını, zaman sınırlamalarını ve mevzuattaki hızlı değişim ve karmaşayı ortaya koymaktadır. Meslek mensupları, muhasebe mesleğinin mükemmeliyetçi çalışmayı gerektirdiği ve muhasebe mesleğinde görevin başı-sonunun belli olmadığı şeklindeki önermeye ise katılmadıklarını belirtmişlerdir.

Anket formunda, tükenmişliğe neden olabileceği düşünülen maddelerin kaç boyutta incelenebileceğini ve ölçek maddelerinin faktörlerle ilişkilerini belirlemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Varimax dönüştürmesi kullanılarak öz değeri 1'in üzerinde olan "iş yükü ve zaman sınırlamaları", "meslek dışı uğraşlar ve zorluklar", "değer çatışmaları", "ilgisizlik ve mevzuat karmaşıklığı" ve "sosyal unsurlar" olarak adlandırılacak 5 boyut ortaya çıkarılmıştır. Analiz dışı bırakılan ölçek maddesi bulunmamaktadır. Ortaya konulan 5 boyut toplam varyansın % 71,74'ünü açıklamaktadır.

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik boyutlarına bakıldığında ise en fazla tükenmişlik kişisel başarı duygusunun azalmasında (3,90) yaşanmaktadır. Daha sonra duygusal tükenme (2,39) ve duyarsızlaşma (1,63) gelmektedir. Bu açıdan bakıldığında araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğin çok fazla yaşanmadığını belirtmek olanaklıdır.

Muhasebe meslek mensuplarının yakındıkları konuların en başında mükelleflerle yaşadıkları tahsilat sorunları gelmektedir. Dolayısıyla muhasebe meslek mensuplarının mükelleflerle yaşadıkları tahsilat sorunlarını çözecek bir sistemin kurulması yapılması gerekenlerin en önemlisidir. Muhasebe meslek mensuplarının esasında bir kamu hizmeti yaptığı ifade edilebilir. Dolayısıyla meslek mensuplarına hizmetleri gereği ödenmesi gereken ücretlerin beyannamelerin içine alınarak devlet tarafından tahsil edilmesi ve sonrasında ilgili muhasebe mensuplarını hesaplarına aktarılması sağlanabilir. Zaman zaman maliye teşkilatı görevlilerinin bile yorumlamakta zorluk çektikleri meslek ile ilgili mevzuatın, aha sade ve anlaşılır bir düzeye getirilmesi diğer önemli bir konudur. Mevzuatta meydana gelen hızlı değişim de bu kapsamda değerlendirilerek çözüm bulunması gereken diğer önemli bir sorundur. Bu konuda Maliye Bakanlığına görev düşmektedir. Muhasebeciler ve mükellefleri ilgilendiren mevzuat değişiklikleri yapılmadan önce meslek mensuplarının görüşlerinin alınması ve daha kalıcı bir mevzuat oluşturulmaya çalışılması mesleki tükenmişliği azaltmada önemli bir etken olabilecektir. Mükelleflerin ilgisizliği ve zaman zaman yaşanan değer çatışmalarını çözmek için muhasebeciler ve üniversiteler işbirliği yapmalı ve işletme sahiplerine muhasebe uygulamaları ve etik değerler konusunda eğitim verilmelidir. Mevzuat konusunda bilgilendirilen mükelleflerin muhasebe meslek mensuplarıyla sağlıklı bir iletişim kurabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Muhasebe mesleğinde zaman planlaması oldukça önemli bir konudur. Muhasebe meslek faaliyetlerinde tekdüze hale getirilmiş bir mesai düzeninden bahsetmek olanaksızdır. Dolayısıyla meslek mensuplarının mesleki faaliyetlerini yerine getirirken zaman yetersizliğinden şikayet ettikleri çok sık olarak görülmektedir. Bu konudaki şikayetler, ancak meslek mensuplarının çok iyi bir zaman planlaması yapması ve bu planlara uymasıyla giderilebilecektir. Bu konuda da üniversiteler ile işbirliği yapılarak zaman yönetimi konusunda eğitimler verilebilir.

Tablo 1. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörlere İlişkin Sonuçlar

	N	Mean	St. Sap- ma
Tahsilât sorunları muhasebe mesleğinin önemli sorunlarından biridir.	387	4,8010	,60155
Muhasebe mesleği rapor hazırlama zorunluluğu açısından yoğun bir meslektir.	386	4,5699	,78395
Muhasebe mesleğinde zaman sınırlamalı çok fazla iş bulunmaktadır.	387	4,5556	,86611
Muhasebe mesleğinde zaman zaman mükelleflerle değer çatışması yaşanabilmektedir.	387	4,5220	,85559
Muhasebeciler maliye teşkilatının mevzuat dışı istekleri ile de karşılaşmaktadırlar.	386	4,5052	,98626
Muhasebe mesleğine yönelik mevzuat çok hızlı değişmektedir.	386	4,4974	,89515
Muhasebe mesleğine yönelik mevzuatta bir karmaşıklık vardır.	387	4,4651	,78898
Mükellef ilgisizliği muhasebe mesleğinin önemli sorunlarından biridir.	387	4,3721	,83700
Muhasebe mesleğinde adalet yoktur.	387	4,2584	,99761
Muhasebe mesleği arkadaşlarla zaman geçirmeyi engelleyen bir meslektir.	387	4,2171	1,07222
Muhasebe mesleğini daha iyi yapmanın ekstra bir ödülü yoktur.	387	4,1240	,91057
Muhasebe mesleğinde kontrol dışı gelişen olaylar olabilmektedir.	387	4,0930	,92273
Muhasebe mesleğinde olumsuz durumları paylaşmak zordur.	387	3,9587	1,06443
Muhasebecilikte meslek dışı konularla da ilgilenmek durumunda kalınmaktadır.	386	3,9352	1,08996
Muhasebe mesleği aşırı iş yükü bulunan bir meslektir.	387	3,8734	1,12069
Muhasebe mesleğinde görevin başı-sonu belli değildir.	377	3,0133	1,36145
Muhasebe mesleği mükemmeliyetçi çalışmayı gerektiren bir meslektir.	386	2,6451	1,30968

Tablo 2. Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler ve Değişkenler	1	2	3	4	5	Cronb. alfa
Faktör 1: İşyükü ve zaman sınırlamaları						0,84
Muhasebe mesleğinde görevin başı sonu belli değildir.	0,77					
Muhasebe mesleğinde olumsuz durumları paylaşmak zordur.	0,73					
Muhasebe mesleği aşırı iş yükü bulunan bir meslektir.	0,69					
Muhasebe mesleği mükemmeliyetçi çalışmayı gerektiren bir meslektir.	0,67					
Muhasebe mesleğinde kontrol dışı gelişen olaylar olabilmektedir.	0,52					
Muhasebe mesleğinde zaman sınırlamalı çok iş bulunmaktadır.	0,50					
Faktör 2: Meslek dışı uğraşlar ve zorluklar						0,80
Muhasebe mesleğine yönelik mevzuat çok hızlı değişmektedir.		0,84				
Muhasebecilikte meslek dışı konularla da ilgilenmek durumunda kalınmaktadır.		0,74				
Muhasebe mesleği rapor hazırlama zorunluluğu açısından yoğun bir meslektir.		0,63				
Muhasebe mesleğini daha iyi yapmanın ekstra bir		0,54				

ödülü yoktur.						
Tahsilat sorunları muhasebe mesleğinin önemli sorunlarından biridir.		0,53				
Faktör 3: Değer çatışmaları						0,75
Muhasebeciler maliye teşkilatının mevzuat dışı istekleri ile de karşılaşmaktadırlar.				0,80		
Muhasebe mesleğinde zaman zaman mükelleflerle değer çatışması yaşanabilmektedir.				0,75		
Faktör 4: İlgisizlik ve karmaşıklık						0,73
Mükellef ilgisizliği muhasebe mesleğinin önemli sorunlarından biridir.					0,80	
Muhasebe mesleğine yönelik mevzuatta bir karmaşıklık vardır.					0,79	
Faktör 5: Sosyal unsurlar						0,66
Muhasebe mesleğinde adalet yoktur.						0,90
Muhasebe mesleği arkadaşlarla zaman geçirmeyi engelleyen bir meslektir.						0,71
Faktör eigen değerleri	6,26	1,95	1,60	1,26	1,12	
Faktörlere ilişkin açıklanan varyans değerleri	18,73	17,71	13,64	12,59	9,09	
Açıklanan toplam varyans	71,76					
Kaiser-Mayer-Olkin örneklem yeterliliği ölçümü	0,681					

Bartlett Yüzeysellik Testi Ki-kare:3.740,027 (136) anlamlılık 0,000

Yazında tükenmişlik ile ilgili olarak fazla sayıda araştırma olmasına rağmen, muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliği ölçen ve özellikle de tükenmişliğe neden olan faktörleri belirlemeye çalışan çok az sayıda çalışma bulunmaktadır. Dolayısıyla, bu çalışma yazındaki bu boşluğun doldurulmasına katkıda bulunmaktadır. Araştırmada sadece anket kullanılması ve örneklemin büyüklüğü araştırmanın sınırlılıkları arasında sayılabilir. Araştırmacılar bu çalışmanın sonuçlarından faydalanarak ve kısıtlarını aşarak daha kapsamlı bir çalışma yapabilirler. Özellikle muhasebe meslek mensuplarının bu tür araştırmalara katılabilmesini sağlayacak önlemlerin, meslek odaları tarafından alınması ve meslek odalarının desteğinin sağlanması, araştırmalara katılım sayısını artıracak ve elde edilen sonuçların genellenebilirliği düzeyi artırılmış olacaktır.

KAYNAKÇA

- Bruning, N. S., ve Frew, D. R. (1987), "Effects Of Exercise, Relaxation, and Management Skills on Physiological Stress Indicators: A Field Experiment", *Journal of Applied Psychology*, 72, 515-521.
- Freudenberger, H. J. (1974), "Staff Burnout", *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Girgin, G. ve Baysal, A. (2005), "Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi", *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 4 (4), 172-187.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99 - 113.
- Ok, S. (2002), Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin işdoymu, rol çatışması ve rol belirsizliği ve bazı bireysel özelliklere göre incelenmesi, Yayınlanmamış doktora tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi.
- Özçınar, M. (2005), Asistan Doktorlarda Burnout Sendromu, Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi, İstanbul.
- Telman, N. Önen, L. (2006), "İş önemi ve iş yaşamında tükenmişlik, 4. Gençlik ve Rehberlik Sempozyumu", 23-24 Haziran 2008, İstanbul. www.maltepe.edu.tr/06_haber/4.rehberlik_sempozyum_sunu/levent_onen.doc, (Erişim tarihi: 11.06.2008).
- Ural, A., Kılıç, İ. (2005), Bilimsel Araştırma Süreci Ve SPSS İle Veri Analizi, Ankara: Detay Yayıncılık.

