

Alkollü Eğlence Mekânları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Konya İli Örneği (Burnout Level of Drinking Establishments' Employees: The Case of Konya)

Alper ATEŞ^a Mehmet ŞAHİN^b

^a Selçuk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Konya, Türkiye. alpera@selcuk.edu.tr

^b Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Konya, Türkiye. sahinmehmet@selcuk.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<p>Anahtar Kelimeler: Alkollü Eğlence Mekanları Alkollü Eğlence Mekanları Çalışanları Tükenmişlik</p> <p>Gönderme Tarihi 17 Mart 2019 Revizyon Tarihi 15 June 2019 Kabul Tarihi 21 June 2019</p> <p>Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi</p>	<p>Amaç – Bu çalışmanın amacı, alkollü eğlence mekânlarında çalışanların tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesidir. Duygusal tükenme, düşük kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşma boyutlarının çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkileri ve bu boyutların demografik özelliklere göre gösterdiği değişimler araştırılmıştır.</p> <p>Yöntem – Araştırmada, Konya il merkezinde yer alan alkollü eğlence mekânlarında çalışan 267 kişiye tükenmişlik düzeylerinin tespit edilmesi amacıyla anket yapılmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişki ve düzeylerinin belirlenmesi için t-testi ve tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.</p> <p>Bulgular – Araştırma sonucunda yaş, medeni durum, eğlence sektörü tecrübesi, işyerindeki pozisyon ve işyeri türü ile tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarının her üçü arasında anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir. Duygusal tükenme düzeyi cinsiyet, aylık gelir ve öğrenim durumu ile anlamlı farklılık gösterirken; duyarsızlaşma düzeyi çalışma süresi ve farklı mekân tecrübesi açısından anlamlı farklılık oluşturmaktadır. Düşük kişisel başarı hissi düzeyi ise cinsiyet, aylık gelir, çalışma süresi ve farklı mekân tecrübesine göre farklılaşmaktadır.</p> <p>Tartışma – İnsanın doğrudan insana hizmet sunduğu bir yapıya sahip olan turizm sektöründe yer alan alkollü eğlence mekânı çalışanları, müşteri beklentileri, çalışma koşulları ve turizm sektörüne özgü diğer özellikler sonucunda tükenmişlik sendromuna sıklıkla rastlanılabilen bir profile sahiptirler. İşletme yöneticilerinin ve çalışanlarının tükenmişlik sendromu hakkında bilgilendirilmeleri ve destek almaları gerekmektedir. Genel çalışma koşullarının iyileştirilmesi, mekânlara yönelik kamu denetiminin artırılması ve hizmet içi eğitim faaliyetleri ile tükenmişlik düzeylerinin azaltılması sağlanabilir.</p>
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Keywords: Drinking establishments Drinking establishments' employees Burnout</p> <p>Received 17 March 2019 Revised 15 June 2019 Accepted 21 June 2019</p> <p>Article Classification: Research Article</p>	<p>Purpose – The aim of this study is to determine the burnout level of drinking establishments' employees. The effects of exhaustion (overwhelming exhaustion), cynicism (cynicism and detachment), and inefficacy (a sense of ineffectiveness and lack of accomplishment) dimensions on the burnout levels of the employees and the changes of these dimensions according to demographic characteristics were investigated.</p> <p>Design/methodology/approach – In this study, a survey was conducted to determine burnout levels of 267 people working in drinking establishments located in Konya city center. T-test and one-way analysis of variance were used to determine the relationship and levels between the participants' demographic characteristics and burnout dimensions.</p> <p>Findings – As a result of the study, it was determined that age, marital status, entertainment sector experience, workplace position and workplace type and depleted sub-dimensions of emotional exhaustion, sensations and low self-satisfaction sensations were a significant relationship between each of the three dimensions. Emotional depletion levels differ significantly with gender, monthly income and educational status; the level of desensitization makes a significant difference in terms of working time and different venue experience. The level of low personal success varies according to gender, monthly income, working time and different venue experience.</p> <p>Discussion – The drinking establishments' employees in the tourism sector, which has a structure that provides services directly to human beings, has a profile where burnout syndrome is frequently encountered as a result of customer expectations, working conditions and other characteristics specific to the tourism sector. Business managers and employees need to be</p>

Önerilen Atf/ Suggested Citation:

Ateş, A., Şahin, M. (2019). Alkollü Eğlence Mekânları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Konya İli Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (2), 1118-1132.

informed about burnout syndrome and receive support. Improving the general working conditions, increasing the public control of the drinking establishments and reducing the burnout levels through in-service training activities can be achieved.

1. Giriş

1960'lı yıllardan itibaren eğlenceden beslenen yeni bir küresel ekonomi barlar, gece kulüpleri, gazinolar, temalı restoranlar, kumarhaneler ve müzik mekânları gibi işletmelerin altyapısından faydalanarak kurulmuştur (Hannigan, 1998:2). Bu yeni küresel ekonomide sayıları milyonlar ile ifade edilebilecek büyüklükte insan kalabalıkları çalışmaktadır (Hollands ve Chatterton, 2003:362). Eğlence dünyası kamusal faydadan çok, ekonomik çıkarlar ve tecimsel örüntüler doğrultusunda gelişim göstermektedir. Eğlencenin iş dışı zaman ve modern tüketimcilikle ilişkisi, etkinlik türlerinin tamamının belli bir pazar değeri taşıması ve piyasa ekonomisinin kurallarının bu alanda geçerli olmasına dayanmaktadır. Eğlence, gelenekselleşmiş toplum ilişkilerinden soyutlanarak, sektördeki profesyonel uzmanların yönlendiriciliğinde günümüzdeki biçimini almıştır (Tellan, 2016:148). Popüler kültürün ve gece hayatının kent yaşamında uzun zamandan beri önemli bir rol oynadığı açık olsa da, yeni kentsel eğlence ekonomisinde kurumsal mülkiyetin yoğunlaşması, artan marka ve tema kullanımı ile özellikle boş zaman etkinliklerinin sadeleştirilmesi ve sterilize edilmesi yoluyla pazarları bölmek için bilinçli girişimler ortaya çıkaran bir üretim tarzıyla ayırt edilebildiği görülmektedir. Gece hayatı ekonomisinin eğlence altyapısında özellikle pahalı ve kaliteli tarzı olan barların ve gece kulüplerinin yaygınlaşması önemli bir yere sahiptir (Chatterton ve Hollands, 2002: 97-98). Çünkü lisanslı alkollü içecek satan mekanların popüleritesinin temelinde çoğu mekanın sadece alkol satması değil; bunun yanı sıra oyunlar, dans, sosyalleşme, cinsel ilişkiler kurma, parti yapma, göreceli cezasızlıkla uygunsuz davranma ve bazıları içinse evden uzakta bir ev olabilecek bir yer sağlama gibi imkanlar sunması yatmaktadır (Roebuck ve Frese 1976; Watts ve Rabow, 1981, Bharath vd., 1998, Graham ve Homel, 2008, Patrick ve Maggs, 2009).

Eğlence ya da gece hayatı içinde, hem yasal tanımlamalar ve sınırlamalar hem de insanların deneyimledikleri bağlamında, monoblok bir görünüm yoktur. Sayılar da anlamlar gibi değişir. Açılış ve kapanış saatleri, çalışanlarda aranan özellikler, sağlık koşulları, işyerinin dekorasyonu, işletmelerin şehir içinde açılacağı uygun yerler ve alınması gereken ruhsatlar gibi detaylar yasalarca tanımlanmıştır. Öte yandan gazino, pavyon, gece kulübü, disko, bar, türkü bar, tele bar ve meyhane gibi hayatın içinde adını ve anlamını bulan mekânlar, çalınan müzikler ve performanslar, yenip içilenler, açılma ve kapanma saatleri açısından birbirinden farklı pratiklere işaret ederler (Yakın, 2015: 40).

Kavramsal Çerçeve

Masalach ve Jackson (1985) tükenmişliği “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma” olarak tanımlamış ve bunu çalışanların işten ayrılması, devamsızlık ve kötü iş performansı gibi konulara bağlamıştır.

Ledgerwood vd. (1998) otel çalışanlarına yönelik yapmış oldukları ve işletmelerin sosyal psikolojik ortamının çalışanların tükenmişlik süreci için önemini vurgulayan kanıtlar sunan araştırmalarında, çalışanların tükenmesine yol açan stres faktörlerini anlayarak ve azaltarak yönetimin tükenmişlikle ilişkili işgücü devri, devamsızlık, verimlilik artışı ve düşük müşteri hizmeti maliyetlerini azaltabileceği öne sürmektedir. Kuruüzüm vd. (2008) turistik bir bölgedeki orta düzey yöneticilere yönelik yapmış oldukları araştırmada iş tatmini ve bazı iş özelliklerinin (aşırı iş yükü, üst yönetimin desteğinin olmaması, görev karmaşıklığı ve rol belirsizliği) tükenmişliğin önemli belirleyicileri olarak bulunmuştur. Bu durum orta düzey yöneticilerin duygusal tükenmelerini arttırmakta ve performans düzeylerini azaltmaktadır. Pienaar ve Willemse (2008), bar görevlileri ve restoran çalışanlarını konu alan çalışmalarında hizmet personelinin sağlığının, kişisel başarı, bağlılık duygularıyla tahmin edilebileceğini ve başa çıkma stratejilerinden kaçınmanın ve buna belirtilerin ele alınmasının avantajlar sağlayacağını vurgulamışlardır. Humborstad vd (2008), otellerin operasyonel elemanlarına yönelik olan araştırmalarında, iş tükenmişliğinin, personelin kaliteli hizmet sunma istekliliğini azalmasına etki ettiğini ve bu etkinin, personelin bireysel duygusal örgütsel bağlılık düzeyine ve kuruluş tarafından sağlanan örgütsel ve denetleyici desteğin kapsamı hakkındaki algıları tarafından yönetildiğini belirtmişlerdir.

Türkiye’deki Alkollü Eğlence Mekân Türleri

Türkiye’de örneklerine sıklıkla rastlanan veya 3572 sayılı Yönetmelikte “kadehle ve açık olarak içki satılan, içilen ve içki servisi yapılan yer” olarak tanımlanmış olan alkol satışı yapma hakkına sahip eğlence mekânları şunlardır:

Bar: 3572 Sayılı Yönetmelikte “müşterilerin tezgâh önünde ayakta durarak veya yüksekçe bir tabure üzerinde oturarak içki içip, dans edebildikleri eğlence yeri” olarak tanımlanan barların hizmet sundukları konseptte, müşteri tipine, içecek türlerine, çalışma saatlerine ve lokasyonlarına göre birçok çeşitleri bulunmaktadır. Bunlar dünya genelinde örnekleri bulunan mahalle barları, publar, yüksek konseptli barlar, otel barları, dikey gruplaşan barlar, miksoloji barları, nostalji barları, plastik barlar, canlı müzik barları, rock barlar, caz barlar, dans barları, spor barları, tele barlar, uzmanlık barları, kolej barları, karaoke barları olarak sınıflandırılabilirken Türkiye’deki türkü barlar örneğinde olduğu gibi farklı yerel türleri de olabilmektedir. Müşteri profilleri kadın ve erkeklerden oluşmaktadır.

Meyhane: 3572 Sayılı Yönetmelikte şişe veya kadehle içki satışı ile soğuk ve sıcak yemek servisi yapılan kapalı ve/veya açık yeri olan mekânlar olarak tanımlanmıştır. Başlangıçta uzak yerlerden gelen denizcilerin şarap içip yemek yedikleri yerler olarak hizmet veren meyhanelerde Osmanlı’nın son dönemlerinden günümüze kadar geçen zaman zarfında şarabın yerini rakı almıştır. <https://tarihikayeler.wordpress.com/2008/11/19/meyhane-tarihi/>. Müşteri profilleri mekânın bulunduğu yerin özelliklerine göre ağırlıklı olarak erkeklerden veya kadın ve erkeklerden oluşmaktadır.

Pavyon: 3572 Sayılı Yönetmelikte genellikle geceleri geç saatlere kadar faaliyet gösteren, gazino özelliği taşımakla birlikte kadınların konsomasyon yapabildiği müzikli-içkili eğlence yeri olarak tanımlanan pavyonların ülkemizdekilerinden çok farklı bir profil çizerek dünyada marka olmuş Moulin Rouge, Lido ve Crazy Horse gibi örnekleri bulunmaktadır. Müşteri profilleri istisnai durumlar haricinde tamamen erkeklerden oluşmaktadır.

Birahane: 3572 Sayılı Yönetmelikte aynı başlık altında şişe veya kadehle içki satışı ile soğuk ve sıcak yemek servisi yapılan kapalı ve/veya açık yeri olan mekânlar olarak tanımlanmıştır. Genel olarak düşük fiyatlı ve sınırlı menüleriyle alt ve orta gelir grubuna hitap eden alkollü eğlence mekânlarıdır. Müşteri profilleri ağırlıklı olarak erkeklerden oluşmaktadır. Bira üreticisi firmaların girişimleri ile açılmış olan ve marka ismi ardına “pub” eklenerek adlandırılan modern örnekleri ise kadın ve erkek müşteriler tarafından tercih edilmektedir.

Dans salonu/Disko/Diskotek: 3572 Sayılı Yönetmelikte dans etmek amacı ile açılan, müzikli, içkili veya içkisiz eğlence yeri olarak tanımlanır. TDK’ya göre “çalınan plak, bant vb. eşliğinde dans edilen kulüpler” olarak da tanımlanmaktadır. Müşteri profilleri ağırlıklı olarak genç erkek ve kadınlardan oluşan günümüz modern eğlence dünyasının değişimine en hızlı uyum sağlayan eğlence mekânlarından birisidir.

Kafeşantan/Cafe: 3572 Sayılı Yönetmelikte sahne sanatçılarının çalışabildiği, asıl olarak müşterilerine çay, kahve, gazoz, meyve suyu gibi meşrubat verilmekle beraber şarap, bira gibi içkilerin de satışı yapılabilen müzikli-içkili veya içkisiz eğlence yer olarak tanımlanır. Kafeşantanlar günümüzün müzikli, revülü gazinolarının, gece kulüplerinin öncülleri olarak bilinir (Rakı Ansiklopedisi, 2018:287).

İçkili Müzikli Lokanta: Yemekle birlikte kadehle içki servisi yapılan müzikli açık veya kapalı yer olarak 3572 Sayılı Yönetmelikte tanımlanmıştır. Bu tür eğlence mekânlarında genellikle Türk Sanat Müziği içerikli fasıl geceleri düzenlenir. Klasik batı müziği, caz, pop vb. diğer müzik türlerinin de sunulduğu örnekleri bulunmaktadır.

Müzikhol/Taverna: 3572 Sayılı Yönetmelikte oturarak veya ayakta, kadehle içki ve yiyecek verilen, canlı veya cansız müzik yayını yapılan kapalı veya açık yer olarak tanımlanan mekânlardır. 80'lere damgasını vuran piyanist-şantörlerin çıktığı müzikholler ile günümüzde Grek müziği eşliğinde sirtaki oynanıp doyuya eğlenilen, aşka gelinip tabak kırılan tavernalar hala toplumun farklı kesimleri tarafından ilgi görmektedirler (Rakı Ansiklopedisi, 2018: 462)

Gazino: 3572 Sayılı Yönetmelikte sahne sanatçılarının çalışabildiği, kapalı veya açık mekânda faaliyet gösteren, yemekli, müzikli, içkili veya içkisiz eğlence yeri olarak tanımlanmıştır. Batılı örneklerinin yanı sıra Rumlara özgü tavernalardan da beslenen gazinolar, rakı ve çilingir sofrasını alaturka musiki ile

buluşturduğu gibi, meyhane ile müzik arasındaki köklü ilişkiyi de bir döneme damga vurarak yeniden biçimlendirmişler (Rakı Ansiklopedisi, 2018:312).

Şehir Kulübü: Cumhuriyet sonrası dönemdeki modernleşme süreciyle birlikte üst sınıfların kendi aralarında toplumsallaşarak sosyal ve kültürel ilişkileri geliştirmelerine olanak veren şehir kulüpleri; üyelerine yemek yeme, dinlenme, okuma, eğlenme ve spor yapma imkânlarını sağlamak gibi temel fonksiyonlara sahip mekânlardır (Öztürk, 2006:91-92).

Yöntem

Konya zengin tarihi, doğal ve kültürel çekicilikleriyle öne çıkan bir destinasyondur. Özellikle kültür turizmi bağlamında yabancı turistlerin dikkatini çekmektedir (Akmeşe vd., 2018:3535). Araştırma Konya ili merkez ilçelerinde faaliyet gösteren 43 alkollü eğlence mekânı içerisinde tüm türleri kapsayacak 24 adet alkollü eğlence mekânında çalışan kişiler üzerine yapılmıştır. Araştırma 2018 Nisan-Kasım ayları arasında yapılmıştır. Araştırmanın alanının alkollü eğlence mekânları olması nedeniyle katılımcılara ulaşmada yaşanan zorluklar ve araştırma döneminde ramazan ayının yaşanması nedenleri ile anket uygulama aşaması uzun sürmüştür. Bu çerçevede Konya Valiliği tarafından içkili mekân açma ruhsatı verilen 43 alkollü mekânda 624 çalışan olduğu belirlenmiştir. Araştırma kapsamında 300 çalışana anket formu dağıtılmış, bu formlardan 282 tanesi geri dönmüştür. Anket geri dönüş oranı %94 olarak hesaplanmış ve bu oran yeterli görülmüştür. Anket formları veri analizleri için istatistiki programa aktarılırken 15 anket çeşitli eksiklikler sebebiyle analiz dışında bırakılmış ve toplam 267 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır.

Bu araştırmada, veri toplama aracı olarak, konuyla ilgili olarak yapılan araştırmalarda yaygın olarak kullanılan "Maslach Tükenmişlik Envanteri"nden (MTE) faydalanılmıştır (Maslach, vd., 1986). Maslach Tükenmişlik Envanteri temelinde hazırlanan anket formlarına demografik değişkenleri belirlemek amacıyla 10 soru ilave edilmiştir. Böylece katılımcıların demografik bilgileri ile tükenmişlik değerleri arasında olabilecek olası ilişkiler araştırılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanterinde yer alan ifadeler "Hiçbir Zaman", "Çok Nadir", "Bazen", "Çoğu Zaman", "Her Zaman" şeklinde, 5'li likert ölçeğinde değerlendirilmiştir.

Anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler demografik özelliklerin dağılımlarının tespit edilebilmesi açısından, yüzde ve frekans yöntemi kullanılarak analiz edilmiştir. Ankette yer alan tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme, düşük kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşma boyutlarına yönelik verilen ifadeler de yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri bulunarak analiz edilmiştir. Ardından, alkollü eğlence mekânı çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin cinsiyetlere ve medeni durumlara göre karşılaştırılması her bir tükenmişlik boyutu için t-testi uygulanarak ortaya konmuştur. Alkollü eğlence mekânı çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin yaş, öğrenim durumu, mevcut işyerinde çalışma süreleri, farklı mekân tecrübesi, eğlence mekânı tecrübesi, işyerindeki pozisyon ve mevcut işyeri türüne göre karşılaştırılmalarına ilişkin verileri belirleyebilmek amacıyla Tek Yönlü Varyans (One-Way Anova) Analizi yapılmıştır. Analizlerde 0.05 anlamlılık düzeyi esas alınmış olup, açıklanan tüm analizler amacına uygun olarak yorumlanmıştır.

Bulgular ve Değerlendirmeler

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği için faktör ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Faktör analizinin uygulanacağı örneklemin yeterliliğinin ölçülmesi Kaiser Meyer-Olkin (KMO) ölçümü ile gerçekleştirilir. Bartlett's küresellik testi ise değişkenler arasında yeterli oranda ilişki olup olmadığını ifade eder. Örnekleme ait KMO ve Bartlett's testi sonuçları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği İçin KMO ve Bartlett's Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		,927
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7441.415
	df	231
	Sig.	.000

Tablo 1’de görüldüğü gibi KMO testi sonucu 0,927 olarak bulunmuştur. Bu değer veri setinin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Bartlett’s küresellik testinin p değeri 0,000 olduğundan değişkenler analiz için uygundur.

Tablo 2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi

İfade	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
DT_1	,893		
DT_8	,815		
DT_3	,794		
DT_2	,778		
DT_20	,723		
DT_14	,719		
DT_13	,708		
DT_6	,590		
DT_16	,566		
KB_7		,822	
KB_4		,738	
KB_9		,680	
KB_17		,682	
KB_19		,584	
KB_12		,541	
KB_18		,536	
KB_21		,516	
DUY_10			,835
DUY_11			,777
DUY_5			,718
DUY_22			,694
DUY_15			,360

DT: Duygusal Tükenmişlik KB: Kişisel Başarı Hissi DUY: Duyarsızlaşma

Tablo 2’de görüldüğü gibi, tükenmişlik ölçeğine ilişkin 3 faktör ortaya çıkmıştır. Faktör 1 olan Duygusal Tükenme; 1, 8, 3, 2, 20, 14, 13, 6, 16 numaralı sorulardan oluşmaktadır. Faktör 2 olan Kişisel Başarı ise; 7, 4, 9, 17, 19, 12, 18 ve 21 numaralı sorulardan oluşmaktadır. Faktör 3 olan Duyarsızlaşma ise; 10, 11, 5, 22 ve 15 numaralı sorulardan oluşmaktadır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ait faktörler literatür ile uyumlu şekilde oluşmuştur.

Bu ölçeğe ait faktör analizi sonucunda oluşan faktörlerin varyans değerleri Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3. Tükenmişlik Ölçeği Varyans Tablosu

Boyut	Eigen Değeri	Varyans Yüzdesi	Kümülatif Varyans
Duygusal Tükenmişlik	6,848	40,482	40,482
Kişisel Başarı Hissi	2,271	13,425	53,907
Duyarsızlaşma	1,188	7,022	60,929

Tablo 3 incelendiğinde, Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ait faktör analizi sonucunda ortaya çıkan üç boyut toplam varyansın % 60,929’unu açıklamaktadır. Duygusal tükenmişlik boyutu toplam varyansın %40,482’sini, Kişisel başarı hissi boyutu toplam varyansın %13,425’ini ve duyarsızlaşma boyutu da toplam varyansın %7,022’sini açıklamaktadır. Bu değer sosyal bilimler alanında yapılan çalışmalar için yeterli görülmektedir

Bu araştırmada, kullanılan ölçeğin güvenilirliği; Cronbach Alfa (α) katsayısının hesaplanması suretiyle belirlenmiştir. Bu doğrultuda, araştırmanın uygulanması sonucu, ölçeğe ilişkin yapılan “Güvenilirlik Analizi” sonuçlarına göre; ölçeğin duygusal tükenme boyutuna ilişkin güvenilirlik düzeyi; $\alpha=0,86$; duyarsızlaşma boyutu için, $\alpha=0,79$; kişisel başarı boyutu için, $\alpha=0,80$ ve ölçeğin genel güvenilirlik düzeyi ise $\alpha=0,91$ şeklinde gerçekleşmiştir. Bu sonuçlar özellikle sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmalar

için güvenilir sonuçlar olarak kabul edilmektedir. Ölçeğe ait güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 4' te sunulmuştur.

Tablo 4. Ölçek Güvenilirlik (Cronbach Alpha α) Test Değerleri

	Madde Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı
Duygusal Tükenme	9	0,863
Duyarsızlaşma	5	0,787
Kişisel Başarı	8	0,798
Genel	22	0,908

Alkollü eğlence mekânı çalışanlarına ait demografik değişkenlere ait bulgular Tablo 5'te yüzde ve frekans değerleri olarak sunulmuştur.

Tablo 5. Çalışanların Demografik Değişkenlerine Ait Frekans ve Yüzde Dağılımları

N=267		n	%	N=267		n	%	N=267		n	%
Cinsiyet	Erkek	174	65,2	İşyerinde Çalışma Süresi(Yıl)	0-3	85	31,9	İşyerindeki Pozisyon	Garson-Komi	57	21,3
	Kadın	93	34,8		4-7	74	27,7		Şef	9	3,4
Yaş	18-25	65	24,3		8-11	43	16,1		Güvenlik Görevlisi	18	6,7
	26-33	54	20,2		12-15	26	9,7		Vestiyer Görevli-Vale	21	7,9
	34-41	52	19,5		16-19	16	6,0		Ses Sanatçısı- Müzisyen - Dansçı	32	12,0
	42-49	44	16,5		20+	23	8,6		Konsomatris	43	16,1
	50-57	32	12,0		Farklı Mekân Tecrübesi	1-3	94		35,2	Aşçı-Mutfak Elemanı	46
	58+	20	7,5	4-6		97	36,3		Temizlik/Tuvalet Görevlisi	24	9,0
Medeni Durum	Evli	162	60,7	7-9		24	9,0		Müdür/ Yönetici	17	6,4
	Bekâr	105	39,3	10-12		21	7,9	Mevcut İşyeri Türü	Bar	42	15,7
Öğrenim Durumu	İlköğretim	94	35,2	12+	31	11,6	İçkili Lokanta		35	13,1	
	Lise	82	30,7	Eğlence Sektörü Tecrübesi (Yıl)	0-2	47	17,6		İçkili Müzikli Lokanta	33	12,4
	Önlisans	51	19,1		3-5	64	24,0		Pavyon	62	23,2
	Lisans	31	11,6		6-8	61	22,8		Birahane	38	14,2
Lisansüstü	9	3,4	9-11		31	11,6	Meyhane		48	18,0	
Aylık Gelir	1600 TL altı	32	12,0		12-14	22	8,2	Diğer	9	3,4	
	1600-3200	124	46,4	15+	42	15,7					
	3201-4800	78	29,2								
	4801-6400	22	8,2								
	6400+	11	4,2								

Tablo 5 incelendiğinde, araştırmaya katılan alkollü eğlence mekânı çalışanlarının %65,2'si erkek, % 34,8'i kadındır. Çalışanlar yaş değişkenine göre %24,3 oranla 18-25 yaş aralığında, %20,2 oranla 26-33 yaş aralığında, %19,5 oranla 34-41 yaş aralığında, %16,5 oranla 42-49 yaş aralığında, %12 oranla 50-57 yaş aralığında ve %7,5 oranla 58 yaşından büyükler olarak gruplanmaktadır. Öğrenim durumu açısından ilköğretim mezunu olanların %35,2 oranda, lise %30,7 oranda, önlisans %19,1, lisans %11,6 ve lisansüstü %3,4 oranda olduğu belirlenmiştir. Aylık gelir değişkenine göre çalışanların %12'si 1600 TL'den az, %46,4'ü 1600-3200 TL arası, %29,2'si 3201-4800 TL arası, %8,2'si 4801-6400 TL arası ve % 4,2'si 6400 TL'den daha fazla kazanmaktadır. Araştırmanın yapıldığı esnada mevcut işyerinde çalışma süreleri açısından 0-3 yıl çalışanların oranı %31,9, 4-7 yıl çalışanların oranı %27,7, 8-11 yıl çalışanların oranı %16,1, 12-15 yıl çalışanların oranı %9,7, 16-19 yıl çalışanların oranı %6, 20 yıldan fazla çalışanların oranı %8,6'dır. Alkollü eğlence sektöründe çalışmış oldukları farklı mekân sayısına göre çalışanların %35,2'si 1-3 farklı mekânda, %36,3'ü 4-6 farklı mekânda, %9'u 7-9 farklı mekânda, %7,9'u 10-12 farklı mekânda ve %11,6'sı 12'den fazla farklı mekânda çalışmıştır. Eğlence sektöründe sahip olduğu tecrübeye göre çalışanların %17,6'sı 0-2 yıl tecrübe, %24'ü 3-5 yıl tecrübe, %22,8'i 6-8 yıl tecrübe, %11,6'sı 9-11 yıl tecrübe, %8,2'si 12-14 yıl tecrübe ve %15,7'si 15 yıldan fazla tecrübe sahibidir. Mevcut çalıştıkları işyerindeki pozisyon açısından çalışanların

%21,3'ü garson/komi, %3,4'ü şef, %6,7'si güvenlik görevlisi, %7,9'u vestiyer görevlisi veya vale, %12'si Ses Sanatçısı, Müzisyen veya Dansçı, %16,1'i konsomatris, %17,2'si aşçı veya mutfak elemanı, %9'u temizlik ya da tuvalet görevlisi, %6,4'ü ise müdür veya yönetici olarak görev yapmaktadırlar. Son olarak mevcut işyeri türü açısından çalışanların %15,7'si bar, %13,1'i içkili lokanta, %12,4'ü İçkili Müzikli Lokanta, 23,2'si pavyon, %14,2'si birahane, %18'i meyhane ve %3,4'ü diğer alkollü eğlence mekânlarında çalışmaktadırlar.

Araştırmaya katılan alkollü eğlence mekânı çalışanlarının cinsiyetleri ile tükenmişlik düzeylerinin alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan t-testine ait bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Çalışanların Cinsiyetleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Cinsiyet	n	Ort.	s.s	t	Sig. (p)
Duygusal Tükenme	Erkek	174	2,29	0,8765	3,95	0,000*
	Kadın	93	2,60	0,8005		
Duyarsızlaşma	Erkek	174	1,90	0,7083	1,01	0,311
	Kadın	93	1,96	0,6619		
Kişisel Başarı	Erkek	174	2,14	0,4471	2,21	0,027*
	Kadın	93	2,23	0,4289		

* p<0.05

Tablo 6 incelendiğinde, alkollü eğlence mekânı çalışanlarının cinsiyetleri ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi arasında anlamlı farklılık olduğu gözlemlenmiştir (p<0,05). Çalışanların cinsiyetleri ile duyarsızlaşma boyutu arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarında kadınlar erkekler göre daha yüksek ortalamaya sahiptirler. Bu durum kadınların duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğunu göstermektedir. Çalışma şartlarının zorluğu ve duygusal yönden kadınların erkekler göre daha hassas olması sebebiyle kadınlar erkekler göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik yaşayabilmektedirler.

Çalışanların yaşları ile tükenmişlik düzeylerinin alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) sonuçları Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. Çalışanların Yaşları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Yaş	n	Ort.	s.s	t	Sig. (p)
Duygusal Tükenme	18-25	65	2,61	0,7025	3,85	0,002*
	26-33	54	2,61	0,7486		
	34-41	52	2,36	0,8867		
	42-49	44	2,53	0,7132		
	50-57	32	2,50	0,8479		
	58+	20	1,99	1,1795		
Duyarsızlaşma	18-25	65	2,06	0,8021	3,77	0,002*
	26-33	54	2,09	0,6034		
	34-41	52	2,12	0,7186		
	42-49	44	2,06	0,7412		
	50-57	32	1,98	0,6643		
	58+	20	1,86	1,1002		
Kişisel Başarı	18-25	65	2,20	0,7115	4,51	0,000*
	26-33	54	2,18	0,6421		
	34-41	52	2,20	0,7186		
	42-49	44	1,99	0,6894		
	50-57	32	2,04	0,5841		
	58+	20	2,14	1,0102		

* p<0.05

Tablo 7 incelendiğinde, çalışanların yaşları ile tükenmişlik alt boyutlarının arasında anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeyleri yaşa göre istatistiki olarak anlamlı farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Genellikle yaş ilerledikçe tükenmişlik düzeylerinde azalma görülmektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri orta yaş dönemine kadar yüksekken daha büyük yaşlarda düştüğü belirlenmiştir. Düşük kişisel başarı hissi düzeyi ise 42-49 döneminde en düşük seviyede olmaktadır. Alkollü eğlence mekânı çalışanlarının her üç tükenmişlik boyutu açısından da genç yaşlarda daha fazla tükenmişlik düzeyine sahip olduğu söylenebilir. Alkollü eğlence mekânları hem çalışma koşulları hem de müşteri profili sebebiyle gençlerde daha fazla tükenmişliğe sebep olmaktadır. Belirli bir yaşın üstünde olan kişiler bu şartları daha kolay benimseyip durumdan fazla etkilenmezken orta yaş ve altında olanlar bu şartlardan daha fazla etkilenip tükenmişlik düzeyleri yüksek çıkabilmektedir.

Araştırmaya katılan alkollü eğlence mekânı çalışanlarının medeni durumları ile tükenmişlik düzeylerinin alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan t-testine ait bulgular Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Çalışanların Medeni Durumları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Medeni Durum	n	Ort.	s.s	t	Sig. (p)
Duygusal Tükenme	Evli	162	2,29	0,8036	3,53	0,000*
	Bekâr	105	2,60	0,9163		
Duyarsızlaşma	Evli	162	1,84	0,6227	4,33	0,000*
	Bekâr	105	2,08	0,7371		
Kişisel Başarı	Evli	162	2,13	0,4143	3,52	0,001*
	Bekâr	105	2,27	0,4621		

* $p<0,05$

Araştırmaya katılan çalışanların medeni durumları ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiyi gösteren Tablo 8 incelendiğinde, her üç alt boyut ile medeni durum arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Tükenmişlik alt boyutları ile medeni durum ilişkisinde evli çalışanların bekâr çalışanlara göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Bir başka deyişle bekâr çalışanlar evli çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Evli çalışanlar iş sebebiyle yaşamış oldukları sorunları evde ailesi ile paylaşarak bir yönden rahatlama yaşarken bekârlar sorunları paylaşamadıkları için daha yüksek tükenmişlik düzeyine sahip olabilmektedirler.

Çalışanların öğrenim durumları ile tükenmişlik düzeylerinin alt boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) sonuçları Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Çalışanların Öğrenim Durumları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Öğrenim Durumu	n	Ort.	s.s	t	Sig. (p)
Duygusal Tükenme	İlköğretim	94	2,37	0,9378	17,32	0,000*
	Lise	82	2,61	0,8012		
	Önlisans	51	2,38	0,8821		
	Lisans	31	2,47	0,7252		
	Lisansüstü	9	2,90	0,5699		
Duyarsızlaşma	İlköğretim	94	2,16	0,8094	1,79	0,131
	Lise	82	2,14	0,8241		
	Önlisans	51	2,15	0,7685		
	Lisans	31	2,11	0,6931		
	Lisansüstü	9	2,28	0,6435		
Kişisel Başarı	İlköğretim	94	2,10	0,7115	1,48	0,210
	Lise	82	2,23	0,6421		
	Önlisans	51	2,12	0,7186		
	Lisans	31	2,27	0,6894		
	Lisansüstü	9	2,29	0,5841		

* $p<0,05$

Araştırmaya katılan çalışanların öğrenim durumları ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiyi gösteren Tablo 9 incelendiğinde, duygusal tükenme boyutu ile öğrenim durumu arasında anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutları ile öğrenim durumu arasında anlamlı fark bulunmamaktadır ($p>0,05$). Duygusal tükenme düzeyleri açısından en yüksek ortalamaya öğrenim durumu lisansüstü olan çalışanlar sahipken, en düşük ortalama ilköğretim mezunu çalışanlara aittir. Bu durum lisansüstü eğitime sahip çalışanların alkollü eğlence mekânlarında yaşamış oldukları sorunlardan daha fazla etkilendikleri, ilköğretim eğitimine sahip çalışanların ise başka iş bulma sırasında yaşayacakları sorunlardan dolayı işyeri sorunlarını daha az önemsedikleri şeklinde açıklanabilir.

Tablo 10. Çalışanların Aylık Gelirleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Aylık Gelir	n	Ort.	s.s	t	Sig. (p)
Duygusal Tükenme	1600 Tl altı	32	2,95	0,5421	12,89	0,000*
	1600-3200	124	2,60	0,8674		
	3201-4800	78	2,47	0,7625		
	4801-6400	22	2,31	0,7418		
	6400+	11	2,26	0,7465		
Duyarsızlaşma	1600 Tl altı	32	2,22	0,6294	0,50	0,738
	1600-3200	124	2,16	0,8423		
	3201-4800	78	2,18	0,7986		
	4801-6400	22	2,09	0,5929		
	6400+	11	2,16	0,6485		
Kişisel Başarı	1600 Tl altı	32	2,34	0,8017	4,26	0,002*
	1600-3200	124	2,30	0,7327		
	3201-4800	78	2,25	0,6698		
	4801-6400	22	2,21	0,6287		
	6400+	11	2,07	0,6128		

* $p<0,05$

Alkollü eğlence mekânı çalışanların aylık gelirleri ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiyi gösteren Tablo 10 incelendiğinde aylık gelir ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında istatistiki açıdan anlamlı ilişki bulunmazken ($p>0,05$), duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi düzeyleri ile anlamlı ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Tablo 10'da görüldüğü gibi çalışanların aylık gelirleri arttıkça duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi ortalamaları azalmaktadır. En yüksek ortalamaya sahip çalışanlar 1600 TL'den az aylık gelire sahip olan çalışanlardır. Bu durum çalışanların işyerinde yaşamış oldukları sorunları elde ettikleri gelir ile kıyaslayarak duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi yaşadıkları şeklinde açıklanabilir. Bir başka deyişle aylık geliri düşük olan çalışanlar işle ilgili sorunlardan daha fazla etkilenirken, aylık gelir yükseldikçe çalışanların sorunlardan daha az etkilendikleri söylenebilir.

Tablo 11. Çalışanların Mevcut İşyerinde Çalışma Süreleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Çalışma Süresi	n	Ort.	s.s	t	Sig. (p)
Duygusal Tükenme	0-3	85	1,96	0,8458	1,36	0,246
	4-7	74	2,08	0,9723		
	8-11	43	1,87	0,7283		
	12-15	26	1,98	0,8830		
	16-19	16	2,08	0,8501		
	20+	23	2,04	0,8425		
Duyarsızlaşma	0-3	85	2,16	0,8124	2,56	0,038*
	4-7	74	2,24	0,8066		
	8-11	43	2,47	0,8729		
	12-15	26	2,03	0,6985		
	16-19	16	1,94	0,6647		
	20+	23	1,82	1,1254		

Kişisel Başarı	0-3	85	2,24	0,7187	3,30	0,011*
	4-7	74	2,15	0,6527		
	8-11	43	2,30	0,7062		
	12-15	26	1,97	0,6685		
	16-19	16	2,12	0,5614		
	20+	23	2,44	1,1874		

* p<0.05

Araştırmaya katılanların mevcut işyerinde çalışma süreleri ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiyi gösteren Tablo 11 incelendiğinde, mevcut işyerinde çalışma süresi ile duygusal tükenme arasında anlamlı fark bulunmazken ($p>0,05$), duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutları arasında anlamlı ilişkinin mevcut olduğu gözlemlenmektedir ($p<0,05$). Bu durumda mevcut işyerinde 8- 11 yıl arası görev yapanların en yüksek duyarsızlaşma ortalamasına sahipken 20 yıldan fazla çalışanların en düşük duyarsızlaşma ortalamasına sahip oldukları belirlenmiştir. Düşük kişisel başarı hissi boyutu açısından ise en yüksek ortalama 20 yıldan fazla çalışma süresine sahip olan çalışanlarda iken en düşük 12-15 yıl arasında çalışma süresi olan kişilerde olduğu gözlemlenmiştir. Uzun süre aynı işyerinde çalışmış olan kişilerin belirli bir süre sonra kendilerini başarısız görmeye başladıkları, eskiye göre yaşlandıkları için işinde yeteri kadar performans gösteremediklerini düşünmeleri 20 yıldan fazla aynı işyerinde çalışan personelin düşük kişisel başarı hissi yaşamalarına sebep olmaktadır.

Tablo 12. Çalışanların Farklı Mekân Tecrübeleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Farklı Mekân	n	Ort.	s.s	t	Sig. (p)
Duygusal Tükenme	1-3	94	1,99	0,8225	1,89	0,254
	4-6	97	2,13	0,9125		
	7-9	24	1,87	0,7754		
	10-12	21	2,01	0,8729		
	12+	31	2,04	0,8623		
Duyarsızlaşma	1-3	94	2,27	0,6378	2,68	0,021*
	4-6	97	2,32	0,7114		
	7-9	24	2,46	0,7847		
	10-12	21	2,54	0,8754		
	12+	31	2,58	0,8961		
Kişisel Başarı	1-3	94	2,25	0,8017	3,86	0,014*
	4-6	97	2,29	0,7327		
	7-9	24	2,30	0,6698		
	10-12	21	2,41	0,6287		
	12+	31	2,14	0,6128		

* p<0.05

Alkollü eğlence mekânı çalışanlarının sahip oldukları farklı mekân tecrübeleri ile tükenmişlik alt boyutları düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde duygusal tükenme düzeylerinin çalışılan farklı mekân sayısına göre anlamlı farklılık oluşturmadığı ($p>0,05$), duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutları arasında ise anlamlı ilişkinin mevcut olduğu gözlemlenmektedir ($p<0,05$). En yüksek duyarsızlaşma ortalaması 12'den fazla farklı mekân tecrübesine sahip olanlarda iken, en yüksek düşük kişisel başarı hissi ortalaması 10-12 farklı mekânda çalışmış kişilerdedir. Çalışılan farklı mekân sayısı arttıkça duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi artmaktadır. Bunun sebebi ise bireyler çok fazla işyeri değiştirdiklerinde örgütsel bağlılık duygusuna sahip olamamakta ve kendisini işyerine bağlı hissedememektedir. Bunun sonucunda ise diğer kişilerin isteklerine karşı duyarsız davranarak kendilerini başarısız olarak görmektedirler.

Tablo 13. Çalışanların Eğlence Sektörü Tecrübeleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Eğlence Sektörü Tecrübesi (Yıl)	n	Ort.	s.s	t	Sig. (p)
Duygusal Tükenme	0-2	47	2,06	0,9451	3,99	0,003*
	3-5	64	2,28	0,6903		
	6-8	61	2,67	0,6075		
	9-11	31	2,55	0,5430		
	12-14	22	2,47	0,5672		
	15+	42	2,04	0,8425		
Duyarsızlaşma	0-2	47	2,26	0,7188	4,42	0,002*
	3-5	64	2,42	0,6853		
	6-8	61	2,63	0,7578		
	9-11	31	2,51	0,6914		
	12-14	22	2,31	0,6283		
	15+	42	2,24	0,6587		
Kişisel Başarı	0-2	47	2,08	0,6887	3,97	0,003*
	3-5	64	2,43	0,8857		
	6-8	61	2,74	0,9488		
	9-11	31	2,60	0,9702		
	12-14	22	2,37	0,9203		
	15+	42	2,28	0,9151		

Eğlence sektörü tecrübesi ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiyi gösteren Tablo 13 incelendiğinde, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarının üçü de eğlence sektörü tecrübesine göre anlamlı farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Her üç boyutta da 6-8 yıl eğlence sektörüne sahip olanların ortalamaları en yüksek düzeydedir. Eğlence sektörü tecrübesi ile tükenmişlik alt boyutu ortalamaları arasındaki ilişkide tecrübe arttıkça tükenmişlik ortalamaları artmakta, 6-8 yıl tecrübe grubunda en yüksek ortalamaya ulaşmakta daha sonra tekrar düşüşe geçmektedir.

Tablo 14. Çalışanların İşyerindeki Pozisyonları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	Pozisyon	n	Ort.	s.s	t	Sig. (p)
Duygusal Tükenme	Garson-Komi	57	1,92	0,7441	11,36	0,000*
	Şef	9	2,01	0,6778		
	Güvenlik Görevlisi	18	2,67	0,7114		
	Vestiyer Görevli- Vale	21	1,88	0,7632		
	Ses Sanatçısı- Müzisyen -Dansçı	32	2,25	0,8401		
	Konsomatris	43	2,98	0,8997		
	Aşçı-Mutfak Elemanı	46	1,78	0,6778		
	Temizlik/ Tuvalet Görevlisi	24	1,64	0,6447		
	Müdür/ Yönetici	17	2,26	0,7425		
Duyarsızlaşma	Garson-Komi	57	2,03	0,8144	7,59	0,000*
	Şef	9	2,12	0,7884		
	Güvenlik Görevlisi	18	2,48	0,6887		
	Vestiyer Görevli- Vale	21	2,06	0,7714		
	Ses Sanatçısı- Müzisyen -Dansçı	32	2,29	0,8566		
	Konsomatris	43	2,88	0,8929		
	Aşçı-Mutfak Elemanı	46	2,11	0,6755		
	Temizlik/ Tuvalet Görevlisi	24	1,91	0,6242		
	Müdür/ Yönetici	17	1,96	0,5667		
Kişisel Başarı	Garson-Komi	57	2,14	0,7145	5,90	0,001*
	Şef	9	1,78	0,8114		

Güvenlik Görevlisi	18	2,41	0,8556
Vestiyer Görevli- Vale	21	1,87	0,7913
Ses Sanatçısı- Müzisyen -Dansçı	32	2,29	0,6227
Konsomatris	43	2,68	0,8062
Aşçı-Mutfak Elemanı	46	1,91	0,6445
Temizlik/ Tuvalet Görevlisi	24	2,04	0,6719
Müdür/ Yönetici	17	2,15	0, 5548

* p<0.05

Çalışanların işyerindeki pozisyonları ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiyi gösteren Tablo 14 incelendiğinde her üç alt boyutla pozisyon arasında anlamlı ilişki olduğu gözlemlenmektedir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi açısından en yüksek ortalamaya sahip olanlar konsomatrislerdir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri bakımından en düşük ortalamaya sahip olanlar tuvalet/temizlik görevlileri iken, düşük kişisel başarı hissi bakımından ise şef pozisyonunda olanlar en düşük ortalamaya sahiptirler. Konsomatrisler işleri gereği sürekli insanlarla yakın ilişki içerisinde olmaktadır. Bu durum zamanla konsomatrislerin tükenmişlik yaşamalarına sebep olmaktadır.

Tablo 15. Çalışanların Mevcut İşyeri Türü İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tükenmişlik Boyutları	İşyeri Türü	n	Ort.	s.s	t	Sig. (p)
Duygusal Tükenme	Bar	42	2,09	0,7571	8,76	0,001*
	İçkili Lokanta	35	2,19	0,6518		
	İçkili Müzikli Lokanta	33	2,17	0,7211		
	Pavyon	62	2,58	0,7621		
	Birahane	38	2,24	0,8152		
	Meyhane	48	2,41	0,8211		
	Diğer	9	2,14	0,7885		
Duyarsızlaşma	Bar	42	2,12	0,8144	6,67	0,021*
	İçkili Lokanta	35	2,21	0,7584		
	İçkili Müzikli Lokanta	33	2,26	0,8060		
	Pavyon	62	2,65	0, 8221		
	Birahane	38	2,32	0,7255		
	Meyhane	48	2,29	0,7232		
	Diğer	9	2,61	0,7665		
Kişisel Başarı	Bar	42	2,01	0,8145	7,42	0,003*
	İçkili Lokanta	35	2,17	0,8183		
	İçkili Müzikli Lokanta	33	2,14	0,7222		
	Pavyon	62	2,61	0,7062		
	Birahane	38	2,02	0,6840		
	Meyhane	48	2,11	0,6917		
	Diğer	9	2,14	0, 6545		

* p<0.05

Alkollü eğlence mekânlarında çalışan bireylerin çalışmış oldukları mekân türleri ile tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde, her üç alt boyutun da mekan türü ile anlamlı farklılık göstermiş olduğu belirlenmiştir (p<0,05). Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi açısından en yüksek ortalamaya sahip olanlar pavyon çalışanları iken en düşük ortalamaya sahip olanlar ise bar çalışanlarıdır. Pavyonlar eğlence sektöründe önemli bir yere sahiptirler fakat gelen müşteri profili, beklenti durumları ve alkol tüketim miktarları göz önüne alındığında bu mekânlarda çalışanlar fazla zorluk çekmektedirler. Bu durum zamanla bireylerin tükenmişlik yaşamasına sebep olmaktadır. Bar çalışanları ise diğer alkollü eğlence mekânı çalışanlarına göre daha rahat çalışma koşullarına sahiptir ve bu sebeple tükenmişlik düzeyleri daha düşüktür.

Sonuç ve Tartışma

Turizm sektörünün önemli parçalarından biri olan alkollü eğlence mekânları günümüzde birçok kişi tarafından tercih edilmektedir. Ülke ve bölge şartlarına göre türleri ve sundukları hizmetler farklılaşsa da temelde alkollü içki tüketerek eğlenme amacı taşıyanlara hizmet eden işyerleridir. Bu açıdan bakıldığında birçok insanın ihtiyaçlarını karşılayan alkollü eğlence mekânları diğer yandan da birçok kişiye istihdam sağlamaktadır. Bu tür işyerlerinde çalışan kişilerin sayısı azımsanmayacak kadar fazladır. Çalışma koşulları farklılaşsa da genel açıdan alkollü eğlence mekânlarında çalışmak birçok sebepten ötürü çalışanların tükenmişlik yaşamasına sebep olmaktadır.

Konya ilinde faaliyet gösteren 24 alkollü eğlence mekânında çalışan 267 personel üzerinde gerçekleştirilen araştırmada demografik değişkenlerle tükenmişlik alt boyutu düzeyleri arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. İlk olarak cinsiyet değişkenine göre kadınların duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarında erkeklere oranla daha yüksek ortalamaya sahip oldukları belirlenmiştir. Alkollü eğlence mekânlarında çalışan bayanların yaptıkları işler göz önüne alındığında ve kadınların ruhsal dayanıklılıklarının erkeklere göre daha düşük olduğu düşünüldüğünde bu durum normal karşılanabilir. Bu sonuç literatürde Kozak (2001) ve Üngüren (2010) tarafından yapılmış çalışmalarla örtüşmektedir. Yaş değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde her üç tükenmişlik boyutunun çalışanların yaşıyla anlamlı ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Çalışanların yaşı ilerledikçe tükenmişlik seviyesinde azalma görülmüştür. Bu durum çalışanların olgunluk döneminde hayata ve işe bakış açılarının olgunlaşmasıyla ilişkilendirilebilir. Medeni durum değişkeni de her üç tükenmişlik boyutuyla anlamlı ilişkiye sahiptir. Bekâr çalışanların tükenmişlik ortalamaları evli çalışanlara göre yüksektir. Genç yaş ve bekâr çalışanların daha fazla tükenmişlik yaşamaları Lau vd. (2005) çalışmasıyla benzeşmektedir. Öğrenim durumu arttıkça tükenmişlik düzeyleri de artmaktadır. Araştırmaya katılan çalışanların duygusal tükenme düzeyleri en yüksek olan grup lisansüstü eğitim seviyesinde olanlara aittir. Eğitim seviyesi arttıkça çalışanların işlerinden beklentileri de artmaktadır. Bu beklentileri karşılanmadığı durumlarda da tükenmişlik düzeyleri yükselmektedir. Çalışanların elde ettikleri gelir arttıkça tükenmişlik düzeyleri azalmaktadır. 1600 TL'den az gelire sahip çalışanlar en yüksek tükenmişlik düzeylerine sahiptir. İşyerinde yaşanan sorunlar sonucunda ortaya çıkan tükenmişlik gelir ile ters yönlü olarak farklılaşmaktadır. Araştırmaya katılanların mevcut işyerinde çalışma süreleri ile duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutu açısından anlamlı farklılaşma mevcuttur. 20 yıldan uzun süre aynı işyerinde çalışanlar en düşük duyarsızlaşmaya sahipken en yüksek düzeyde düşük kişisel başarı hissine sahiptirler. Yaşın yükselmesiyle birlikte 20 yıldan daha fazla aynı işyerinde çalışan personelin işletmeyi sahiplenmesi sonucunda duyarsızlaşma düşük çıkarken, eskisi kadar işinde başarılı olmadıklarını düşünmeleri düşük kişisel başarı hissi düzeyinin yüksek olmasına sebep olmaktadır. Bu sonuçlar Tarhan Öztoprak (2014) ile benzerlik göstermektedir. Çalıştıkları farklı mekân sayısı arttıkça bireylerin duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeyleri de artmaktadır. Bireyler fazla sayıda işyeri değiştirdiklerinde örgüte olan bağlılıklarında azalma meydana gelmektedir. Bunun sonucunda tükenmişlik düzeylerinin artması durumu oluşmaktadır.

Eğlence sektöründe sahip oldukları tecrübeye göre çalışanların tükenmişlik düzeyi farklılaşmaktadır. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi araştırmaya katılan eğlence sektöründe çalışan bireyler açısından önce düşük, 6-8 yıl arası tecrübe seviyesinde en yüksek ve daha fazla tecrübeye tekrar düşük seviyede gözlemlenmiştir. Bu durum bireylerin eğlence sektöründe çalışmaya ilk başladıkları zaman sahip oldukları heyecan ve enerji sayesinde düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıkları, zaman geçtikçe sektörün zorlukları karşısında zorlanmaya başladıklarını (6-8 yıl arası) ve daha sonrasında bu zorlukları aşmanın yollarını bularak tükenmişlik seviyelerinin azalmasını sağladıkları şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılanların işyerindeki pozisyonları ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutları arasında anlamlı ilişki mevcuttur. Tüm boyutlarda en yüksek tükenmişlik ortalaması konsomatris olarak görev yapanlarda bulunmaktadır. Bunun sebebi müşterilerle birebir ve uzun süreli olarak ilgilenilmesi gereken bir meslek olan konsomatrisliğin belli bir süre sonra bireylerde tükenme ortaya çıkarmasıdır. Araştırma yapılan işyerleri arasında en yüksek tükenmişlik ortalamaları pavyon çalışanlarında meydana gelmiştir. Özellikle konsomatrislerin çalıştığı mekânların başında gelen pavyonların ortalamalarının yüksek olması konsomatrislerin tükenmişlik ortalamalarının yüksek olmasıyla ilişkilendirilebilir. Bir başka sebep ise pavyon müşterilerinin diğer alkollü eğlence mekânı müşterilerine göre

farklı eğlence anlayışına sahip olmalarıdır. Müşterilerin istek ve beklentileri sebebiyle zorlanan çalışanlar belli süre sonra tükenmişlik yaşayabilmektedirler.

Araştırma bu alanda yapılmış ilk çalışma olması sebebiyle büyük önem taşımaktadır. Birçok kişi tarafından tercih edilen alkollü eğlence mekânlarına ve bu mekânlarda çalışanlara yönelik olarak böyle bir çalışmanın daha önce yapılmamış olması bu araştırmanın önemini artırmaktadır. Alanda ilk çalışma olması sebebiyle araştırmanın yapılması esnasında birçok zorlukla karşılaşmıştır. Çalışanların daha önce karşılaşmadıkları bir durum olduğu için araştırmaya katılmak istememeleri sebebiyle örneklem sayısı daha fazla artırılamamıştır. Aynı zamanda daha önce çalışılmamış bir alan olması sebebiyle elde edilen sonuçlar aynı alanda olan çalışmalarla karşılaştırılamamıştır.

Bundan sonra yapılacak çalışmalara öncü niteliği taşıyacak olan bu araştırma sonucunda alkollü eğlence mekânı çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin demografik değişkenlerle farklılaşması incelenmiştir. Gelecek çalışmalarda başka illerde ve daha fazla katılımcıyla yapılması, bu sektörde çalışanların tükenmişlikleri ile iş stresi, örgütsel bağlılık ve duygusal emek gibi konularla ilişkilerinin incelenmesi literatüre katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Akmeşe H. ve Eren T., Aras S. (2018). Yabancı turistlerin turistik bir destinasyon olarak Konya algıları, *Journal of Social & Humanities Sciences Research*, 5(29), 3527-3536.
- Bharath, M. and Josiam, J., S., Perry, Hobson, U., C., Dietrich, Smeaton, G. (1998). An analysis of the sexual, alcohol and drug related behavioural patterns of students on spring break, *Tourism Management*, 19(6), 501-513.
- Chatterton, P. and R. Hollands (2002). Theorising urban playscapes: producing, regulating and consuming youthful nightlife city spaces. *Urban Studies*, (39)1, 95-116.
- Graham K. and Homel, R. (2008). *Raising the Bar*, London, Willan.
- Hannigan, J. (1998). *Fantasy city: pleasure and profit in the postmodern metropolis*, London, Routledge.
- Hollands, R., and Chatterton, P. (2003). Producing nightlife in the new urban entertainment economy: corporatization, branding and market segmentation. *International Journal of Urban and Regional Research*, 27(2), 361-385.
- Humborstad, S., I. and Humborstad, B., Whitfield, R., (2008). Burnout and service employees' willingness to deliver quality service. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism* 7 (1), 45-64.
- Kozak, M., (2001). Türkiye'de Konaklama Sektörü ve Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi Turizm Akademik Dergisi*, 2: 11- 12.
- Kuruüzüm, A. ve Anafarta, N., Sezgin I. (2008) Predictors of burnout among middle managers in the Turkish hospitality industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(2), 186-198.
- Lau, P., S., Y. and Yuen M., T., Chan R., M., C. (2005) Do demographic characteristics make a difference to burnout among hong kong secondary school teachers?. In: Shek, D.,T. and Chan, Y., K., Lee P., S. (eds) *Quality-of-life research in chinese, Western and Global Contexts. Social Indicators Research Series*, 25. Springer, Dordrecht, 61-98.
- Ledgerwood, C., E. and Crofts, J., C., Everett, A., M. (1998). Antecedents of employee burnout in the hotel industry, *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 4(1), 31-44.
- Maslach, C. and Jackson, S., E. (1985). The role of sex and family variables in burnout, *Sex Roles*, 12 (7/8), 837-851.
- Maslach, C. and Jackson, S., E., Leiter, M., P. (1986). *Maslach Burnout Inventory*, Third edition, Consulting Psychologists Press, Palo Alto CA.
- Öztoprak, T., M. (2014). Psikolojik Şiddetin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracılık Rolü, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.

- Öztürk, S. (2006). Bir kurumun tarihsel ve sosyolojik incelemesi: şehir kulüpleri (1923-1950), *Galatasaray Üniversitesi İletişim Dergisi*, 4, 89-115.
- Patrick, M., E. and Maggs, J., L. (2009). Does drinking lead to sex? Daily alcohol–sex behaviors and expectancies among college students, *Psychology of Addictive Behaviors*, 23 (3), 472-481.
- Pienaar, J., and Willemse, S. A. (2008). Burnout, engagement, coping and general health of service employees in the hospitality industry, *Tourism Management*, 29(6), 1053-1063.
- Rakı Ansiklopedisi (2018). İstanbul, Overteam Yayınları.
- Roebuck, J., B. and Wolfgang F. (1976). The after-hours club: an illegal social organization and its client system, *Journal of Contemporary Ethnography*, 5(2), 131-164.
- Tellan, D. (2016). Mekân eğlence ve popüler kültür ilişkisini değerlendirmek, *TRT Akademi*, 1 (1), 136-153.
- Üngüren, E. and Doğan, H., Özmen, M., Tekin, Ö., A. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, *Journal of Yasar University*, 17 (5), 2922-2937.
- Watts, R., K. and Rabow, J. (1981). The role of tourism in measures of alcohol consumption, alcohol availability and alcoholism, *Journal of Studies on Alcohol*, 42 (9), 797–801.
- Yakın, A., Y. (2015). Vilayetim Angara: Ankara oyun havaları ve pavyon, *Kebikeç: İnsan Bilimleri için Kaynak Araştırmaları Dergisi*, 40, 37-62.
- 3572 Sayılı İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik. www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/3.5.20059207.pdf (Erişim tarihi: 15.01.2019)