

T.C.  
OKAN ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI  
YÜKSEK LİSANS TEZİ

ACİL SERVİSLERDE ÇALIŞAN HEKİM DIŞI SAĞLIK  
ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU VE PERFORMANSLARI  
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Tuğçe Öztürk

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Onur YARAR

İSTANBUL, 2017

**T.C.**  
**OKAN ÜNİVERSİTESİ**  
**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**ACİL SERVİSLERDE ÇALIŞAN HEKİM DIŞI SAĞLIK**  
**ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU VE PERFORMANSLARI**  
**ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**Tuğçe Öztürk**

**152009007**

**Tez Danışmanı**

**Yrd. Doç. Dr. Onur YARAR**

**İSTANBUL, 2017**

T.C  
OKAN ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ



Y Ü K S E K L İ S A N S  
TEZ ONAYI


**ÖĞRENCİNİN**

Adı ve Soyadı : Tuğçe Öztürk Öğrenci No : 152009007  
Anabilim/Bilim Dalı : Sağlık Yönetimi Tez Savunma Tarihi : 22.06.2017  
Danışman : Yrd. Doç. Dr. Onur Yarar Tez Savunma Saati : 15.00

Tez Konusu : "Acil Servislerde Çalışan Hekim Dışı Sağlık Çalışanlarının İş Doymu ve Performansları Üzerine Bir Araştırma

TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisanüstü Öğretim Yönetmeliği'nin 33.Maddesi uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABULU 'ne OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞUYLA karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI (KABUL/RED/ DÜZELTME)	İMZA
Yrd. Doç. Dr. Onur Yarar	Kabul	
Yrd. Doç. Dr. Yıldırım B. Gülhan		
Doç. Dr. Birkan Tapan (İstanbul Bilim Ün.)	Kabul	

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	KANAATI (KABUL/RED/ DÜZELTME)	İMZA
Yrd. Doç. Dr. Didem Torun Özkan	Kabul	

## ÖZET

İş doyumunu genel olarak çalışanların yaptıkları işten aldıkları hazzı ifade etmektedir. Çalışanlar yaptıkları işten ancak tatmin olduklarında verimli olabilirler. Performans da iş doyumuyla bağlantılı bir kavramdır. Çünkü çalışanların işleriyle ilgili gösterecekleri performans yaptıkları işten tatmin olmalarına bağlıdır. Bu tatminin sağlanması hem işverenin kişilik özelliklerine hem de iş yerinin özelliklerine (çalışana sağladığı faydalara) bağlıdır.

Yaptığımız çalışmanın amacı, hastanelerin acil servislerinde çalışan hekim dışı sağlık personellerinin iş doyumunu düzeyleri ile performansları arasındaki ilişkiyi göstermektir. Çalışmanın evrenini Kuzey Kamu Hastane Birliklerine bağlı 10 hastanenin acil servislerinde çalışan hekim dışı sağlık çalışanları oluşturmaktadır (n:565).

Çalışmada Minnesota iş doyum ölçeğinin kısa formu (20 soru) ve Choo tarafından geliştirilen ve personellerin kendi performanslarını belirlediği kısa performans ölçeği (12 soru) kullanılmıştır. Anketler dağıtılıp toplandıktan sonra bilgisayar ortamında SPSS 17.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Çalışma sonucunda; çalışanların tanımlayıcı özellikleri ile iş doyumunu ve alt boyutları arasında ve performansları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklar bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Yine iş doyumunu ve alt boyutları ile performans arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu ve istatistiksel olarak anlamlı farklar olduğu görülmüştür ( $p<0,05$ ).

**Anahtar Kelimeler:** İş Doyumu, Sağlık Hizmetleri, Performans

## **ABSTRACT**

### **AN INVESTIGATION ON THE PROFESSIONAL SATISFACTION AND PERFORMANCE OF THE NON-PHYSICIAN WORKFORCE EMPLOYED WITHIN EMERGENCY SERVICES**

Job satisfaction is mainly refers to workers satisfaction for work life. Workers may only satisfy through while doing their own job. Performance is also related to job satisfaction. Because workers may show all interest for their job only through satisfaciton This satisfaction depends on both the personality characteristics of the employer and the charactarestics of the workplace (benefit to the employee)

The study what is done, shows the relations of job satisfaction on their jobs and their performance on their jobs of the non physicians that are working in the emergency services in hospitals (excluding the physicians). The population of the study consisted of North Community Hospital Unions non physician given service at the emergency services.(n:565)

Minnesota job satisfaction short version form (20 questions) and short performance scale (12 question) which is developed from Choo were used fort his study. After all surveys serviced to emergency service workers and all the informations received back have been analysed through SPSS 17.0 computer package program.

In the results of working; Statistically significant differences were found between the descriptive characteristics of the employees and the job satisfaciton and sub dimensions and their performances ( $p < 0,05$ ) Again, there was a positive correlation between job satisfaction and sub-dimensions and performance, and statistically significant differences were found ( $p < 0,05$ ).

**Key Words:** Job Satisfaction, Health Care, Performance

## ÖNSÖZ

Araştırmamın ortaya çıkmasında ve araştırma süresince her türlü yardım ve fedakârlığı sağlayan, bilgi, tecrübe ve güler yüzü ile çalışmama ışık tutan, tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Onur Yazar'a,

Beni yetiştirip bu günlere getiren hayatımın her döneminde destek olan anne ve babama,

Değerli vakitlerini ayıran veri toplama aşamasında bana yardımcı olan Kuzey Kamu Hastaneleri Birliği bağlı hastanelerinin acil servis çalışanlarına ve yöneticilerine gösterdikleri ilgiden ve anlayıştan dolayı teşekkürlerimi sunarım.

**Tuğçe ÖZTÜRK**

## BEYAN

Bu çalışmanın, kendi tez çalışmam olduğunu, tezde kullanılan bilgileri etik kurallar içinde elde ettiğimi, daha önce üretilmiş olan ve yararlandığım bütün bilgi, fikir ve yorumları akademik kurallar içinde kullandığımı ve kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

**Tuğçe ÖZTÜRK**



# İÇİNDEKİLER

SAYFA NO:

ÖZET .....	ii
ABSTRACT.....	iii
ÖNSÖZ .....	iv
BEYAN .....	v
İÇİNDEKİLER .....	vi
TABLolar LİSTESİ .....	viii
1. GİRİŞ.....	
2. İŞ DOYUMU VE İLGİLİ TANIMLAR .....	2
2.1. İş Doyumunun Önemi.....	3
2.2. İş Doyumunu Türleri .....	3
2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler .....	4
2.3.1. Örgütsel ve Çevresel Faktörler .....	4
2.3.1.1. Ücret .....	4
2.3.1.2. Yükselme Olanakları.....	6
2.3.1.3. Ödüllendirme .....	6
2.3.1.4. Çalışma Arkadaşları.....	7
2.3.1.5. İletişim.....	8
2.3.1.6. Çalışma Koşulları .....	8
2.3.1.7. İşin Kendisi .....	9
2.3.1.8. Statü .....	9
2.3.1.9. Yönetimin Yaklaşımı .....	10
2.4. Kişisel Etmeler .....	10
2.4.1. Yaş .....	11
2.4.2. Kişilik.....	11
2.4.3. Eğitim Düzeyi .....	12
2.4.4. Cinsiyet .....	12
2.4.5. Medeni Durum .....	13
2.4.6. Deneyim .....	13
2.5. İş Doyumunun Çalışanlar Açısından Önemi .....	14
2.6. İş Doyumunu Arttırmanın Temel Yöntemleri.....	14
2.6.1. Çalışma Yaşamının Kalitesinin Arttırılması.....	14



2.6.2. İşin Zenginleştirilmesi.....	15
2.6.3. Rotasyon .....	15
2.6.4. İş Genişletilmesi .....	16
2.6.5. Azaltılmış İş Günü Sayısı .....	17
2.6.6. Esnek Zaman Uygulaması .....	17
2.7. İş Doyumu-Yaşam Tatmini İlişkisi .....	18
2.8. İş Doyumu- Sağlık İlişkisi.....	18
2.9. İş Doyumunu Sağlayan Faktörler .....	19
2.10. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları, Etkileri.....	19
2.10.1. Devamsızlık ve İşe Geç Kalma .....	20
2.10.2. Çalışan Devir Hızı .....	21
2.11. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunun Tanımı ve Önemi.....	21
2.12. Performans Kavramı .....	22
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	24
4. BULGULAR.....	29
5. TARTIŞMA .....	41
6. SONUÇ ve ÖNERİLER .....	46
KAYNAKÇA .....	49
EKLER .....	56
EK-1: ANKET .....	56
ÖZGEÇMİŞ.....	62

## TABLULAR LİSTESİ

SAYFA NO:

Tablo 1. Katılımcıların tanımlayıcı özellikleri .....	29
Tablo 2. Katılımcıların yaş grupları ile iş doyumu ve performans analizi.....	31
Tablo 3. Katılımcıların cinsiyet grupları ile iş doyumu ve performans analizi..	32
Tablo 4. Katılımcıların medeni durumları ile iş doyumu ve performans analizi	32
Tablo 5. Katılımcıların eğitim grupları ile iş doyumu ve performans analizi....	33
Tablo 6. Katılımcıların meslek grupları ile iş doyumu ve performans analizi... 34	
Tablo 7. Katılımcıların çalışma yılları ile iş doyumu ve performans analizi .....	35
Tablo 8. Katılımcıların bulunduğu birimdeki çalışma yılları ile iş doyumu ve performans analizi.....	36
Tablo 9. Katılımcıların gelir durumları ile iş doyumu ve performans analizi ...	37
Tablo 10. Katılımcıların çalışma şekilleri ile iş doyumu ve performans analizi	37
Tablo 11. Katılımcıların haftalık çalışma saatleri ile iş doyumu ve performans analizi.....	38
Tablo 12. Katılımcıların çocuk sahibi olmaları ile iş doyumu ve performans analizi .....	38
Tablo 13. İş doyumu ve performansın istatistiksel karşılaştırması .....	39
Tablo 14. Katılımcıların iş doyumu ve alt ölçekleri ile performans değerlendirme ortalamaları .....	39

## 1. GİRİŞ

Çalışma hayatında en önemli faktörlerden birisi de çalışanların moral-motivasyon ve mutluluğunun sağlanmasıdır. Bunun yolu da çalışanların yaptıkları işi severek ve isteyerek yapmasından geçmektedir. Yapılan işin sevilmesi ve isteyerek yapılması için ilk şart ise yapılan işten “doyum” sağlanmasıdır. Küçük çaplı işletmeler genellikle bu durumu göz ardı etmekte ve çalışanların yaptıkları işten doyum sağlamalarını umursamazlar. Kurumsal işletmeler ise günümüzde insan faktörünü daha ön plana alarak, iş doyumuna profesyonel olarak yaklaşmaktadırlar.

İş doyumunun genel olarak tanımı yapıldığında, kişinin işi ve işiyle ilgili olan faktörlerden almış olduğu hazzın ve mutluluğun karşılığı olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer bir anlatımla iş doyumunu, kişilerin işleriyle ilgili hissettikleri duygusal tepkilerin yansımasıdır (1).

İş doyumunu sadece bir haz olarak kalmamakta, bireylerin fiziksel ve ruhsal sağlıklarını da etkilemektedir. İş doyumsuzluğu yaşayan bireylerde zamanla başta ruhsal olmak üzere bazı sağlık sorunları da ortaya çıkabilmektedir. Bununla birlikte iş doyumunu ya da doyumsuzluğu çalışanların verimini ve işteki performanslarını da etkilemektedir.

Performans genel olarak bir iş görenin, bir ekibin veya bir işletmenin yaptığı işteki hedefine yönelik olarak hangi aşamada olduğunu, neyi elde edebildiğini, nicelik ve nitelik olarak karşılığı olarak tanımlanmaktadır (2).

Sağlık hizmetleri birçok alanda profesyonelleşmiş ve alanında uzmanlaşmış bireylerin bir arada ve sürekli etkileşim içerisinde buldukları bir hizmet sektörüdür. Bu sektörde yürütülen faaliyetler insan hayatını yakından ilgilendirdiğinden, çalışanların diğer sektörlerle nazaran daha fazla moral ve motivasyona ihtiyacı bulunmaktadır. Sağlık hizmet sunucularının da diğer sektörlerdeki gibi moral ve motivasyon için yaptıkları işten haz almaları, diğer bir deyişle işiyle ilgili doyuma sahip olmaları gerekmektedir.

Çalışmanın amacı; bazı hastanelerin acil servislerinde çalışan hekim dışı sağlık çalışanlarının iş doyum düzeylerini tespit ederek, iş doyumları ile performansları arasındaki ilişkiyi irdelemektir.

## 2. İŞ DOYUMU VE İLGİLİ TANIMLAR

Literatüre bakıldığında iş doyumunu ile ilgili birçok tanımlamanın bulunduğu görülmektedir. Bu tanımlamalar farklı olsa da ortak özellik gösterdiği yerler de mevcuttur. İş doyumunuyla ilgili bazı tanımlamalar aşağıda yer almaktadır.

1920'li yıllarda ortaya atılan iş doyumunu kavramı; 1930'lu yıllarda yapılan bazı çalışmalarda iş görenlerin iş yerindeki mutluluklarının söz konusu iş görenlerin verimliliklerini de arttırdığını göstermiş ve iş doyumunu kavramının önemli bir kavram olduğunu kanıtlamıştır (3).

İş doyumunu işin yapıldığı ortamın hem olumlu hem de olumsuz duyguların tümü olarak tanımlamak da mümkündür. Diğer bir şekilde ifade etmek gerekirse iş görenlerin iş yerlerinden hoşnutlukları veya hoşnutsuzluklarıdır. İş görenlerin istekleriyle yaptıkları çalışma birbirine uyduğunda iş doyumunu gerçekleşmiş olur (4).

İş görenlerin işleriyle ilgili psikolojik olarak beklentileri, tutumları ve çalışma alanındaki hisleri gibi birçok davranış ve duyguyla birlikte, iş görenin yaptığı işi ve iş deneyimini değerlendirmesiyle ortaya çıkan zevk ve olumlu duygular iş doyumunun bir diğer tanımı olarak karşımıza çıkmaktadır (5).

Bireylerin işlerine karşı geliştirdikleri pozitif tutumları ve bireylerin işlerinden elde ettikleri doyum iş doyumunu olarak tanımlanabilmektedir (6).

İş doyumunun maddeler halinde tanımlandığı bir diğer tanımlama da ise iş doyumunu;

- "İş görenin işine yönelik olarak değer yargıları ve işinden elde ettiklerinin etkileşimiyle ortaya çıkan duygusal cevap,
- Kişinin yaptığı işlerden beklentileri ile işin tamamlanmasından elde edeceği yararların fonksiyonu,
- İş görenlerin işleriyle ilgili duygu durumları, işleriyle ilgili olumlu veya olumsuz hislerin mertebesi" (7).

## 2.1. İş Doyumunun Önemi

1930'lu yıllarda yapılan Hawthorne araştırmaları iş doyumunun önemini ortaya çıkarmıştır. Günümüzde işletmelerin iş doyumuna ilgisinin arttığı bilinmektedir. Bu ilginin nedeni ise; ekonomik alanda gelişen toplumun maddi anlamda elde ettiği kazanımlar sayesinde farklı ihtiyaçlara gereksinim duymuşlardır. Beklentilerin değişmesinin nedenlerinden biri de eğitim seviyelerinin artmış olmasıdır. Toplumun gelişmesiyle beraber belirli alanlarda örgütlenme yoluna gidilmiştir. 1930'lu yıllarda ABD'de sendikacılık faaliyetinin canlanmasıyla birlikte, güçlü sendikalar kurulmuş ve 1937'deki Wagnerr işçilerle ve işverenlerle ilişkilerin yasal hale gelmesiyle birlikte toplu iş sözleşmesi hukuksal bir hale gelmiş ve ABD'de iş doyumuna yönelik ilginin artmasını sağlamıştır. İşletmeler de örgütsel değişimi uygulama mecburiyeti hissetmiş ve yeniliğe karşı direnişi ve yeniliğin kabul ettirilmesi gereğince iş doyumunu ilgi odağı haline getirmiştir (8).

Günümüzde örgüt ve yönetim kuramları, işletmelerde insan kaynağına daha fazla önem vermektedirler. Çalışanlar, işletmenin etkinliğinin yükselmesinde ya da düşmesinde asıl etmenlerdir. İşletmeler de çalışanların iş doyumunun ya da doyumсуuzluđunun asıl etmenidirler. İşletmeler, çalışanların ihtiyaçlarını, yetkilerini ve isteklerini karşılayarak iş doyumlarını yükseltebilirler. Dolayısıyla kendi etkinliğini arttıırırlar (9).

## 2.2. İş Doyumu Türleri

İş doyumunun çeşitli türleri mevcuttur. Bu türlere aşağıda kısaca değinilmiştir.

**“Sürekli artan iş tatmini:** İşinde tatmin olan kişinin hedefleri yükseltirse tatmin olacağı o yeni noktaya gelmeye çalışır. Bu nedenle kişinin kurumunda kariyer yolunun açık olması iş tatminini olumlu etkilemektedir.

**Dengede iş tatmini:** Kişi elde ettiği başarı tatmini hissi ile çalışmaya devam etmektedir. Kendisine temin edilen şartların devam etmesi durumunda sürekli bir iş tatmini sağlanacaktır.

**Kabullenilen iş tatmini:** İşinden az tatmin olan kişi negatifliği azaltmak için hedeflerini geri çeker. Böylece daha küçük hedeflerle iş tatminini sağlamaya çalışır.

**Olumlu iş tatminsizliği:** İşinde tatmin olmayan bir kişi işini kaybetmemek adına negatif koşullara tolerans geliştirerek çalışmaya devam eder. İş bulmanın zor olduğu günümüz şartlarında, bu nedenden dolayı kişi bazen istemediği işleri yapmak, istemediği kişilere boyun eğmek zorunda kalır.

**Sabit iş tatminsizliği:** İşinde tatmin olamayan bir kişi problemlerini çözmek için çeşitli yolları denemez ise iş tatminsizliği kronikleşir ve kişiyi hastalanmaya kadar devam eden olumsuz bir sürece sokar.

**Sahte iş tatmini:** İşinde tatmin olmayan bir kişi çözülemeyen problemleri görmezden gelerek sahte bir iş tatmini yaratırlar. Problemlerin üstesinden gelemediği zaman bir savunma mekanizması olarak problemleri görmezden gelir. Bu da sahte bir iş doyumunu sağlar” (10).

### **2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler**

İş doyumunda çeşitli faktörler söz konusudur. Bu faktörler, kişilik, iş ortamı, iş ortamını etkileyen şartlar, bireyin sosyal etkileşim çevresi, toplum yapısı ve toplum özellikleri, iş yerindeki arkadaşlar, gelenekler ve göreneklerdir. Bununla birlikte iş doyumunu etkileyen faktörleri iki gruba ayırmak da mümkündür. Bu grupları ise bireysel ve örgütsel yani çevresel faktörler olarak ayırmak mümkündür (11).

#### **2.3.1. Örgütsel ve Çevresel Faktörler**

Bazı yazarlar işin içeriğini, alınan ücreti, çalışma ekibini, üst kademe ile olan ilişkileri örgütsel ortam olarak sınıflandırmakta; bazı yazarlar ise işin kendisini, alınan ücreti, terfi olanaklarını, çalışma koşullarını, bireylerin öz saygılarını, yöneticileri, çalışma arkadaşlarını örgütsel yani çevresel faktörler olarak ele almaktadır (12).

##### **2.3.1.1. Ücret**

Örgütlerin de kuruluş nedeni çalışanların çalışma nedenleri gibi ekonomik nedenlerdir ve bu durumlarını idame ettirmek için kar elde etmeyi amaçlarlar. Klasik ekonomik kuramda girişimcilerin asıl amacı, gelirlerini arttırmak ve kendi çıkarlarını en

üst düzeye çıkarmaktır. Çalışanların da amacı, başta kendi yaşamını ve var ise ailesinin yaşantısının sürekliliğini sağlamak yeterli bir gelir elde etmektir (12).

Şahal yaptığı çalışmada; çalışanların ücreti nasıl algıladıklarını aşağıdaki gibi sıralamıştır.

- “Yaşam için gereken geçimin sağlanma aracı olarak,
- Örgüt içinde yöneticilerinin kendileri için ne düşündükleri ile arkadaşlar, komşular ve toplumdaki diğer gruplar arasında bir sembol olarak,
- Ücret artışları işletme içindeki başarının onaylanması olarak görmektedirler.
- Çalışanların ücret konusundaki doyumlarını belirleyen en önemli faktörlerden biri de ücretlerin adil olup olmadığına ilişkin algılardır. İnsanlar, örgüte verdikleri ile aldıklarını kendilerine göre kıyaslarlar. Bu oran beklentilerin altında ise doyumsuzluk yaşanır” (13).

Çalışanlar, yaptıkları çalışmalara karşılık elde ettikleri maaş ve benzeri ödemeler ile sosyal hakların miktarıyla tatmin olurlar. Maaşın iş doyumunu üzerindeki etkisi, çalışana ödenen ücretle, hak ettiğini düşündüğü gereken ücret arasındaki farkla anlaşılmaktadır. Aldığı ücret ile ödenmesi gerektiğini düşündüğü ücret eşit olduğunda iş doyumunu sağlar. Yapılan bazı çalışmalarda ücret, iş doyumunu sağlamada önemli bir rol oynadığını göstermiştir. Ücretin iş doyumuna katkısının nedeni alınan paranın bireylerin temel ihtiyaçlarının karşılanmasında önemli bir araç olması ve ücretin bir kişi için bir başarı ve tanınma simgesi olmasıdır. Çalışanlar adil, düzenli ve beklentilerini karşılayan bir ücret sistemi ve terfi politikasını isterler (14).

İş tatminini sağlayan örgütsel faktörlerden ücret; diğer faktörlere nazaran daha önemli bir yer tutmaktadır. Günümüz kuramcıları da geleneksel kuramcılar gibi ücreti son derece etkili bir motivasyon aracı olarak görürler. Ücret; basit tanımla iş görenlerin yaptıkları işin karşılığı olarak aldıkları para ya da benzeri menfaattir. (15).

Ücretin iş tatminine yönelik katkısı sadece miktarla sınırlı değildir, aynı zamanda diğer çalışanlarla mukayesesi de önemlidir. İş doyumunu sadece alınan ücretin miktarı değil diğer çalışanlar ile karşılaştırması da etkilemektedir. Çalışanların kendi düzeylerinde olan diğer çalışanlardan daha düşük ücret aldığını bilmesi ve diğer çalışanlardan daha yetenekli olduğu halde düşük ücret alması iş doyumsuzluğuna neden

olabilmektedir. Yani hak ettiğini düşündüğü ücreti alması ve diğer çalışanlarla eşit düzeyde olduğunu bilmesi iş doyumunu artırıcı etki yapmaktadır (16).

### **2.3.1.2. Yükselme Olanakları**

Terfi olanakları da tıpkı ücret gibi iş doyumunu artıran faktörlerden biridir. Çünkü terfi, iş görenin kendini başarılı görmesi ve bu şekilde devam ederse daha iyi bir konuma yükseleceğini göstererek iş tatmini yaşamasını sağlamaktadır. Terfi eden iş gören hem statü bakımından hem de ücret bakımından daha iyi bir konuma gelmektedir (16).

Terfide de ücrette olduğu gibi adil olunması elzemdir. Liyakate uygun olmayan terfiler, diğer çalışanların çalışma şevkini düşürerek verimliliğin düşmesine neden olabilmektedir. Özel sektörde genellikle liyakate uygun terfiler yapılırken kamu kurumlarında genellikle eş-dost ya da siyasi nedenlerle terfiler gerçekleştirilmektedir.

Çalışanlara sağlanacak yükselme olanakları, çalışanların hem maddi gelirlerini artıracak hem de gerek çevresindeki gerek iş yerindeki sosyal statü durumunu yükseltecektir. Yükselme olanağı sadece belirli çalışanlar için değil, tüm çalışanlar için olasılık dahilinde olmalıdır ki; tüm çalışanlar statü elde edebileceklerini düşünerek daha şevkle çalışacaklardır. Bu da çalışanın iş doyumunu artırmaya yardımcı olacaktır (17).

### **2.3.1.3. Ödüllendirme**

İş görenlerin gerek organizasyon içinde gerek organizasyon dışında yaptıkları çalışmaların ödüllendirilmesi iş doyumunu etkileyen diğer bir faktördür. İnsan yapısı gereği övülmeyi ve takdir edilmeyi ister. Bunun için de genellikle özel çabalar sarf ederler ve bu çabalarının karşılığını da almak isterler. Burada görev örgüte düşmektedir. Bireyin bu çabalarının karşılığında ödüllendirilmesi bireyin iş doyumunu yükseltecektir. Aksi durumda çalışan artık karşılık bulmadığı işler için çaba sarf etmeyecektir.

Ödül; çalışanın örgütten alacağı iç ve dış ödül türlerini kapsar. İç ödül genellikle görev ve benzeri faaliyetler karşılığında elde edilen ödül olarak tanımlanırken; dış ödül



ise daha çok başarılı çalışmalar ve benzeri durumlarda örgüt tarafından çalışanlara dağıtılanlardır. İş doyumunu ve başarılı olma hissi dış ödüle örnek olarak verilebilir. Ekstra ücret ve özel sağlık sigortası da yine dış ödüle örnek gösterilebilir. Genellikle dış ödüller iç ödülün kazanmasıyla alınabilmektedir. Çalışanlar cezadan çok ödül kazanma ihtimaliyle motive olmaktadır. Bu durumda da yönetimin ödüllendirme odaklı bir sistemi benimsemesi ve uygulaması gerekmektedir (18).

#### **2.3.1.4. Çalışma Arkadaşları**

Bireylerin içinde buldukları gruplar iş doyumlarını etkilemektedir. Her örgütte biçimsel ve biçimsel olmayan bazı gruplar bulunmaktadır. Çalışanlar genellikle başarılı görülen bir gruba dâhil olup ve hayat görüşüne en yakın kişilerle birlikte çalışmayı isterler ve bu durum çalışanın iş doyumuna olumlu yönde etki eder. İş görenler, iş karşılığında sadece ücret veya başarı elde etmek istememektedirler. Çalışanlar genellikle günün büyük bir kısmını iş yerlerinde geçirmektedirler. Bu çalışanların iş yerlerindeki arkadaşlarıyla sosyal ilişkilerinin pozitif yönde olması, iş doyumunun artmasını sağlamaktadır (12).

İş görenlerin çalışma arkadaşlarıyla kurdukları ilişkilerin destekleyici olması iş göreni işine daha fazla bağlayan ve doyum almasını artıran faktörler arasındadır. Bu nedenle işletmedeki yöneticiler iş görenler arasındaki ilişkileri desteklemeli ve bu yönde çaba göstermelidir. İşletmede sosyal ilişkilerin artırılmasına yönelik işletme içinde çay molası, işletme dışında ise parti, piknik gibi organizasyonlar düzenleyerek iş görenlerin daha fazla bir araya gelmeleri sağlanmalıdır. Bunun dışında çalışanların doğum günleri kutlanmalı ve hatırlandıkları belirtilmelidir (12).

Ekip çalışmalarının etkili olarak sürdürülmesi ekip üyeleri arasındaki iş birliğini ve birbirlerine karşı sosyal desteklerini artırır. Ekip üyeleri ekibe olan aidiyet ihtiyaçlarını ve diğer bazı sosyal içerikli ihtiyaçlarını karşılayabilirler. Bir ekibin bu özellikleri gösterebilmesi için çok iyi yapılandırılmaları ve yönetilmeleri gerekmektedir. Bir ekibi zayıflatan unsurlar arasında; az iletişim, çatışma ve rekabet, gerginlik, güvensizlik bulunmaktadır (19).

Çetinkanat, ekipleri birbirinden ayıran özellikleri aşağıdaki gibi tanımlamıştır:

- Ekip üyelerinin amacı ortaktır. Amacın gerçekleştirilmesi için tüm ekip üyeleri sorumluluklarının bilincindedir. Amaca ulaşıldığında elde edilecek ödül paylaşılır.
- Ekip üyeleri birbirlerine bağımlıdırlar. Bu nedenle birlikte hareket etmek zorundadırlar. Amaca ulaşmaları için sahip oldukları bilgileri paylaşmak, yeteneklerini sergilemek ve sahip oldukları kaynakların paylaşılması için dayanışma göstermeleri gerekmektedir.
- Ekip üyeleri gerektiğinde kendi payına düşen görevi tek başına yapabilir, fakat ekibin diğer üyelerini de yaptıklarıyla ilgili bilgilendirmek zorundadır (19).

### **2.3.1.5. İletişim**

İş doyumunu ve iletişim arasında bir ilişkinin olduğu var sayılmaktadır. İş görenlerin amirleriyle dikey iletişimi ile diğer iş görenlerle yatay iletişimlerinin resmi ya da gayri resmi olması, iş doyumunu etkilemektedir. Resmi iletişim, önceden kurula bağlanmış ve işletme hiyerarşisinde bulunan tüm iş görenler arasında bilgi alış-verişinin yapıldığı iletişim türüdür. Bazen işletmede işlerin hızlandırılması, etkinliğin artırılması için resmi olmayan iletişim de kullanılmaktadır. Bu iletişime gayri resmi iletişim adı verilmektedir. Gayri resmi iletişim daha çok iş görenler arasındaki söylenti, hikâye, dedikodu ve yalandan ibarettir. İş görenler kendileriyle ilgili ortaya atılan söylentiler ya da dedikodular nedeniyle, diğer iş görenlerle arasına mesafe koyabilmektedir (20).

İletişim; insanlar arasında bağlantı kurulmasını sağlayan ve aralarında sosyal bir ilişki sağlayan ve birbirleriyle uyumlu çalışmalarına olanak sağlayan bir kavramdır. İletişim insanları bazen birbirlerine bağlarken bazen de uzaklaşmalarına neden olmaktadır. Etkin bir ekip çalışması için, ekip üyeleri arasında bilgilerin, fikirlerin ve duyguların sorunsuz bir şekilde iletilmesine gayret gösterilmelidir (15).

### **2.3.1.6. Çalışma Koşulları**

İş görenlerin iş ortamındaki fiziksel şartlar, çalışanların performanslarını, motivasyonların, verimliliklerini ve iş doyumlarını önemli derecede etkileyen şartlardır.

Örneğin; gürültünün yüksek olduğu, sıcaklıktaki farklılıklar veya nem oranları, beden gücünün çok kullanılması, yapılan işin tehlikeleri iş doyumunu önemli ölçüde etkilemektedir (21).

### **2.3.1.7. İşin Kendisi**

İş doyumunu etkileyen unsurlar arasında yapılan işin çekiciliği önemli bir yere sahiptir. Yapılan işin ilginçliği ve yenilik getirmesi çalışan için iş doyumunu sağlamaktadır. Yapılan işin zor olması yapan kişi için motivasyon sağlayarak o işten doyum almasını sağlamaktadır. İş görenler genellikle başarıya arzusuyla hareket ederler ve başardıklarını gördüklerinde ve bu başarıyı gösterdiklerinde daha fazla tatmin olurlar. Fakat çalışanın kapasitesinin üzerinde ağır bir iş verildiğinde bu, çalışan için tatminden çok sıkıntı ve mutsuzluğa neden olur. Bu da iş doyumunu olumsuz şekilde etkilemektedir (21).

### **2.3.1.8. Statü**

Bireylerin sosyal yapılar içinde buldukları konumları onların statülerini göstermektedir. Bireylerin toplum içindeki yeri, söz konusu toplumun ihtiyaçları ve değerleri göz önüne alınarak saptanır. Bireyin statüsü, içinde bulunduğu yapının bireyler arası ilişkilerde önemli pozisyonudur (22).

Statü; toplumdaki diğer bireylerin bireye atfettiği değerlerin yansımasıdır. Buldukları konumdaki bir üst konuma yükselmek, bireyler için bir doyum sağlamaktadır. Bazı farklı mesleki statülerin, bireylerin farklı ihtiyaçlarını tatmin ettiğine yönelik yapılmış bazı araştırmalar vardır. Statüsü yüksek olan bireylerin işlerinde daha fazla tatmin elde ettiklerini ve benlik düzeylerinde de doyuma ulaştıkları yine yapılan bazı çalışmalarda ortaya çıkmıştır (23).

### **2.3.1.9. Yönetimin Yaklaşımı**

Yönetimin şekli, yöneticilerin astlarına yönelik gösterdikleri davranışlar iş görenlerin iş doyumunu önemli bir ölçüde etkilemektedir. Yönetici statüsündekilerin başarı, güven verebilecek, adalet duygusuyla hareket edebilecek, sorunları çözme yeteneğine sahip olması, yönetimdeki iş görenler arasındaki ilişkilerin çatışmasız olması iş görenlerin iş doyumunda ayrı faktörler arasında yer almaktadır. Yöneticiler her konuda astlarına örnek olacak hareketlerde bulunmalıdırlar. İş görenler kendilerini üstleriyle kıyasladıklarında onları başarısız bulmaları da iş doyumsuzluğuna neden olabilmektedir (24).

Karar aşamalarında bulunan çalışanlar psikolojik yönden doyuma ulaşmış, kendini değerli görmeye başlayacak ve daha mutlu ve huzurlu olacaktır. Karar verme sürecine katılmak, astların kendi benliklerinin doyumunu sağlar ve örgütle kaynaşmasına ve örgütün amaçları doğrultusunda hareket etmesini sağlar. Çalışanların sundukları öneriler yöneticiler ve iş arkadaşları tarafından benimsendiğinde çalışanların iş tatmini sağlamalarını daha da kolaylaştırır.

Gözetim, çalışanlar ile yöneticiler arasındaki ilişkiyi ve yöneticilerin yapılan işlere yaptığı katkıları ifade etmektedir. Diğer bir deyişle gözetim, yöneticilerin çalışanlara, işle ilgili olarak teknik ve psikolojik destekte bulunmasıdır. Çalışanların iş tatmininde, yönetim kademesinin; çalışan merkezlik ve karar verme mekanizmasına çalışanların katılımı şeklinde iki ayrı rolü bulunmaktadır. Söz konusu hususlar çalışanların iş doyumunun artmasına veya azalmasına sebep olmaktadır (19).

### **2.4. Kişisel Etmenler**

İş görenlerin kişilik özellikleri, ihtiyaçları ve beklentileri iş doyumunu etkilemektedir. Çalışanlar örgütte daha yüksek bir statüye geçme arzusundaysa ve bu arzularına ulaşırlarsa iş tatmin düzeyleri artacaktır. Çalışanların yaptıkları işle ilgili çıkarları da iş doyumunu etkileyen faktörler arasındadır. Örneğin bir öğrenci masrafları için bir iş yaptığında ve bu iş karşılığında masraflarını karşılayacak bir ücret aldığında bu onun için doyum sağlamaktayken, mezun olduktan sonra aynı işi devam ettirmesi

durumunda doyumunu azalacaktır. Çünkü çalıştığında beklentileri artmış olacak ve bu beklentilerin birçoğu belki karşılanmayacaktır (25).

İş doyumunu etkileyen faktörlerden en önemlileri kişinin cinsiyeti, yaşı veya kişiliğidir. Tüm işler için cinsiyet faktörü önemli bir tatmin sağlamamakla beraber, bazı işlerde cinsiyet faktörü doyum konusunda belirleyici olabilmektedir. Yapılan bazı çalışmalarda yaş faktörü ile iş doyumunu arasında doğru bir orantının olduğu gösterilmektedir. Çalışanların sosyo-ekonomik durumları da iş doyumunu etkileyen faktörler arasında yer almaktadır (25).

#### **2.4.1.Yaş**

Herzberg yaptığı çalışmada iş doyumunu konusunda yaşın önemli bir unsur olduğunu belirtmiştir. Ona göre iş doyumunu, işe erken yaşlarda başlayan kişilerde otuzlu yaşlara yaklaşıldığında iş doyumunu düşerken yaşın ilerlemesiyle birlikte iş doyumunun da arttığı görülmektedir. Birdi, Warr ve Oswald'ın 1995'te yaptıkları çalışmada da benzer bir bulguya rastlamıştır. Bu çalışmada gelişmiş bazı ülkelerden onunda iş doyumunu yaşla beraber önce azalmış ve yaş ilerledikçe de artmıştır. 26-31 yaş aralığı en düşük iş doyumunu aralığıyken bu yaş aralığı geçildikten sonra deneyim kazanılması, beklentilerin karşılanması ve terfi gibi bazı ödüller iş doyumunu yükseltmektedir (26).

#### **2.4.2. Kişilik**

İş görenlerin kişilikleriyle iş doyumları arasındaki bağıntıyı inceleyen çalışmalar, iş doyumunu yüksek iş görenlerin esnek bir yapıya ve kararlı bir kişilik yapısı olan, iş doyumunu düşük ya da olmayan iş görenlerin ise hayali hedefleri seçen, etrafındaki güçlüklerle karşı yenilen ve kişilik yapısı katı olan kişiler oldukları görülmüştür. Öz güveni ve öz benliğini yükselten çalışanlar işlerinde doyuma ulaşmaya daha yatkındırlar (27).

Yapılan bazı çalışmalarda iş doyumunu düzeyini bireysel faktörlerin etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Genellikle az yetenekli ve çevresiyle uyumsuz kişilerin iş

doyumsuzluğu yaşadıkları görülmüştür. Özgüveni yüksek ve öz benlik duygusuna sahip çalışanların iş doyumunu daha çok yaşadıkları belirtilmektedir (27).

### **2.4.3. Eğitim Düzeyi**

İş doyumunda en önemli faktör iş görenin eğitim seviyesidir. Eğitimin önemi iş görenin bilgi, gözlem, değer yargıları ve işletmeden beklentileri ile eğitim seviyesi ile bulunduğu ortamın olanakları arasında bir denge olmasıdır. Örnek verecek olursak; yüksek eğitilmiş bazı iş görenler, diğer eğitim düzeyindeki kişilerin doyuma ulaştığı işleri yaparken iş doyumsuzluğu yaşamalarıdır (28).

İş görenler, kendi eğitim düzeyleri ile diğer iş görenlerin eğitim düzeylerini kıyaslarlar. Yine eğitim düzeylerine karşılık aldıklarıyla, diğer iş görenlerin eğitim düzeyleri ve aldıklarını karşılarlar. Kendisiyle aynı durumda olanlardan daha fazla ya da onlarla eşit kazanıyorsa iş doyumunu, tersi durumda ise iş doyumsuzluğu duyar. Eğitim seviyesi arttığında iş doyumsuzluğunun düştüğü bazı çalışmalarda gösterilmiştir. Örneğin üniversiteden mezun olmuş bir iş görenin çalıştığı kurumda yine üniversite mezunu olan bir yöneticiden daha düşük gelire sahip olması iş doyumsuzluğuna neden olabilmektedir (24).

### **2.4.4. Cinsiyet**

Yapılan bazı çalışmalar, kadınların iş doyum düzeylerinin erkeklere göre daha düşük olduğunu göstermektedir. Bunun nedeni ise kadınların farklı rollere sahip olmaları gösterilmiştir. Kadınlar hem çalışan hem de anne olmak gibi rollere sahiptirler. Erkek çalışanlar daha çok maaş, statü vb. şeylerle iş doyumuna ulaşırlarken, kadınlar ise daha çok iş arkadaşları, iş güvencesi iletişim vb. gibi şeylerle iş doyumuna ulaşmaktadırlar (27).

Fakat günümüzde kadınların da daha fazla iş hayatında yer almalarıyla birlikte, eğitim seviyelerini yükselterek hem yüksek maaş hem de kariyer yapma olanaklarına kavuşmaktadırlar.

İş tatmininin bir kısım iş görenlerde daha fazla etkili olduğu varsayılmaktadır. Yapılan birçok çalışma, cinsiyetin iş doyumuna etkisini tam olarak ortaya koyamamıştır. Bazı çalışmalar kadınların, bazı çalışmalar erkeklerin daha fazla iş doyumuna sahip olduklarını belirtmesine rağmen bazı çalışmalarda her iki cinsiyet grubunun iş doyumlarının benzer olduğunu göstermektedir. Bu sonuçların yapılan işle alakalı olduğu görüşü de mevcuttur (29).

Çimen ve arkadaşlarının yaptığı bir araştırmada kadınların iş yerindeki tükenmişlik seviyeleri erkeklerin tükenmişlik seviyelerinden yüksek bulunmuştur. Fakat iş doyumunu konusunda erkeklerden daha iyi durumda olduklarını belirtmişlerdir (30).

#### **2.4.5. Medeni Durum**

Yapılan çeşitli araştırmalar evli çalışanların bekâr çalışanlara göre daha yüksek düzeyde iş tatminine sahip olduğunu göstermektedir. Eşinden ayrı yaşayan, boşanmış ve dul çalışanların tatmin düzeyi de evli çalışanlardan daha düşük olmaktadır (31).

Kılıç tarafından yapılan bir araştırmada; evli olmanın ve eşi çalışıyor olmanın mesleki doyumunu artırdığı, fakat iş yoğunluğu nedeniyle özellikle kadın çalışanların kendisine ve ailesine yeterli vakit ayıramadığı için şikâyetçi olduğu görülmüştür (24).

#### **2.4.6. Deneyim**

İş tecrübesi diğer faktörler gibi iş doyumunu üzerinde etkili bir unsurdur. İş yaşamına yeni girmiş birinin işle ilgili beklentileri bazen yüksek olabilmektedir. Fakat zamanla beklentileriyle işin birbirine uymadığını kavrarlar. Buldukları konumda yükselme olasılığının bulunmadığını ya da iş arkadaşlarıyla anlaşamadığını zamanla kavramaktadır. İş tecrübesi yeterli olmayan bireylerin hayalci yaklaşımlarının nedenleri arasında verilen ilanın abartılı olması bazı mesleklerin abartılı olarak pazarlanması ya da işe alanların o işi çok yüceltmesi olabilir. Bireyin beklentilerinin gerçekleşmeyeceğinin anlaşılmasıyla hayal kırıklığı başlar ve bu zamanla iş doyumsuzluğuna yol açar. Bunun önüne geçmek için beklentileri en az seviyeye düşürmek ve mevcut şartlara göre kendini ayarlamak gerekmektedir. Tecrübe

kazandıkça beklentilerin düzeyi de değişmektedir. Değişen beklentilerle birlikte elde edilen iş doyumunu da değişmektedir (13).

## **2.5. İş Doyumunun Çalışanlar Açısından Önemi**

Yapılan işin özelliği ile iş görenin kendi özelliğini karşılaştırması sonucu elde ettiği şey iş doyumunu olarak tanımlanabilmektedir. Çalışanların sahip oldukları standartlar ile bu standartların karşılanma oranı iş doyumunun belirlenmesini sağlamaktadır. Çalışanların güdülenme seviyeleri ile iş doyumları arasında da bir ilişki olduğu yönünde varsayımlar bulun maktadır. Bu varsayımlar özellikle endüstriyel ve örgütsel yazın alanında ortaya atılmaktadır. Bu varsayım özü; çalışanların güdülenmeleri artmasıyla iş doyumları arasında pozitif yönde doğru bir orantı bulunduğu şeklindedir. Bu konuda Herzberg'in yaptığı güdü ve hijyen çalışması örnek olarak verilmektedir (19).

## **2.6. İş Doyumunu Arttırmanın Temel Yöntemleri**

İş doyumunu arttırmanın çok farklı yöntemleri bulunmaktadır. Bu yöntemler birbirleriyle bağlantılı olup, bunlardan birinin yapılamaması diğer yöntemleri de etkileyebilecek durumdadırlar. Aşağıda bu temel yöntemlere ait maddeler halinde açıklamalar yapılmıştır.

### **2.6.1. Çalışma Yaşamının Kalitesinin Arttırılması**

İnsanoğlunun kendince bir öneme sahip bulduğu bir duygusunu başka bir alana yansıtarak genelleme yaptığı bilinmektedir. Çalışanlar da evdeki duygularını iş yerine, iş yerindeki duygularını da eve yansıtmaktadırlar. Bu durum bireyim doyumunu için de geçerli varsayılmaktadır. Yani iş yerinde aldığı doyumunu evine yansıtarak genelleme yapabilmektedir (19).

Her çalışan, iş yerinde yaşanan olaylardan farklı şekillerde etkilenmektedirler. Bazı çalışanlar iş yerindeki olaylardan çok fazla etkilenecek bunu evlerine



yansıtmaktadırlar. Bazı çalışanlardaysa bu durum pek söz konusu olmamaktadır. Bu kişiler genellikle gamsız olarak adlandırılırlar (32).

Duygulanım, belirli bir olay, kişi ya da duruma karşı gösterdiği öfke, sevinç, ağlama ve üzüntü gibi tepkileri ifade etmektedir. Ancak, duygulanım, bireyin bir kişilik özelliği olarak ele alınabilir (neşeli veya gergin gibi). Olumsuz duygulanıma sahip çalışanların iş motivasyonu ve iş doyumunu düşük olmaktadır. Diğer yandan olumlu duygulanıma sahip kişiler iş doyumlarını düşüren olaylar karşısında daha sert tepkiler verebilir. İş yaşamı açısından bakıldığında, olumsuz duygulanıma sahip çalışanların, yoğun bir biçimde iş-özel yaşam çatışması yaşadıkları, performansların olumlu duygulanıma sahip çalışanlardan daha düşük olduğu, işten kaçma eğiliminde oldukları, buna karşın işten ayrılma ve yeni iş arama eğilimlerinin ise daha düşük olduğu görülmektedir (33).

### **2.6.2. İşin Zenginleştirilmesi**

Çalışanlar sadece ücret ve ya iş yerindeki sosyal ilişkilerden etkilenmemekte yapılan işin özellikleri de çalışanları etkilemektedir. Çalışanların yetenekleriyle uyumlu işler verildiğinde, çalışanların daha iyi performans göstermelerini sağladığı belirtilmektedir. İş zenginleştirme kavramı Herzberg tarafından geliştirilmiştir. İş özelliklerinin ilgi çekici olmasını sağlayarak işin basitleştirilmesi teorisine alternatif olarak çalışanların yeteneklerini sağlayabilmelerini hedeflemiştir. İş zenginleştirmede amaç rutin hale gelmiş işlerin farklı metotlarla yapılabilmesine olanak sağlamak dolayısıyla çalışanların yeteneklerini farklı metotlar kullanarak gösterebilmelerini sağlamaktır (19).

### **2.6.3. Rotasyon**

Rotasyon, kişiyi benzer başka bir iş ya da başka bir iş yerinde çalıştırma anlamına gelmektedir. Fazla işe sahip olup da az çalışana sahip olan iş yerleri bu yönetime başvurabilmektedirler. Ayrıca işin ağır olması da bu yönetime başvuru nedenlerinden biridir. Rotasyonda iş hayatı yatay şekilde değişir. Yapılan işin sıkıcı gelmesi durumunda yönetici tarafından benzer işler verilerek bu durum telafi edilmeye çalışılır. Bununla birlikte rotasyonun diğer amacı, çalışanın başka işlerde de deneyim

kazanmasını sağlayarak, gerektiğinde o işleri yapmasını sağlamaktır. Rotasyonun yararları aşağıdakilerden oluşmaktadır:

- Çalışanlar farklı işler yaparak farklı deneyimler kazanmakta ve yeni işler öğrenmektedirler.
- Farklı işlerde çalışarak becerilerinin artması sağlanmaktadır.
- Ürünün elde edilmesinde öğrendiği çeşitli beceriler sayesinde olduğunu düşünerek ve bu üründe kendi payının da olduğunu varsayarak mutlu olmaktadırlar.
- Farklı birimlerde çalışarak farklı çalışanlarla tanışma olanağı bulmaktalar ve yeni etkileşimler kurmaktadırlar (13).

Rotasyon yapılırken dikkat edilmesi gereken bazı hususlar bulunmaktadır. Çalışana teknik yeterliliği olmadığı alanlarda görev verilmemelidir. Örneğin muhasebe ile ilgili eğitimi olmayanların bu departmanlarda görevlendirilmesi doğru olmaz. Eğer, lokasyon değişikliği olacaksa kişinin özel hayatı da dikkate alınmalıdır. Buradan kasıt, oturduğu yere çok ters olan bir yerde görev verilmemeli veya sağlık sorunu olan bir çalışan, problem yaşayacağı bir yerde görevlendirilmemelidir. Bir de, kişiye yeni göreviyle ilgili eğitimler verilmelidir (73).

#### **2.6.4. İş Genişletilmesi**

İşin genişliğinden kasıt, çalışanın bizzat sorumlu tutulduğu işlerin sayısıdır. Söz konusu sayı, devamlılık arz eden bir iş adediyle, benzer nitelikteki işleri de içine alan birkaç görev unsurunun adedi arasında değişiklik gösterebilmektedir. Çalışanların sürekli aynı işi yapmaları nedeniyle yaşayacakları monotonluğun önüne geçmek amacıyla benzer görevler verilebilir. Buna iş genişletme adı verilmektedir. Örneğin çalıştığı birimin postalarını tasnif eden bir çalışanın başka birimdeki postalarını tasnif etme görevini de üstlenmesi iş genişletme olarak adlandırılabilir (13).

İşin genişletilmesi aşırı sınırlılık ve ihtisaslaşmanın yarattığı sıkıntı ve monotonluğu ortadan kaldırmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Burada çalışanın yürüttüğü işin içerisine birkaç görev daha ilave edilmiş veya birkaç iş bir araya

getirilerek yaptığı iş sayısı arttırılmıştır. Her iki biçimde de bireyin yetenek düzeylerini geliştirme amacı vardır. Böylece beceri çeşitliliği arttırılmaya çalışılmaktadır (74).

### **2.6.5. Azaltılmış İş Günü Sayısı**

Günlük çalışma süresinden daha fazla çalışarak haftalık mesaisini tamamlamayı ifade eden tanım, çalışanın kendine fazladan zaman ayırmasına müsaade etmektedir. Çalışanlar böylelikle iş yerinden izin almaya gerek duymadan özel işlerini yapmaya imkân bulurlar. Hem işveren hem de çalışan için ideal bir çalışma sistemidir. Çalışanlar için boş vakit yaratılması, ayrıca bir motivasyon unsuru olarak de değerlendirilmektedir (13).

### **2.6.6. Esnek Zaman Uygulaması**

Esnek zaman uygulaması, çalışanların mesailerini işletmenin belirlediği mecburi çalışma saatleri dışında herhangi bir zamanda gerçekleştirme uygulamasıdır. Esnek zaman uygulamasının iş görenlere kendileri için zaman ayırma fırsatı sunmasını sağlar. Bu nedenle örneğin özel işleri için işverenden izin alma durumu kalkmaktadır. Böylece işe devamsızlık azalarak üretime herhangi bir kısıtlama getirmemektedir. Bununla birlikte iş görene özerklik sağladığından, iş görenin işine karşı sorumluluk duygusunun artmasını sağlar ve dolayısıyla iş doyumunu artırarak çalışanın motive olmasını ve işine daha fazla sarılmasını sağlar (13).

Bazı insanlar erken yatıp erken kalkıp erken işe başlamayı tercih ederken, bazı bireylerde geç yatıp geç kalkıp geç işe başlamayı tercih edebilmektedirler. İşte esnek zamanlı çalışma bu tür insanlara uyum kolaylıkları sağlamaktadır. Eğer şirketlerin kendilerine göre belirledikleri bir uygulama yoksa bu yöntem çok farklı biçimle kullanılabilir. Hatta yönetici ile işçi kendi aralarında anlaşarak bile bunun saatlerini ayarlayabilmektedirler. Bu tür bir çalışma sistemi henüz ülkemize tam anlamıyla girmiş değildir. Çünkü henüz iş kanunumuzda yer almamaktadır. Esnek saatler uygulayan işyerlerinde çalışanların işyerlerine olan sadakat ve bağlılıklarının arttığı, morallerinin yükseldiği ve işten ayrılmalarının azaldığı saptanmıştır (74).

## 2.7. İş Doyumu-Yaşam Tatmini İlişkisi

Yaşam doyumu, günümüze kadar insanların ilgilendiği konular arasında yer almaktadır. Yaşam doyumu, bireylerin refah ve mutluluk göstergesidir. Refah ve mutluluk bireyden bireye değişen özellikler göstermektedir. Örneğin kimi bireyler için özgürlük ve demokrasi refahı ve mutluluğu için önemliken; kimi bireyler içinse aile ön planda yer almaktadır. Yine statü, sosyal çevre vb. faktörler de bazı bireyler için refah ve mutluluk kaynağıdır. Yaşam doyumunun tanımlamasına geçmeden önce doyum kavramının açıklanmasında yarar vardır. Doyum genel olarak bireylerin beklentilerinin, gereksinmelerinin, isteklerinin ve dileklerinin karşılanmasıdır. Yaşam doyumu ise, bireylerin beklentileriyle, sahip olduklarının karşılaştırılmasıyla elde edilen sonuçtur (13).

Yaşam tatminini etkileyen kişisel, çevresel ve işle ilgili birçok değişken söz konusudur. Bunlardan iş ile ilgili olan iş tatmini üzerinde en önemli faktörlerden biri hatta en önemlisidir. İş tatmininin yaşam tatmini üzerindeki etkisi, yaşam tatmininin iş tatmini üzerindeki etkisinden fazladır. İşlerinde tatmin olan iş görenler işle ilgili olmayan aktivitelerinde mutlu olmayı ümit ederler. İşlerinde tatmin olmayan iş görenler ise diğer işle ilgili olmayan aktivitelerinde mutsuzluk beklentisine kapılırlar. İş tatmini ile yaşam tatmini arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki söz konusudur (15).

Moral, genellikle iş doyumunun karşılığı olarak tanımlanmaktadır. Moral aynı amaçlar için bir çalışan gruba dâhil olma isteği ve söz konusu grup tarafından kabul edilmek olarak tanımlanmaktadır. Moral, grup değişkeni ve bireysel değişken olarak ikiye ayrılmaktadır. Bunlar:

1.Grup değişkeni: Grup üyelerinin içinde buldukları grubu çekici hissetmeleri ve bu grubun bir üyesi olarak kalmayı isteme derecesidir.

2.Bireysel değişken: İş görenlerin işlerine karşı sahip oldukları duygularıyla bağlantılıdır (32).

## 2.8. İş Doyumu- Sağlık İlişkisi

Kötü çalışma koşulları iş doyumsuzluğuna, çalışanın sağlığının bozulmasına ve çalışanın işine ve işletmeye yabancılaşmasına neden olmaktadır. Moral, duygularımızın ve aklımızın birleşmesi olarak da tanımlanabilmektedir. Davranışlarımızı etkileyen ve

işe devamımızı sağlayan ve çevremizi de etkileyen tüm davranışlardır. Çalışanlar yüksek morale sahip olduklarında kendilerini ve çevrelerini korumaya aldıklarını ve geleceğe yönelik daha emniyetli olduklarını düşünürler. Morali yüksek olan çalışanlar, iş yerindeki baskıdan en az etkilenirler (33).

## **2.9. İş Doyumunu Sağlayan Faktörler**

İş doyumsuzluğunun kaynakları aşağıdaki şekilde sınıflandırılmıştır.

- İşin yapılış koşullarının ve iş adaletlerinin neden olduğu doyumsuzluk,
- Maddi çıkarların neden olduğu doyumsuzluk,
- Kişiliğin neden olduğu doyumsuzluk (terfi, sosyal statü vb.) (7).

Bir iş görenin yukarıda sayılan nedenlerden herhangi biri nedeniyle doyumsuzluk yaşaması bazı olumsuz sonuçların doğmasına neden olabilir.

## **2.10. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları, Etkileri**

İş doyumunun neticeleri, iş görenlerin ruhsal ve fiziksel sağlığını, işletmenin verimliliğini ve başarısını, işletmenin iş ortamını, iş görenlerin performansını ve işletmenin karlılığını etkileyecek kadar önemli bir konudur. Günümüz yönetim anlayışı işletmenin başarısını insan boyutuyla ölçmeli ve iş doyumunu da işletmeler açısından sosyal sorumluluk anlayışıyla ve etik değerlere bağlı olarak yükseltmelidir (34).

İş görenlerin iş doyum düzeyi iş görenlerin özel yaşamı, sağlığı, yaşam tatmini, motivasyonu, performansı ve başarısı ile yakından ilgilidir. İş doyumunun düşük oluşu iş görenlerin işlerine yabancılaşmasına neden olarak işe karşı ilgisiz ve uyumsuz olmasına neden olabilmektedir (35).

İş doyumunu; iş görenlerin ruhsal ve fiziksel sağlıklarını etkilemektedir. Stres düzeyi yüksek ortamlarda çalışan bireylerde ruhsal doyumsuzluk oluşabilmekte ve bu da bireyde ruhsal ve fiziksel hastalıklara davranışlara neden olmaktadır. Bu durumun belirtileri arasında uyku, iştah, yorgunluk vb. görülebilmektedir (7).

İş doyumun düşük olduğu işletmelerde göze çarpan ilk şey, işletme işlerin kötüye doğru gidişatıdır. İş doyumsuzluğu sonucu işler yavaşlar, yapılan işte başarısızlıklar başlar ve iş verimliliği düşer, işletme bağlılığı azalır, işçilerin iş gücü devir hızı artar, daha fazla iş kazası yaşanma ihtimali artar, iş ile ilgili iş görenlerin şikâyetlerinin artmasına neden olur. Bununla birlikte; iş stresinin ve devamsızlığın artması da bu nedenden kaynaklanmaktadır. İş doyumsuzluğu yaşayan iş görenler işlerinin başlarında olmalarına rağmen verimli ve tam kapasite ile çalışmamaktadırlar (35).

Yüksek iş doyumunu ile örgütsel sonuçlar arasında pozitif yönde gelişmelerin yaşandığı genel kabul görmüş bir anlayıştır. Bu ilişkiyi gören ve bu bilinçle hareket eden işletme yönetimleri işletme hedeflerine ulaşılması için iş doyumuna büyük önem vermektedirler (32).

### **2.10.1. Devamsızlık ve İşe Geç Kalma**

İş görenleri devamsızlık yapmasının nedenlerinden birinin iş tatminsizliğinden kaynaklandığı belirtilmektedir. İş bırakmaya meyilli iş görenlerin genellikle iş tatminsizliği yaşadıkları belirtilmektedir. Bununla birlikte işinden tatmin olamayan iş görenlerin daha fazla ruhsal ve fiziksel rahatsızlıklar yaşadıkları görülmektedir (36).

İşe devamsızlığın nedenleri arasında isteksizlik, sorumsuzluk, tembellik ve alkolizm sayılabilir. Bununla birlikte bazı hastalıklar da işe devamsızlığa neden olabilmektedir. Konuyla ilgili yapılan çalışmalarda; işe devamsızlık gösteren çalışanların yaklaşık % 40'ı, işe devamsızlığına gerekçe olarak iş doyumsuzluğu nedeniyle yaşadıkları stresi göstermişlerdir (33).

Yapılan bazı araştırmalar, işin cazibesinin artmasıyla birlikte, işe devamsızlığın da azalacağını öngörmektedirler. Bu çalışmalar kesin sonuçlar üretmemekle birlikte; hipotezi varsayımlarını destekleyici nitelikte sonuçlar da alınmaktadır. Bununla birlikte iş tatmini ile işe devamsızlık arasında ters korelasyon olduğuna yönelik hipotezi sınamak amacıyla yapılan bazı araştırmalardan aynı türden sonuçlar elde edilememiştir (33).

### **2.10.2. Çalışan Devir Hızı**

İş doyumsuzluğunun sonuçlarından biri de çalışan devir hızıdır. Çalışan devir hızı; bir iş yerinde işe alımın ve işten çıkarmanın çok fazla olması olarak tanımlanabilir. Çalışan devir hızının artmasının nedenlerinden bazıları aşağıda yazılmıştır.

- Örgüt dışı etmenler: Genel ekonomik durum, iş gücü piyasası ve yasal düzenlemeler,
- Örgüt içi etmenler: Örgütün bulunduğu yer, ulaşma olanakları, işin özellikleri, çalışma şartları, personel idaresi, örgütsel ilişkiler,
- Bireysel yaşam etmenleri: Farklı bir işle ilgili düşünceler kişisel özellikler, bazı sosyal ve psikolojik etmenler ve arzuların gerçekleşmesi (13).

### **2.11. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunun Tanımı ve Önemi**

Sağlık kurumları çok karmaşık bir yapıya sahiptirler. Bu yapıda çalışanlar ise farklı eğitime sahip profesyonellerdir. Yine bu çalışanlar yükseköğrenim sahibi ve deneyime sahip kişilerdir. Bir hastanedeki çalışan profesyonel sayısı farklı üretim ve hizmet sektörlerindeki profesyonellerden daha fazladır. Yirminci yüzyılla birlikte bilimsel bilgiye dayalı alanında uzmanlaşmış profesyonel meslek mensupları ortaya çıkmıştır. Geleneksel bilgilere dayalı meslek uzmanlığı artık önemini yitirmekte ve günümüz bilgi toplumunda bilgiye dayalı çalışmalar hız kazanmıştır. Meslekler mensupları bir araya gelerek örgütlenmekte ve meslekleri için bazı kurallar koymaktadırlar. Eskiden hayırseverler tarafından sunulan profesyonel olmayan hasta bakım hizmetleri artık yerini uzman kişilere bırakılmaktadır. Bununla birlikte birçok konuda yeni uzmanlık alanları ortaya çıkmaktadır (37).

İş doyumu, çalışanların işini ve iş ortamını değerlendirmesi yoluyla geliştirdiği duygusal bir tepki olarak tanımlanmaktadır. Bireysel özellikler, gereksinimler iş çevresi ile etkileşime girerek iş doyumu ya da doyumsuzluğu duygusunu oluşturur. İş doyumu kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin önemli gereklerinden biridir. Özellikle meslek dışı yaşamların doğrudan etkilenen ve sürekli özveri gerektiren hekimlik ve hemşirelik gibi meslekler de iş doyumu büyük önem taşımaktadır. İş doyumu, işe yönelmeyi sağlayan olumlu bir etkidir. İş doyumu yüksek olan kişiler ile iş doyumu düşük olan kişiler arasında davranış farklılıkları saptanmıştır. İş doyumu yüksek olan kişilerin işe güdülenmesi ve verdikleri hizmetin kalitesi yükselmektedir. Sağlık görevlileri çalışma ortamı içindeki durumlarından hoşnut olduklarında

enerjilerini hasta bakım kalitesini artırma yönünde yoğunlaştırmaktadırlar. İş doyumunun düşük olması ile personel değişim hızı, performansın düşmesi, işe devamsızlık, doyumsuzluğu pekiştirici iş ortamı, çalışma ekibi ile ilgili zorluklar, kurumsal engeller gibi faktörler arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır (38).

İnsan mutluluğu örgüt etkinliğinde en önemli yere sahiptir. Günümüz yönetim anlayışı insan faktörünü diğer faktörlerin önüne almaktadır ve bu durum gittikçe daha önem kazanmaktadır. İş görenler eskisi gibi sadece bir üretim faktörü olarak görülmemektedir (39).

Toplum sağlığını korumayı üstlenen sağlık çalışanlarının sağlığı veya sağlığının bozulmasına neden olacak iş yeri ortamının düzeltilmesi sağlık çalışanlarının fiziki ve ruhsal olarak korunmasına yardımcı olacağı gibi bu çalışanların bu şartların sağlanmasıyla elde edecekleri iş doyumunu neticesinde verecekleri hizmetin kalitesinin ve verimliliğinin de artmasını sağlayacaktır. Sağlık iş görenlerinin karşılaştıkları yakınma, gerginlik çalışanların performanslarını önemli ölçüde azaltabilir ve bu da verdikleri hizmetin hastalara zarar verme ihtimalini artırabilmektedir. Fakat sağlık iş görenleri arasında da farklı çalışma koşullarında çalışanlar bulunmaktadır (40).

Hastanelerde farklı statülerde çalışanlar bulunmakta ve bu çalışanlar arasında da işlevsel iletişim bağılılığı vardır. Geleneksel olarak hekim dışı sağlık hizmet sunucuları, hekimlerin asları konumunda ve yönetiminde yer alarak hiyerarşik bir yapı oluştururlar. Hekimlik diğer sağlık meslek mensuplarına göre tam olarak bağımsız hareket ederek yetkilerini bu şekilde kullanırlar. Hemşireler ise kurum hiyerarşisinde ara konumda bulunmaktadırlar (41).

## **2.12. Performans Kavramı**

Performans genellikle bireylerin ya da grupların yaptıkları işleriyle ilgili, güçlü ve zayıf yönlerinin sistemli bir şekilde tanımlanarak daha önce belirlenmiş standartlar ışığında hareket ederek önceden belirlenmiş hedeflere ulaşmadaki başarısının ölçülmesi ve karşılaştırılması sürecini ifade etmektedir. Diğer bir ifade ile performans bireyin çeşitli özelliklerini (yetenek, gizli güç, iş alışkanlığı vb.) diğer bireylerle karşılaştırma işlemidir (33).



Performans üzerinde iş tatmininden başka faktörler, örneğin personelin yeteneği ve kullanılan teknoloji düzeyi gibi faktörler daha etkili olmaktadır. İkinci olarak performansı iş tatminine yol açtığını göstermektedir. Performansı iyi olan personele maddi ve manevi ödüller verilmelidir. İşini başarılı bir şekilde tamamlayan personele çabalarının bir karşılığı olarak maddi ve manevi ödüller verilmelidir. Verilen bütün ödüller adalet duygusu olarak algılanması sonucunda daha iyi bir performansın gösterilmesine ve çalışanın daha fazla tatminine yol açabilmektedir. Bu durumun tersi olarak da düşük performanslı çalışan, daha düşük ücret ve terfi alarak sonuç olarak da iş doyumсуuzluğu yaşayacaktır (12).

İş doyumunu çalışanın aldığı ödüllerden önemli derecede etkilenmektedir. Birey aldığı ödülün miktarının standarda uyması karşılığında doyum sağlar, tersi durumda doyumсуuzluk oluşur. Bireyin standartları nasıl belirlediği de önemli bir ayrıntıdır. Burada önemli konu bireyin bu standardı nasıl belirlediğidir. Birey için standart genellikle aynı statüdeki bireylerin aldıkları ödüllerle kendi ödülünü karşılaştırmasıdır. Aynı ödüle layık görülen çalışanlar arasındaki eğitim düzeyi, deneyim ve statü de önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır (42).

Birey işletmeye kazandırdıkları karşılığında aldığı ödül ile diğer bireylerin kazandırdıkları ile aldıkları ödülü karşılaştırarak bir kıyaslamaya gitmektedir.

İş doyumunu belli sınırlar dâhilinde mutlaka performansı etkileyecektir. Her şeyden önce iş doyumunu, örgütlerdeki insani ilişkilerin sistemsel temelidir. Bireyler ancak mutlu olduklarında karşılık olarak verimli işler yaparlar (16).

### 3. GEREÇ VE YÖNTEM

**Araştırmanın Önemi:** Sağlık hizmet sunumunda insan faktörü ön planda yer almaktadır. Bu nedenle sağlık hizmet sunumu yapan çalışanların yaptıkları işi severek ve isteyerek yapmaları için o işten tatmin olmaları gerekmektedir. Bu tatmin doğal olarak yaptıkları işteki verimliliklerini ve performanslarını etkilemektedir. Özellikle de hastanelerin riskli birimlerinde (Acil servis, Ameliyathane, Yoğun bakım vb.) çalışanların performanslarının daha iyi olması için iş tatmin düzeylerinin diğer birimlere nazaran daha yüksek olması gerekmektedir.

**Araştırmanın Amacı ve Kapsamı:** Çalışma İstanbul ilinde bulunan ve Kuzey Kamu Hastane Birliklerine bağlı hastanelerin acil servislerinde çalışan hekim dışı sağlık personellerinin iş tatmin düzeyi ve performanslarının tanımlayıcı özelliklerle birlik değerlendirilmesinden ibarettir.

**Evren ve Örneklem:** Çalışma İstanbul ilinde Kuzey Kamu Hastaneler Birliğine bağlı 10 hastanenin acil servislerinde çalışan hekim dışı sağlık çalışanlarını kapsamaktadır. Bu hastanelerin acil servislerinde çalışan hekim dışı sağlık çalışanlarının sayısının 565 olarak belirlenmiştir. Sayısı belli olan evrenden hareketle aşağıda yer alan formül ile örneklem hesaplaması yapılmıştır.

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1) + t^2pq}$$

$$N=565 \text{ (evrendeki birey sayısı)}$$

$$P=0.50 \text{ (incelenecek olayın görülme sıklığı, 1-p)}$$

$t=1.96$ (belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer)

$$d=0.05 \text{ (olayın görülüş sıklığına göre yapılmak istenen sapma)}$$

Örneklem büyüklüğü %95 güven aralığında % 5 hata payına göre yukarıda yer alan formülle hesaplanmış ve önerilen örneklem büyüklüğü 229 olarak bulunmuştur.

**Araştırmanın Kısıtlılığı:** Araştırma Kuzey Kamu Hastaneleri Birliği'ne bağlı 10 hastaneyle sınırlı olduğundan, araştırma sonuçları tüm Türkiye'ye genellenemez.

## **Verilerin Toplanması ve Değerlendirilmesi:**

Verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Anketin birinci bölümünde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine yönelik 12 soru, ikinci bölümünde 20 sorudan oluşan, iş doyum ölçeği (Minnesota İş Doyum Ölçeği-Kısa Form) ve son olarak 12 sorudan oluşan katılımcıların kendi performanslarını değerlendirdikleri sorular yer almaktadır.

**Minnesota İş Doyum Ölçeği:** 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçek puanlamasında, Hiç memnun değilim; 1 puan, Memnun değilim; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Memnunum; 4 puan, Çok memnunum; 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Ölçek sonucunda, bir toplam puan elde edilmektedir. Puanların yüksek olması iş doyumunun da yüksek olduğunu göstermektedir. Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 2 faktörden oluşmaktadır.

**1. Alt Boyut (İçsel doyum):** Başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin doyumla ilgili öğelerden oluşmaktadır. Bu boyutun maddelerinden elde edilen puanlarının 12'ye bölünmesi ile içsel doyum puanı elde edilmektedir.

**2. Alt Boyut (Dışsal doyum):** İşletme politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır. Bu boyutun maddelerinden elde edilen puanların toplamının 8'e bölünmesi ile dışsal doyum puanı bulunur. Tüm maddelerden elde edilen puanların toplamının 20'ye bölünmesi ile de genel doyum puanı elde edilmektedir (43).

**Performans ölçeği:** Bu ölçek Choo tarafından geliştirilmiş (1986) 12 soruluk ankettten oluşmaktadır. Daha önce Ceylan ve Ulutürk (2006) tarafından kullanılan bu ölçekte yazarlar tarafından 2 noktada değişiklik yapılmıştır. Choo'nun orijinal ölçek cetvelinde '2: Geliştirilmesine ihtiyaç var' ve '5: Olağanüstü' şeklindeki noktalar '2: Geliştirilmesi gerekli' ve '5: Mükemmel' şeklinde değiştirilmiştir. Çalışmamızda Ceylan ve Ulutürk'ün yaptığı anket kullanılmıştır (44, 45).

Verilerinin değerlendirilmesinde SPSS 17.0 (Statistical Package for Social Sciences) paket programı kullanılmıştır. Çalışma anketi tesadüfi olarak 229 kişiden oluşturulmuştur. Analize geçilmeden önce veriler gúvenilirlik ve normallik testine tabi tutulmuştur. Test sonucunda iş doyumunu verilerinin Cronbach Alpha katsayısı 0,911, performans verilerinin ise 0,921 bulunmuştur. Normallik testinde ise her iki gruptaki verilerin normal dağılıma uymadığı górlmüř ve bu nedenle de parametrik olmayan testler uygulanmıştır. İkili gruplarda Mann-Whitney U, oklu gruplarda Kruskal-Wallis testi ve iş doyumunu ile performans arasındaki ilişkinin analizi içinse Korelasyon testi uygulanmıştır. Tanımlayıcı veriler ile iş doyumunu ve alt ölçekleri arasındaki ilişkinin gúven aralığı %95, performans ile iş doyumunu ve alt ölçeklerinin gúven aralığı ise %99 olarak alınmıştır. Çalışmanın bağımsız değişkenleri tanımlayıcı veriler olup, bağımlı değişkenler; iş doyumunu ve alt ölçekleri ile performanstır.

### **Çalışmanın hipotezleri:**

#### **Hipotez 1.**

**H<sub>0</sub>:** Katılımcıların yaş grupları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>1</sub>:** Katılımcıların yaş grupları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

#### **Hipotez 2.**

**H<sub>0</sub>:** Katılımcıların cinsiyet grupları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>1</sub>:** Katılımcıların cinsiyet grupları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

#### **Hipotez 3.**

**H<sub>0</sub>:** Katılımcıların medeni durumları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>1</sub>:** Katılımcıların medeni durumları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

**Hipotez 4.**

**H<sub>0</sub>:** Katılımcıların çalışmaya süreleri ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>1</sub>:** Katılımcıların çalışma süreleri ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

**Hipotez 5.**

**H<sub>0</sub>:** Katılımcıların eğitim durumları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>1</sub>:** Katılımcıların eğitim durumları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

**Hipotez 6.**

**H<sub>0</sub>:** Katılımcıların iş doyumunu ve iş doyumunu alt boyutları ile performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>1</sub>:** Katılımcıların iş doyumunu ve iş doyumunu alt boyutları ile performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

**Hipotez 7.**

**H<sub>0</sub>:** Katılımcıların gelir durumları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>1</sub>:** Katılımcıların gelir durumları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

**Hipotez 8.**

**H<sub>0</sub>:** Katılımcıların çalışma şekilleri ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>1</sub>:** Katılımcıların çalışma şekilleri ile iş doyumu, iş doyumu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.



#### 4. BULGULAR

Çalışma kapsamına alınan katılımcılara ait tanımlayıcı özellikler aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

**Tablo 1. Katılımcıların tanımlayıcı özellikleri**

		n	%
YAŞ	20-24	48	21,0
	25-29	63	27,5
	30-34	45	19,7
	35-38	32	14,0
	39-45	21	9,2
	45 ve üstü	20	8,7
	Toplam	229	100,0
CİNSİYET	Kadın	131	57,2
	Erkek	98	42,8
	Toplam	229	100,0
MEDENİ DURUM	Evli	119	52,0
	Bekâr	110	48,0
	Toplam	229	100,0
EĞİTİM	Sağlık Meslek Lisesi	30	13,1
	Ön Lisans	64	27,9
	Lisans	115	50,2
	Lisans Üstü	20	8,7
	Toplam	229	100,0
MESLEK	Hemşire	143	62,4
	Sağlık Memuru	14	6,1
	Acil Tıp Teknisyeni	17	7,4
	Radyoloji Teknikeri	20	8,7
	Radyoloji Teknisyeni	5	2,2
	Laboratuvar Teknisyeni	12	5,2
	Biyolog	3	1,3
	Ebe	12	5,2
	Paramedik	1	,4
	Tıbbi Teknisyen	1	,4
	Sağlık Teknikeri	1	,4
	Toplam	229	100,0
	ÇALIŞMA YILI	1 yıldan az	18
1-5 yıl		75	32,8
6-10 yıl		59	25,8
11 yıl ve daha fazla		77	33,6
Toplam		229	100,0
ÇALIŞTIĞI BİRİMDEKİ ÇALIŞMA YILI	1 yıldan az	57	24,9
	1-5 yıl	101	44,1
	6-10 yıl	47	20,5
	11 yıl ve daha fazla	24	10,5
	Toplam	229	100,0

**Tablo 1'in devamı**

GELİR DURUMU	Gelir giderden az	114	49,8
	Gelir giderden fazla	20	8,7
	Gelir giderle dengeli	95	41,5
	Toplam	229	100,0
ÇALIŞMA ŞEKLİ	Sürekli gündüz	56	24,5
	Sürekli gece	21	9,2
	Değişken (Bazen gündüz, bazen gece)	152	66,4
	Toplam	229	100,0
HAFTALIK ÇALIŞMA SAATİ	40 saat	66	28,8
	45 saat ve üstü	163	71,2
	Toplam	229	100,0
ÇOCUK DURUMU	Evet	85	37,1
	Hayır	144	62,9
	Toplam	229	100,0
ÇOCUK SAYISI	1	37	43,5
	2	38	44,7
	3	8	9,4
	4	2	2,4
	Toplam	85	100,0

Hastaların tanımlayıcı özelliklerine dair özellikler tablo 1'de yer almaktadır. Buna göre katılımcıların yaş grupları arasında %27,5 ile 25-29 yaş grubu ilk sırada gelmekte bunu %21 ile 20-24 yaş grubu, %19,7 ile 30-34 yaş grubu, %18 ile 35-38 yaş grubu, %9,2 ile 39-45 yaş grubu ve son olarak % 8,7 ile 45 yaş ve üstü izlemektedir. Bu da katılımcıların büyük çoğunluğunun genç yaşta olduklarını göstermektedir. Katılımcıların % 57,2'si kadın ve % 42,2'si erkek; % 52'si evli, %48'i bekâr; %50'si lisans, %13,1'i lise mezunu; %62,4'ü hemşire %31,6 diğer alanlarda çalışmaktadır.

Katılımcıların %33,6'sı 11 yıl ve üstü, % 32,8'i 1-5 yıl ve %25,8'i 6-10 yıl çalışma yılı aralığında bulunmaktadır. Yine çalıştıkları birimdeki çalışma yıllarına bakıldığında % 44,1 ile 1-5 yıl çalışma yılı aralığı ilk sırada yer almaktadır. Katılımcıların %49,8'i gelirlerinin giderlerinden az olduğunu, %41,5'i ise gelir ve giderin dengeli olduğunu belirtmiştir. Sürekli gündüz çalışanların oranı %24,5 iken sürekli gece çalışanların oranı %9,2 ve hem gündüz hem gece çalışanların oranı ise %66,4'tür. Haftalık 45 saat ve üstü çalışanların oranı %71,2 iken 40 saat çalışanların



oranı %28,8'dir. Katılımcıların %37,1'i çocuk sahibidir. 2 çocuk ve üstü çocuğa sahip olanların oranı %56,5'tir. Tek çocuk sahibi olanların oranı ise %43,5'tir.

**Tablo 2. Katılımcıların yaş grupları ile iş doyumu ve performans analizi**

YAŞ	N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama Sıra	X	P	
Genel doyum	20-24	48	3,0604	,56821	128,71	3,369	0,643
	25-29	63	2,9008	,76756	112,25		
	30-34	45	2,8911	,78075	107,86		
	35-38	32	2,9531	,61434	116,56		
	39-45	21	3,0143	,72786	116,26		
	45 ve üstü	20	2,7900	,66542	103,03		
	Toplam	229	2,9404	,69681			
İçsel Doyum	20-24	48	3,2083	,62385	122,34	3,318	0,651
	25-29	63	3,0635	,79646	111,92		
	30-34	45	3,1204	,79307	115,60		
	35-38	32	3,2135	,62717	124,33		
	39-45	21	3,1111	,78410	111,31		
	45 ve üstü	20	2,9042	,69945	94,68		
	Toplam	229	3,1164	,72809			
Dışsal Doyum	20-24	48	2,8385	,68366	130,38	6,327	0,276
	25-29	63	2,6567	,85045	112,70		
	30-34	45	2,5472	,92483	101,84		
	35-38	32	2,5625	,74731	106,05		
	39-45	21	2,8690	,75050	131,19		
	45 ve üstü	20	2,6188	,75162	112,28		
	Toplam	229	2,6763	,80310			
Performans	20-24	48	3,6094	,60195	109,57	9,981	0,076
	25-29	63	3,4828	,69949	98,70		
	30-34	45	3,7667	,63231	124,09		
	35-38	32	3,8490	,72969	140,33		
	39-45	21	3,5794	,79821	111,40		
	45 ve üstü	20	3,7375	,69893	122,18		
	Toplam	229	3,6474	,68654			

\*Kruskal-Wallis Testi

Katılımcıların yaş grupları ile iş doyumu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 3. Katılımcıların cinsiyet grupları ile iş doyumunu ve performans analizi**

CİNSİYET		N	Ortalama	Standart Sapma	Z	P
Genel doyum	Kadın	131	2,8782	,71721	-1,211	0,226
	Erkek	98	3,0235	,66310		
	Toplam	229	2,9404	,69681		
İçsel Doyum	Kadın	131	3,0528	,76083	-1,004	0,315
	Erkek	98	3,2015	,67636		
	Toplam	229	3,1164	,72809		
Dışsal Doyum	Kadın	131	2,6164	,79771	-1,204	0,228
	Erkek	98	2,7564	,80738		
	Toplam	229	2,6763	,80310		
Performans	Kadın	131	3,6406	,69937	-0,128	0,898
	Erkek	98	3,6565	,67247		
	Toplam	229	3,6474	,68654		

\*Mann-Whitney U testi

Katılımcıların cinsiyet grupları ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 4. Katılımcıların medeni durumları ile iş doyumunu ve performans analizi**

MEDENİ DURUM		N	Ortalama	Standart Sapma	Z	P
Genel doyum	Evli	119	2,9454	,69754	-0,051	0,959
	Bekâr	110	2,9350	,69917		
	Toplam	229	2,9404	,69681		
İçsel Doyum	Evli	119	3,1113	,71811	-0,3	0,764
	Bekâr	110	3,1220	,74199		
	Toplam	229	3,1164	,72809		
Dışsal Doyum	Evli	119	2,6964	,80428	-0,343	0,732
	Bekâr	110	2,6545	,80493		
	Toplam	229	2,6763	,80310		
Performans	Evli	119	3,7108	,71099	-1,518	0,129
	Bekâr	110	3,5788	,65537		
	Toplam	229	3,6474	,68654		

\*Kruskal-Wallis Testi

Katılımcıların medeni durumları ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

**Tablo 5. Katılımcıların eğitim grupları ile iş doyumu ve performans analizi**

EĞİTİM		N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama Sıra	X	P
Genel Doyum	Sağlık Meslek Lisesi	30	2,8500	,67836	109,47	8,437	<b>0,038</b>
	Ön Lisans	64	<b>3,1320</b>	,62440	<b>132,58</b>		
	Lisans	115	2,8174	,69897	104,40		
	Lisans Üstü	20	3,1700	,78512	128,00		
	Toplam	229	2,9404	,69681			
İçsel Doyum	Sağlık Meslek Lisesi	30	2,9778	,75459	104,37	5,556	0,135
	Ön Lisans	64	3,2409	,66237	125,15		
	Lisans	115	3,0297	,73026	108,37		
	Lisans Üstü	20	3,4250	,78075	136,58		
	Toplam	229	3,1164	,72809			
Dışsal Doyum	Sağlık Meslek Lisesi	30	2,6583	,72214	113,78	13,843	<b>0,003</b>
	Ön Lisans	64	<b>2,9688</b>	,73159	<b>138,90</b>		
	Lisans	115	2,4989	,80916	100,84		
	Lisans Üstü	20	2,7875	,86517	121,78		
	Toplam	229	2,6763	,80310			
Performans	Sağlık Meslek Lisesi	30	<b>3,8417</b>	,49584	<b>134,68</b>	12,594	<b>0,006</b>
	Ön Lisans	64	3,7760	,72266	127,60		
	Lisans	115	3,4899	,65804	99,72		
	Lisans Üstü	20	3,8500	,80141	133,03		
	Toplam	229	3,6474	,68654			

\*Kruskal-Wallis Testi

Katılımcıların eğitim durumları ile iş doyumu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Bu farklar sırasıyla; genel ve dışsal doyumda ön lisans mezunlarında, performansta ise sağlık meslek lisesinde görülmüştür.

**Tablo 6. Katılımcıların meslek grupları ile iş doyumunu ve performans analizi**

MESLEK		N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama Sıra	X	P
Genel Doyum	Hemşire	143	2,8927	,73860	111,78	12,729	0,239
	Sağlık Memuru	14	3,0821	,58724	129,00		
	Acil Tıp Teknisyeni	17	2,7382	,59936	96,00		
	Radyoloji Teknikeri	20	3,2375	,73105	137,88		
	Radyoloji Teknisyeni	5	3,2000	,49244	140,60		
	Laboratuvar Teknisyeni	12	3,0208	,65243	120,21		
	Biyolog	3	2,5000	,43301	67,00		
	Ebe	12	2,8583	,26700	100,58		
	Paramedik	1	3,7500	.	202,00		
	Tıbbi Teknisyen	1	3,6500	.	195,00		
	Sağlık Teknikeri	1	3,8000	.	204,50		
	Toplam	229	2,9404	,69681			
İçsel Doyum	Hemşire	143	3,0833	,78005	113,77	8,957	0,536
	Sağlık Memuru	14	3,2798	,63600	130,82		
	Acil Tıp Teknisyeni	17	2,9412	,71611	97,50		
	Radyoloji Teknikeri	20	3,3667	,68366	132,55		
	Radyoloji Teknisyeni	5	3,2500	,35843	121,20		
	Laboratuvar Teknisyeni	12	3,1806	,56946	116,42		
	Biyolog	3	3,0556	,91414	115,83		
	Ebe	12	2,8958	,43538	86,54		
	Paramedik	1	3,9167	.	202,00		
	Tıbbi Teknisyen	1	3,4167	.	144,50		
	Sağlık Teknikeri	1	3,8333	.	191,00		
	Toplam	229	3,1164	,72809			
Dışsal Doyum	Hemşire	143	2,6066	,82195	109,53	19,066	<b>0,039</b>
	Sağlık Memuru	14	2,7857	,63819	126,18		
	Acil Tıp Teknisyeni	17	2,4338	,61890	95,44		
	Radyoloji Teknikeri	20	3,0438	,88600	139,35		
	Radyoloji Teknisyeni	5	<b>3,1250</b>	,71261	<b>155,10</b>		
	Laboratuvar Teknisyeni	12	2,7813	,80856	125,17		
	Biyolog	3	1,6667	,28868	27,17		
	Ebe	12	2,8021	,50973	126,79		
	Paramedik	1	3,5000	.	190,00		
	Tıbbi Teknisyen	1	4,0000	.	220,50		
	Sağlık Teknikeri	1	3,7500	.	205,50		
	Toplam	229	2,6763	,80310			
Performans	Hemşire	143	3,6230	,70021	113,39	5,996	0,816
	Sağlık Memuru	14	3,7560	,80759	129,54		
	Acil Tıp Teknisyeni	17	3,7941	,62647	132,94		
	Radyoloji Teknikeri	20	3,6750	,69506	111,40		
	Radyoloji Teknisyeni	5	3,3833	,59687	86,50		
	Laboratuvar Teknisyeni	12	3,5833	,59246	107,04		
	Biyolog	3	3,7500	,72169	118,83		
	Ebe	12	3,5764	,69944	103,75		
	Paramedik	1	3,9167	.	137,50		
	Tıbbi Teknisyen	1	4,0000	.	154,50		
	Sağlık Teknikeri	1	4,5833	.	208,50		
	Toplam	229	3,6474	,68654			

\*Kruskal-Wallis Testi

Katılımcıların meslek grupları ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark

bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu fark dışsal doyumda yer almakta ve radyoloji teknisyenlerinden kaynaklanmaktadır.

**Tablo 7. Katılımcıların çalışma yılları ile iş doyumu ve performans analizi**

ÇALIŞMA YILI	N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama Sıra	X	P	
Genel Doyum	1 yıldan az	18	3,2694	,30299	151,31	6,154	0,104
	1-5 yıl	75	2,9113	,71780	114,89		
	6-10 yıl	59	2,9246	,75984	108,87		
	11 yıl ve daha fazla	77	2,9039	,68248	111,32		
	Toplam	229	2,9404	,69681			
İçsel Doyum	1 yıldan az	18	3,3935	,38328	139,56	2,93	0,403
	1-5 yıl	75	3,0756	,73931	113,51		
	6-10 yıl	59	3,1483	,78618	115,69		
	11 yıl ve daha fazla	77	3,0671	,72837	110,18		
	Toplam	229	3,1164	,72809			
Dışsal Doyum	1 yıldan az	18	3,0833	,52859	151,83	7,208	0,066
	1-5 yıl	75	2,6650	,84284	114,79		
	6-10 yıl	59	2,5890	,84622	104,02		
	11 yıl ve daha fazla	77	2,6591	,76725	115,01		
	Toplam	229	2,6763	,80310			
Performans	1 yıldan az	18	3,2778	,57876	75,97	8,934	<b>0,03</b>
	1-5 yıl	75	3,6022	,66717	109,87		
	6-10 yıl	59	3,7105	,68112	119,83		
	11 yıl ve daha fazla	77	<b>3,7294</b>	,71228	<b>125,42</b>		
	Toplam	229	3,6474	,68654			

\*Kruskal-Wallis Testi

Katılımcıların çalışma yılları ile iş doyumu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu fark performans değerlendirmesinde yer alan 11 yıl ve üstü çalışan gruptan kaynaklanmaktadır.

**Tablo 8. Katılımcıların bulunduğu birimdeki çalışma yılları ile iş doyum ve performans analizi**

BULUNDUĞU BİRİMDEKİ ÇALIŞMA YILI	N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama Sıra	X	P	
Genel Doyum	1 yıldan az	57	2,9412	,69975	117,93	1,965	0,58
	1-5 yıl	101	2,8931	,66064	110,90		
	6-10 yıl	47	2,9309	,79745	112,16		
	11 yıl ve daha fazla	24	3,1563	,62681	130,88		
	Toplam	229	2,9404	,69681			
İçsel Doyum	1 yıldan az	57	3,1418	,70200	119,57	4,599	0,204
	1-5 yıl	101	3,0314	,71936	106,88		
	6-10 yıl	47	3,1241	,82786	115,36		
	11 yıl ve daha fazla	24	3,3993	,56358	137,63		
	Toplam	229	3,1164	,72809			
Dışsal Doyum	1 yıldan az	57	2,6404	,84518	112,81	1,134	0,769
	1-5 yıl	101	2,6856	,73943	116,35		
	6-10 yıl	47	2,6410	,88374	109,15		
	11 yıl ve daha fazla	24	2,7917	,83379	125,98		
	Toplam	229	2,6763	,80310			
Performans	1 yıldan az	57	3,3757	,64263	88,55	18,50	<b>0,00</b>
	1-5 yıl	101	3,6427	,66930	113,09		
	6-10 yıl	47	3,8812	,67939	138,44		
	11 yıl ve daha fazla	24	<b>3,8542</b>	,67578	<b>139,96</b>		
	Toplam	229	3,6474	,68654			

\*Kruskal-Wallis Testi

Katılımcıların buldukları birimde çalışma yılları ile iş doyum, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Bu fark, performans değerlendirmesinde yer alan 11 yıl ve üstü çalışanlardan kaynaklanmaktadır.

**Tablo 9. Katılımcıların gelir durumları ile iş doyumu ve performans analizi**

GELİR DURUMU		N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama Sıra	X	P
Genel Doyum	Gelir giderden az	114	2,7088	,64767	92,20	27,70	<b>0,00</b>
	Gelir giderden fazla	20	3,0475	,50301	125,70		
	Gelir giderle dengeli	95	<b>3,1958</b>	,69919	<b>140,11</b>		
	Toplam	229	2,9404	,69681			
İçsel Doyum	Gelir giderden az	114	2,9262	,71081	96,60	17,62	<b>0,00</b>
	Gelir giderden fazla	20	3,2625	,63250	129,58		
	Gelir giderle dengeli	95	<b>3,3140</b>	,71391	<b>134,02</b>		
	Toplam	229	3,1164	,72809			
Dışsal Doyum	Gelir giderden az	114	2,3827	,72206	90,93	31,96	<b>0,00</b>
	Gelir giderden fazla	20	2,7250	,55695	120,35		
	Gelir giderle dengeli	95	<b>3,0184</b>	,80721	<b>142,76</b>		
	Toplam	229	2,6763	,80310			
Performans	Gelir giderden az	114	3,6462	,72424	115,56	4,91	0,13
	Gelir giderden fazla	20	3,4042	,74451	87,30		
	Gelir giderle dengeli	95	3,7000	,62069	120,16		
	Toplam	229	3,6474	,68654			

\*Kruskall-Wallis Testi

Katılımcıların gelir durumları ile iş doyumu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Bu fark, iş doyumu ve alt ölçekleri değerlendirmelerinde yer alan gelir giderle dengeli grubundan kaynaklanmaktadır.

**Tablo 10. Katılımcıların çalışma şekilleri ile iş doyumu ve performans analizi**

ÇALIŞMA ŞEKLİ		N	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama Sıra	X	P
Genel Doyum	Sürekli gündüz	56	<b>3,2214</b>	,71088	<b>145,45</b>	16,361	<b>0,00</b>
	Sürekli gece	21	2,9476	,47050	116,40		
	Değişken (Bazen gündüz, bazen gece)	152	2,8359	,69242	103,59		
	Toplam	229	2,9404	,69681			
İçsel Doyum	Sürekli gündüz	56	<b>3,3839</b>	,72312	<b>142,92</b>	13,381	<b>0,001</b>
	Sürekli gece	21	3,1190	,52279	111,88		
	Değişken (Bazen gündüz, bazen gece)	152	3,0175	,73308	105,14		
	Toplam	229	3,1164	,72809			
Dışsal Doyum	Sürekli gündüz	56	<b>2,9777</b>	,83704	<b>142,68</b>	13,75	<b>0,001</b>
	Sürekli gece	21	2,6905	,64180	117,90		
	Değişken (Bazen gündüz, bazen gece)	152	2,5633	,78584	104,40		
	Toplam	229	2,6763	,80310			
Performans	Sürekli gündüz	56	3,6920	,68607	118,64	1,05	0,59
	Sürekli gece	21	3,5516	,55558	101,50		
	Değişken (Bazen gündüz, bazen gece)	152	3,6442	,70522	115,52		
	Toplam	229	3,6474	,68654			

\*Kruskall-Wallis Testi

Tablo 10’da katılımcıların çalışma şekilleri ile iş doyumu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu fark, iş doyumu ve alt ölçekleri değerlendirmelerinde yer alan sürekli gündüz çalışanlarından kaynaklanmaktadır.

**Tablo 11. Katılımcıların haftalık çalışma saatleri ile iş doyumu ve performans analizi**

HAFTALIK ÇALIŞMA SAATI		N	Ortalama	Standart Sapma	Z	P
Genel Doyum	40 saat	66	<b>3,1773</b>	,57293	-3,407	<b>0,001</b>
	45 saat ve üstü	163	2,8445	,72079		
	Toplam	229	2,9404	,69681		
İçsel Doyum	40 saat	66	<b>3,3460</b>	,60487	-3,133	<b>0,002</b>
	45 saat ve üstü	163	3,0235	,75442		
	Toplam	229	3,1164	,72809		
Dışsal Doyum	40 saat	66	<b>2,9242</b>	,70092	-3,163	<b>0,002</b>
	45 saat ve üstü	163	2,5759	,82185		
	Toplam	229	2,6763	,80310		
Performans	40 saat	66	3,5947	,57918	-1,36	0,174
	45 saat ve üstü	163	3,6687	,72607		
	Toplam	229	3,6474	,68654		

\*Mann-Whitney U

Katılımcıların haftalık çalışma saatleri ile iş doyumu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu fark, iş doyumu ve alt ölçekleri değerlendirmesinde yer alan haftalık 40 saat çalışanlar grubundan kaynaklanmaktadır.

**Tablo 12. Katılımcıların çocuk sahibi olmaları ile iş doyumu ve performans analizi**

ÇOCUK SAHİBİ OLMA DURUMU		N	Ortalama	Standart Sapma	Z	P
Genel Doyum	Evet	85	2,9288	,69750	-0,623	0,533
	Hayır	144	2,9472	,69874		
	Toplam	229	2,9404	,69681		
İçsel Doyum	Evet	85	3,1324	,70913	-0,029	0,977
	Hayır	144	3,1071	,74135		
	Toplam	229	3,1164	,72809		
Dışsal Doyum	Evet	85	2,6235	,81501	-0,88	0,379
	Hayır	144	2,7075	,79720		
	Toplam	229	2,6763	,80310		
Performans	Evet	85	<b>3,7686</b>	,75728	-2,132	<b>0,033</b>
	Hayır	144	3,5758	,63303		
	Toplam	229	3,6474	,68654		

\*Mann-Whitney U Testi



Tablo 12’de katılımcıların çocuk sahibi olma durumları ile iş doyumu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu fark, performans değerlendirmesinde yer alan çocuk sahibi olan gruptan kaynaklanmaktadır.

**Tablo 13. İş doyumu ve performansın istatistiksel karşılaştırması**

		Genel Doyum	İçsel Doyum	Dışsal Doyum	Performans
Performans	Korelasyon	,273**	,275**	,219**	1
	p	,000	,000	,001	
	N	229	229	229	229
Genel Doyum	Korelasyon	1	,941**	,889**	,273**
	p		,000	,000	,000
	N	229	229	229	229
İçsel Doyum	Korelasyon	,941**	1	,682**	,275**
	p	,000	,000	,000	,000
	N	229	229	229	229
Dışsal Doyum	Korelasyon	,889**	,682**	1	,219**
	p	,000	,000		,001
	N	229	229	229	229

\*Korelasyon Testi

Katılımcıların performansları ile iş doyumu ve alt ölçekleri arasında yapılan korelasyon analizinde, performans ile genel doyum, içsel doyum ve dışsal doyum arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmüştür ( $p<0,05$ ).

**Tablo 14. Katılımcıların iş doyumu ve alt ölçekleri ile performans değerlendirme ortalamaları**

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama
Genel Doyum	229	1,00	5,00	2,94±0,7
İçsel Doyum	229	1,00	5,00	3,12±0,73
Dışsal Doyum	229	1,00	5,00	2,68±0,8
Performans	229	1,00	5,00	3,65±0,69

Katılımcıların iş doyumu ve alt ölçekleri ile performans sorularına verdikleri cevapların ortalamaları tablo 2’de yer almaktadır. Buna göre katılımcıların genel doyum puanı 2,94±0,7, içsel doyum puanı 3,12±0,73, dışsal doyum puanı 2,68±0,8 ve

performans puanları ise  $3,65 \pm 0,69$ 'dur. İçsel doyum kişinin kendisiyle ilgili, dışsal doyum ise yönetim ile ilgili doyumunu ifade etmektedir. Tablodan da görüleceği üzere dışsal doyum puanı genel ve içsel doyum puanından daha düşük çıkmıştır.



## 5. TARTIŞMA

Hastanelerin riskli birimlerinden sayılan acil servislerde çalışan hekim dışı sağlık personellerinin iş doyumları ile kendi kendilerini değerlendirdikleri performansları arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan çalışmadan elde edilen bulgular ile literatür taraması sonucu bulunan çalışmaların karşılaştırılarak değerlendirilmesine aşağıda detaylı olarak yer verilmiştir.

Hastaların tanımlayıcı özelliklerine dair özellikler tablo 1'de yer almaktadır. Buna göre katılımcıların yaş grupları arasında %27,5 ile 25-29 yaş grubu ilk sırada gelmekte bunu %21 ile 20-24 yaş grubu, %19,7 ile 30-34 yaş grubu, %18 ile 35-38 yaş grubu, %9,2 ile 39-45 yaş grubu ve son olarak % 8,7 ile 45 yaş ve üstü izlemektedir. Bu da katılımcıların büyük çoğunluğunun genç yaşta olduklarını göstermektedir. Katılımcıların % 57,2'si kadın ve % 42,2'si erkek; % 52'si evli, %48'i bekâr; %50'si lisans, %13,1'i lise mezunu; %62,4'ü hemşire %31,6 diğer alanlarda çalışmaktadır.

Katılımcıların %33,6'sı 11 yıl ve üstü, % 32,8'i 1-5 yıl ve %25,8'i 6-10 yıl çalışma yılı aralığında bulunmaktadır. Yine çalıştıkları birimdeki çalışma yıllarına bakıldığında % 44,1 ile 1-5 yıl çalışma yılı aralığı ilk sırada yer almaktadır. Katılımcıların %49,8'i gelirlerinin giderlerinden az olduğunu, %41,5'i ise gelir ve giderin dengeli olduğunu belirtmiştir. Sürekli gündüz çalışanların oranı %24,5 iken sürekli gece çalışanların oranı %9,2 ve hem gündüz hem gece çalışanların oranı ise %66,4'tür. Haftalık 45 saat ve üstü çalışanların oranı %71,2 iken 40 saat çalışanların oranı %28,8'dir. Katılımcıların %37,1'i çocuk sahibidir. 2 çocuk ve üstü çocuğa sahip olanların oranı %56,5'tir. Tek çocuk sahibi olanların oranı ise %43,5'tir.

Aslan ve diğerlerinin (1997), Kettaş'ın (2005) ve Bodur ve diğerlerinin (1996) yaptıkları çalışmalarda yaş arttıkça iş doyumunun da arttığı görülmüştür (46, 47, 48). Fakat bu çalışmaların tam tersine Vurur ve diğerlerinin (2005) yaptıkları çalışmada yaş arttıkça iş doyumunun düştüğü görülmektedir (49). Yine farklı bir sonuç Yıldız ve diğerlerinin (2001) ve İpek'in (2003) yaptıkları çalışmalarda görülmüş, bu iki araştırmada da yaş ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki olmadığı belirlenmiştir (50, 51). Derin (2007)'nin yaptığı çalışmada Genel Doyum incelendiğinde yaş arttıkça iş doyumunu puanı arttığı, 51-60 yaş grubunda iş doyumunu puanının düştüğü, 60 ve üzeri yaş grubunda ise tekrar yükseldiği belirtilmiştir. En yüksek iş doyumunun ise 60 yaş ve üstü

çalışanlarda olduğu, en düşük iş doyumunun ise 21–30 yaş grubunda olduğu ve aralarındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirtilmiştir. Genel Doyum boyutu ile Dışsal Doyum ve İçsel Doyum alt boyutları incelendiğinde; 41–50 yaş grubunun, 21–30 ile 31–40 yaş grubuna göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu ve aralarında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu belirtilmiştir (3). Çalışmamızda yaş grupları ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

İnce'nin, (2003), Pişkin'in (2001) Piyal ve diğerlerinin (2000), Çimen ve Şahin'in (2000) yaptıkları araştırmalarda erkeklerin kadınlardan daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu ve çıkan değerlerin istatistiksel yönden anlamlı olduğu belirtilmiştir (52, 53, 54, 55). Güler'in (1990) ve Kar'ın (2003) çalışmalarında kadınların erkeklere göre daha düşük puan aldığı fakat aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı belirtilmiştir (56, 57). Musal ve diğerlerinin (1995) ve Karlıdağ ve diğerlerinin (1998) yaptıkları iş doyumunu çalışmalarında ise cinsiyetle iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirtilmiştir. (58, 59). Derin (2007)'nin çalışmasında ise genel doyum ve içsel doyum alt boyutlarında; erkek çalışanların doyum puanları kadınlara göre daha yüksek bulunduğu belirtilmiş ve aralarındaki farkın da istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirtilmiştir (3). Çalışmamızda cinsiyet grupları ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

Aştı (1993), Aksayan (1990) ve Gezer'in (1998) hemşirelere yönelik yaptıkları iş doyumunu çalışmalarında; Ataklı ve diğerlerinin (2003) ise sekreterlere yönelik yaptığı iş doyum çalışmasında evli çalışanların bekârlara göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını belirtmişlerdir (60, 61, 62, 63). Bununla birlikte Pınar ve Arıkan (1997), Taşdemir (1999), Kaya ve diğerlerinin (2005) hemşireler üzerine, Ersoy ve diğerlerinin (2001) sağlık personeline yaptıkları çalışmalarda ise medeni durum ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı belirtilmiştir (64, 65, 66, 67). Derin (2007)'nin yaptığı çalışmada da benzer sonuçlar aldığı belirtilmektedir (3). Çalışmamızda medeni durumlar ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>0,05$ ).

Piyal ve diğçerlerinin (2000) sağlık çalışanlarına yönelik yaptıkları iş doyumunu çalışmasında; yüksek lisans ve üstü eğitim alanların ilk sırada yer aldığı ikinci sırada ise ilk ve ortaokul mezunu çalışanların geldiği belirtilmiştir (54). Bunun tersi durumlarda bulunmaktadır. Örneğin, Yavaş (1993), Aştı (1993) Gezer (1998), Bener (1999) ve Pişkin'in (2001) hemşirelere yönelik yaptıkları iş doyumunu çalışmalarında eğitim ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişkinin bulunmadığı görülmüştür (68, 60, 62, 69, 53). Derin (2007)'nin yapmış olduğu çalışmada ise; Genel Doyum" boyutu puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel yönden anlamlı bulunmuş, anlamlılığın ise lisansüstü mezunu grubunun lise ve ön lisans mezununa göre daha yüksek iş doyumuna sahip olmalarından kaynaklandığı belirtilmiştir (3). Çalışmamızda eğitim durumları ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu farklar sırasıyla; genel ve dışsal doyumda ön lisans mezunlarında, performansta ise sağlık meslek lisesinde görülmüştür.

Piyal ve diğçerlerinin (2000) yaptıkları çalışmalarında teknik hizmetlerde çalışanların ve hekimlerin puanlarının diğer gruplara nazaran daha yüksek bulunduğu hemşirelerin en düşük, yardımcı hizmetler, genel idari hizmetler ve diğer sağlık hizmetleri sınıfı çalışanlarının puanlarının birbirlerine yakın olduğu ve araştırmada yer alan grubun ortalamasından biraz yüksek oldukları belirtilmiştir (54). imen ve şahin'in (2000) yaptıkları çalışmada; sağlık hizmetleri yöneticilerinin iş doyumunu puanlarının en yüksek, hemşirelerin ise en düşük olduğu belirtilmiştir (55). Çalışmamızda meslek grupları ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu fark dışsal doyumda yer almakta ve radyoloji teknisyenlerinden kaynaklanmaktadır.

Aştı (1993) ve Aksayan'ın (1990) alışmalarında, toplam çalışma süresi arttığı iş doyumunu puanının da arttığı belirtilmiştir. Piyal ve diğçerlerinin (2000) yaptıkları çalışmada ise hizmet yılı 0–2 yıl olanlar hariç olmak üzere hizmet yılı arttığı iş doyumunun da arttığı belirtilmiştir. 21 yıl ve üstü olanlar ise en yüksek puana rastlandığı belirtilmiştir (60, 70, 54). Bununla birlikte Yıldız ve diğçerlerinin (2001) yaptıkları çalışmada, doktorların mesleklerinde geçirdikleri sürelerle birlikte iş doyumlarının da arttığını fakat aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı

belirtmiştir. İpek'in (2003) hemşirelere yönelik olarak yaptığı çalışmada toplam çalışma süresiyle iş doyumları arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını belirtmiştir (50, 51). Çalışmamızda çalışma yılları ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu fark performans değerlendirmesinde yer alan 11 yıl ve üstü çalışan gruptan kaynaklanmaktadır.

Bener'in (1999) yapmış olduğu çalışmada; buldukları birimde çalışma süreleri ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirtilmiştir. Çalıştıkları bölümdeki çalışma süreleri 3 yıldan az olan, 25–29 yaşındaki hemşirelerin mesleki doyum düzeylerinin yüksek olduğu belirtilmiştir (69). Aştı (1993), Pınar ve Arıkan (1997) ve Taşdemir'in (1999) çalışmalarında iş doyumunu ile çalışmakta olduğu bölümdeki çalışma süresi arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (60, 71, 65). Çalışmamızda buldukları birimde çalışma yılları ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu fark, performans değerlendirmesinde yer alan 11 yıl ve üstü çalışanlardan kaynaklanmaktadır.

Aştı'nın (1993) yaptığı çalışmada gelir durumunun yüksek olduğunu belirten hemşirelerin iş doyumlarının da yüksek olduğu belirtilmiş ve elde edilen değerlerin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirtilmiştir (60). Derin (2007)'in yaptığı çalışmada; gelir düzeyini düşük olarak algılayan sağlık personelinin orta ve yüksek olarak algılayan sağlık personeline göre daha düşük iş doyumuna sahip olduğu ve arasındaki farkın istatistiksel yönden anlamlı olduğu belirtilmiştir (3). Çalışmamızda gelir durumları ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu fark, iş doyumunu ve alt ölçekleri değerlendirmelerinde yer alan gelir giderle dengeli grubundan kaynaklanmaktadır.

Çalışmamızda çalışma şekilleri ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu fark, iş doyumunu ve alt ölçekleri değerlendirmelerinde yer alan sürekli gündüz çalışanlarından kaynaklanmaktadır.

Karlıdağ ve diğerlerinin (1998) yaptıkları çalışmada; hekimlerin haftalık çalışma saatleri ile iş doyumları arasında istatistiksel olarak anlamda fark olmadığı belirtilmiştir (59). Çalışmamızda haftalık çalışma saatleri ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu fark, iş doyumunu ve alt ölçekleri değerlendirmesinde yer alan haftalık 40 saat çalışanlar grubundan kaynaklanmaktadır.

Çimen ve Şahin'in (2000) sağlık personeline Gezer'in (1998) hemşirelere yönelik yaptıkları çalışmalarda çocuk sahibi olanların çocuk sahibi olmayanlardan daha fazla iş doyumunu yaşadıkları belirtilmiştir (55, 62). Taşdemir (1999) ve İnce'nin (2003) yaptıkları çalışmalarda ise çocuk sahibi olmanın iş doyumunu ile ilişkisi olmadığı belirtilmiştir (65, 52). Çalışmamızda çocuk sahibi olma durumları ile iş doyumunu, alt ölçekleri ve performans değerlendirmeleri ile ilgili yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu fark, performans değerlendirmesinde yer alan çocuk sahibi olan gruptan kaynaklanmaktadır.

Katılımcıların performansları ile iş doyumunu ve alt ölçekleri arasında yapılan korelasyon analizinde, performans ile genel doyum, içsel doyum ve dışsal doyum arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmüştür ( $p<0,05$ ).

Çam ve diğerlerinin (2005) yaptıkları iş doyumunu çalışmasında Genel Doyum puanı  $3,4\pm 0,5$ , İçsel Doyum puanı  $3,4\pm 0,6$  ve Dışsal Doyum puanı ise  $3,3\pm 0,6$  olarak bulunmuştur (71). Aydın'ın (2000) yaptıkları iş doyumunu çalışmasında Genel Doyum puanı  $3,74\pm 0,60$ , İçsel Doyum puanı  $4,53\pm 0,63$  ve Dışsal Doyum puanı ise  $2,55\pm 0,72$  bulunmuştur (72). Derin (2007)'nin çalışmasında Genel Doyum puanının  $3,19\pm 0,60$  olduğu görülmektedir. İş doyumunun İçsel Doyum alt boyutundan  $3,43\pm 0,57$  puanı alırken, Dışsal Doyum alt boyutundan  $2,83\pm 0,81$  almıştır. Bu durum genelde iş doyumunu düşüklüğünün daha fazla dışsal boyutlarda yoğunlaştığını ortaya koymaktadır (3). Bizim çalışmamızda; katılımcıların iş doyumunu ve alt ölçekleri ile performans sorularına verdikleri cevapların ortalamaları sırasıyla genel doyum puanı  $2,94\pm 0,7$ , içsel doyum puanı  $3,12\pm 0,73$ , dışsal doyum puanı  $2,68\pm 0,8$  ve performans puanları ise  $3,65\pm 0,69$ 'dur.

## 6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Sağlık hizmet sunucularının verdikleri hizmet insan yaşamının yakından ilgilendiren, hata kabul etmeyen ve profesyonelce yürütülen en önemli hizmetler arasında yer almaktadır. Sağlık çalışanlarının her biri, bu hizmetin vaz geçilmez bir parçasıdır. Özellikle de riskli birimlerde çalışan sağlık hizmet sunucuları, bu hizmeti verirken daha da dikkatli davranmak zorundadırlar.

Sağlık hizmet sunucuları verdikleri hizmetin karşılığını tam olarak alamadıklarında hata yapma riski artmaktadır. Bu karşılık sadece maddi karşılık olarak düşünülmemelidir. Yapılan işin karşılığı takdir edilme, terfi ettirilme ya da farklı bir ödüllendirme de olabilir. Çalışanlar ancak bu gibi yaklaşımlarla motive olup yaptıkları işi daha verimli hale getirebilirler.

Sağlık hizmet sunucuları da diğer mal ve hizmet üretimi gerçekleştiren çalışanlar gibi yaptıkları işin tatmin edici olmasını isterler. İş tatmini diğer hizmet sunucularının ihtiyacından daha fazla sağlık hizmet sunucularının da ihtiyaç duyduğu bir kavramdır. İş tatmini yaşamayan sağlık çalışanlarının hem verimliliğinin hem de performansının düşeceği unutulmamalıdır.

Çalışmamızdan elde ettiğimiz sonuçlara baktığımızda; çalışanların dışsal doyum puanlarının düşük çıkması düşündürücüdür. Çünkü dışsal doyum yönetim ile ilgili işlemlerden elde edilen doyumunu ifade etmektedir.

Çalışmamızın hipotezlerinden elde ettiğimiz sonuçlar şu şekildedir:

### **Hipotez 1.**

Katılımcıların yaş grupları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ). Dolayısıyla hipotez reddedilmiştir.



### **Hipotez 2.**

Katılımcıların cinsiyet grupları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir bulunamamıştır ( $p>0,05$ ). Dolayısıyla hipotez reddedilmiştir.

### **Hipotez 3.**

Katılımcıların medeni durumları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir bulunamamıştır ( $p>0,05$ ). Dolayısıyla hipotez reddedilmiştir.

### **Hipotez 4.**

Katılımcıların çalışma süreleri ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Çalışma süreleriyle iş doyumunu ve alt boyutları arasında istatistiksel olarak bir fark bulunmadığından hipotezin sadece performans kısmı kabul edilmiştir.

### **Hipotez 5.**

Katılımcıların eğitim durumları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). İçsel doyum ve eğitim durumları açısından hipotez reddedilmiş, iş doyumunu, dışsal doyum ve performans açısından hipotez kabul edilmiştir.

### **Hipotez 6.**

Katılımcıların iş doyumunu ve iş doyumunu alt boyutları ile performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Bu nedenle hipotez kabul edilmiştir.

### **Hipotez 7.**

Katılımcıların gelir durumları ile iş doyumunu, iş doyumunu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ( $p<0,05$ ). Gelir durumu ile performans arasında istatistiksel olarak fark bulunduğundan hipotezin gelir

durumu ile performans kısmı kabul edilmiş, gelir durumu ile iş doyumu ve alt boyutları kısmı reddedilmiştir.

### **Hipotez 8.**

Katılımcıların çalışma şekilleri ile iş doyumu, iş doyumu alt boyutları ve performans arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ( $p<0,05$ ). Hipotezin çalışma şekilleri ile iş doyumu ve alt boyutları kısmı hipoteze uyduğundan kabul edilmiş, çalışma şekilleri ve performans kısmı hipotezin aksine sonuç çıktığından reddedilmiştir.



## KAYNAKÇA

1. Eğinli AT. Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23(3), 2009; 35-52.
2. Özkanlı Ö. Personel Politikalarının Belirlenmesinde Performans Değerlemenin Yeri ve Ülkemiz Büyük Sanayi İşletmelerindeki Uygulama, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara, 1995.
3. Derin N. Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyini Etkileyen Faktörler (Tez). OGÜ, SBE Yüksek Lisans Tezi; 2007.
4. Daşdemir İ. Çalışanlarda İş Doyumu, Çevre ve Orman Bakanlığı-Teknik Bülten, No:30, Tarsus, 2009.
5. Karcıoğlu F, Akbaş S. İşyerlerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi, ATÜ, İİB Dergisi, 2010, 24(3); 139-161.
6. Özkalp E, Kirel Ç. Örgütsel Davranış, Eskişehir, 2005.
7. Eren E. Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2004.
8. Baysal AC. İşletmelerde İş Tatminini Ölçmede Kullanılan Psikoteknik Yöntemler, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi, 1997, 16(2); 72-80.
9. Başaran İE. İş Doyumu-Stres İlişkisi, Antalya, 1992.
10. Maktalan K. İş Tatminini Etkileyen Etmenler ve İş Güvenliği, İstanbul, 1998.
11. Örucü E. ve diğ. Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, CBÜ, İİBF, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 2006, 13(1); 39-51.
12. Çelik P. İş Görenlerin Motivasyon Düzeyleri ve İş Tatmini (Tez). Akdeniz Üniversitesi, SBE, Yüksek lisans Tezi, 2010.
13. Şahal E. Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini (Tez). Akdeniz Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Tezi, 2005.
14. Öztürk A. Sağlık Sektöründe Özelleştirme, Verimlilik Dergisi, 1993, 3; 63-69.

15. Öcal Ö. İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini-Yaşam Tatmini (Tez). Akdeniz Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Tezi, 2008.
16. Gözen Dağdeviren E. İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık (Tez). AÜ, SBE, Yüksek Lisans Tezi, 2007.
17. Eren E. Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 1993.
18. Saylan T. Çalışanlarda İş Tatmini, Ankara, 2008.
19. Çetinkanat C. Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu, Ankara, 2000.
20. Güler AR. Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini (Tez). Akdeniz Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Tezi, 2007.
21. Eronat Z. İşletmelerde İş Tatmini, Ankara, 2004.
22. Sevimli F, İşcan ÖF. Bireysel İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu, Ege Akademik Bakış Dergisi, 2005, 5(1);55-64.
23. Ehtiyar R. Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini (Tez). Akdeniz Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Tezi, Antalya, 1995.
24. Kılıç E. Yöneticilerde İş Doyumu, Antalya, 2001.
25. Örucü E, Esenkal F. Konaklama işletmelerinde iş gören tatmini etkileyen faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği), BÜ, Sosyal Bilimler Dergisi, 2005, 8(14);141-166.
26. Köse H. Algılanan Liderlik Davranışları, İstanbul, 2009.
27. Karaca S. Orta Kademe Yöneticilerin Liderlik Özellikleri, İstanbul, 2008.
28. Demir N. Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, İstanbul, 2007.
29. Çimen M, Şahin B, Akbolat M, Işık O. Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyumu, AÜ, SBD, 2009, 3(1);21-31.

30. Sağlık Personelinin Mesleki Doyumu  
[http://www.saglikplatformu.com/saglik\\_egitimi/showquestion.asp?faq=6&fldAuto=265](http://www.saglikplatformu.com/saglik_egitimi/showquestion.asp?faq=6&fldAuto=265), Erişim: 21.04.2017.
31. Küçük Özdemir M. Turizmde İş Tatmini-Dış Müşteri Tatmini (Tez). Akdeniz Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Tezi, 2006.
32. Solmuş T. İş Yerinde Duygularımız, Stres ve İş Doyumu, Kariyer.net Dergisi, 2005, 28;38-39.
33. Tokel A. Öğretmenlerde İş Doyumu ve Stres Düzeyleri (Tez). Akdeniz Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Tezi, 2006.
34. Sarıkamış Ç. Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim (Tez). Anadolu Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Tezi, 2006.
35. Akıncı Z. Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, Akdeniz Üniversitesi, İİBF Dergisi, 2001, 2(4);1-25.
36. Muter Şengül C. Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim (Tez). CBÜ, SBE, Doktora Tezi, 2008.
37. Kavuncubaşı Ş. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara, 2000.
38. Çam O, Akgün E, Gümüş A, Babacan A, Bilge A. Bir ruh sağlığı ve hastalıkları hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerin klinik ortamlarını değerlendirmeleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi, Anadolu Psikiyatri Dergisi, 2005,6(4):213-220.
39. Polat N. Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu, Başkent Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Tezi, 2008.
40. Aslan H, Aslan RO, Kesepara C. Kocaeli'nde Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe Bağlı Gerginlik, Tükenme ve İş Doyumu. Toplum ve Hekim, 1997;12; 24-29.
41. Gökdoğan, F. Sağlık Çalışanlarının İlişkileri ve Bazı Belirleyicileri, Toplum ve Hekim, 2000, 15(3): 171-173
42. Koç A. Örgütlerde Ödüllendirme Sistemi ve İş Tatmini, Dumlupınar Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Tezi, 2000.

43. Köroğlu Ö. İçsel ve Dışsal İş Doyum Düzeyleri ile Genel İş Doyum Düzeyi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma, Doğuş Üniversitesi Dergisi, 2012, 13(2); 275-289.
44. Choo F., Job Stress, Job Performance and Auditor Personality Characteristics, A Journal of Practice&Theory, 1986, 2(5); 17-34.
45. Ceylan A ve Ulutürk YH. Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler, Doğuş Üniversitesi Dergisi, 2006, 7(1); 48-58.
46. Aslan, H., Aslan, O., Kesepara, C., Alparşlan, Z.N., Ünal, M. Kocaeli'nde Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe Bağlı Gerginlik, Tükenme ve İş Doyumu, Toplum ve Hekim Dergisi, 1997, 12(82); 24-29.
47. Bodur S ve Güler S. Sağlık Yöneticilerinde İş Doyumu, Genel Tıp Dergisi, 1997, 7(1); 12-14.
48. Kettaş E. Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesine Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu, 3. Uluslararası-10. Ulusal Hemşirelik Kongresi Özet Kitabı İzmir, 2005.
49. Vurur S. ve diğ. Ebe ve Hemşirelerin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi, 3. Uluslararası-10. Ulusal Hemşirelik Kongresi Özet Kitabı İzmir, 2005.
50. Yıldız N, Yolsal N, Ay P, Kıyan A. İstanbul Tıp Fakültesinde Çalışan Hekimlerde İş Doyumu, İstanbul Tıp Fakültesi Mecmuası, 2003, 66(1); 34-41.
51. İpek H. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu ve Denetim Odakları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Tez). Hacettepe Üniversitesi, SBE, Hemşirelik Hizmetleri Yönetim Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2003.
52. İnce Ö. İş Tatminine Etki Eden Başlıca Faktörler ve Uygulamadan Bir Örnek (Tez). Marmara Üniversitesi, SoBE, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2003.

53. Pişkin A. Malatya Turgut Özal Tıp Merkezinde Çalışan Sağlık, İdari, Teknik ve Yardımcı Hizmetler Sınıfındaki Personelin İş Doyumu (Tez). İstanbul Üniversitesi, SBE, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2001.
54. Piyal B, Çelen Ü, Şahin N. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 2000, 53(4); 241-250.
55. Çimen M, Şahin İ. Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş doyum Düzeyinin Belirlenmesi, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 2000, 5(4); 53-67.
56. Güler M. Endüstri İşçilerinin İş Doyumu ve İş Verimine Depresyon, Kaygı ve Diğer Bazı Değişkenlerin Etkisi (Tez). Hacettepe Üniversitesi, SoBE, Psikolojik danışma ve Rehberlik Programı, Doktora Tezi, 1990.
57. Kar G. Evde Bakım Hizmeti Veren Hemşirelerin Hizmetlerde Yaşadıkları Güçlükler ve İş Doyumu Düzeyleri (Tez). Marmara Üniversitesi, SBE, Halk Sağlığı Hemşireliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2003.
58. Musal B, Elçi ÖÇ, Ergin S. Uzman Hekimlerde Mesleki Doyum, Toplum ve Hekim, 1995, 10(68); 2-7.
59. Karlıdağ R, Ünal S, Yoloğlu S. Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi, Türk Psikiyatri Dergisi, 2000, 11(1); 49-57.
60. Aştı N. Çalışan Hemşirelerin İş Günü Kaybı, Nedenleri, Sıklığı ve İş Doyumu İlişkisi, İstanbul Üniversitesi, SBE, Hemşirelik Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 1993.
61. Aksayan S. Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Etkenlerinin İrdelenmesi (Tez). İstanbul Üniversitesi, SBE, Hemşirelik Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 1990.
62. Gezer N. Muğla İl Merkezindeki Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Hemşirelerde İş Doyumu ve Stres, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 1998.

63. Ataklı A, Dikmetaş E, Altınışik S. Üniversite Hastanelerinde Çalışan Yönetici ve Klinik Sekreterlerinin İş Doyumu, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 2003, 6(2); 99-121.
64. Pınar R, Arıkan S. Hemşirelerde İş Doyumu: Etkileyen Faktörler, İş Doyumu ile Benlik Saygısı ve Asertive İlişkisi, VI. Ulusal Hemşirelik Kongresi, Ankara, 1998.
65. Taşdemir G. Ege Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Empatik Eğilim ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Tez). Ege Üniversitesi, SBE, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, İzmir, 1999.
66. Kaya F ve diğ. Hemşirelerin iş Doyum Düzeyleri ve İş Doyum Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi, 3. Uluslararası-10. Ulusal Hemşirelik Kongresi Özet Kitabı, İzmir, 2005.
67. Ersoy F, Edirne T, Yıldırım RC. Sağlık Personelinin Mesleki Doyumu, IV. Ulusal ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, İstanbul, 2001.
68. Yavaş Ö. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş doyum ve Örgütsel Gereksinimlerine İlişkin Bir İnceleme (Tez). Ege Üniversitesi, SBE, Hemşirelik Programı, Yüksek Lisans Tezi, 1993.
69. Bener S. Hemşirelerin Mesleki Doyumu ve Genel Ruhsal Sağlığı Araştırması (Tez). Hacettepe Üniversitesi, SBE, Sağlık Yönetimi Programı, Yüksek Lisans Tezi, 1999.
70. İnce Ö. İş Tatminine Etki Eden Başlıca Faktörler ve Uygulamadan Bir Örnek (Tez). Marmara Üniversitesi, SoBE, Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2003.
71. Çam O, Akgün E, Babacan A, Bilge A, Keskin G. Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hekimlerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, 3. Uluslararası-10. Ulusal Hemşirelik Kongresi Özet Kitabı İzmir,2005.



72. Aydın R. Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışmalara Olan Etkisi (Tez). İstanbul Üniversitesi, SBE, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2000.
73. <http://www.martidergisi.com/rotasyon-job-rotation/>, Erişim: 19.06.2017.
74. Özkalp E. Örgütlerde İşin Çalışanlar İçin Anlamı ve İş Dizaynı, Kamu-İş Dergisi 2003, 7(2); 1-26.



## EKLER

### EK-1: ANKET

Sayın katılımcı;

Bu anket Hastanenin acil servisinde çalışan hekim dışı sağlık personellerinin iş doyumları ile performansları arasındaki ilişkiyi irdelemek amacıyla yüksek lisans tez çalışmasında kullanılacaktır. Aşağıdaki ifadelerde size uygun olan şıkkı işaretlemeniz yeterlidir. Teşekkür ederim.

Tuğçe ÖZTÜRK

Yrd. Doç. Dr. Onur YARAR

Yüksek Lisans Öğrencisi

Danışman

İş Doyumu Ölçeği	HIÇ MEMNUN DEĞİLİM	MEMNUN DEĞİLİM	KARARSIZIM	MEMNUNUM	ÇOK MEMNUNUM
1. Beni her zaman meşgul etmesi açısından					
2. Tek başıma çalışma olanağımın olması açısından					
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansım olması bakımından					
4. Toplumda saygın bir kişi olma şansımı bana vermesi bakımından					
5. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından					
6. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından					
7. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
8. Bana güvenli gelecek sağlaması yönünden					
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından					
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansımın olması açısından					
11. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
12. Kanun, yönetmelik ve talimatların uygulanmaya konulması bakımından					
13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret açısından					
14. Terfi olanağımın olması açısından					
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından					
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından					
17. Çalışma koşulları bakımından					
18. Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları bakımından					
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından					
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden					

Performans Ölçeği	Yetersiz	Geliştirilmesi Gerekli	Yeterli	İyi	Mükemmel
Yaptığım işin miktarını sürdürme performansım					
Yaptığım işin kalitesini sürdürme performansım					
Sözlü iletişim performansım					
Yazılı iletişim performansım					
Sorumluluk alma ve eyleme geçme performansım					
Mesleki beceri (ustalık) ve uygulama performansım					
Kurumun politika ve prosedürlerine uyma performansım					
İşleri planlama ve örgütleme (düzenleme) performansım					
Bana verilen yeni veya farklı görevlere uyum sağlama performansım					
Kurumda çalışan diğer kişilerle geçinme performansım					
Kurum dışındaki paydaşlarla ilişki başarımları					
Çalışanlara nezaret etme performansım					

**1) Yaşınız**

- 1) 20–24 ( )      4) 35–38 ( )  
2) 25–29 ( )      5) 39–45 ( )  
3) 30–34 ( )      6) 45 üzeri ( )

**2) Cinsiyetiniz**

- 1) Kadın ( )      2) Erkek ( )

**3) Medeni durumunuz**

- 1) Evli ( )  
2) Bekâr ( )  
3) Boşanmış, ayrı yaşıyor, Dul ( )

**4) Eğitiminiz**

- 1)Sağlık Meslek Lisesi ( )  
2)Ön Lisans Eğitimi ( )  
3)Lisans Eğitim ( )  
4)Lisans Üstü ( )

**5) Kaç yıldır çalışıyorsunuz?**

- 1) 1 Yıldan az ( ) 3) 6 -10 Yıl ( )  
2) 1–5 yıl ( ) 4) 11 Yıl ve daha fazla ( )

**6) Şu anda çalıştığınız bölümde kaç yıldır çalışıyorsunuz?**

- 1) 1 Yıldan az ( ) 3) 6 -10 Yıl ( )  
2) 1–5 yıl ( ) 4) 11Yıl ve daha fazla ( )

**7) Gelir durumunuzu nasıl değerlendiriyorsunuz?**

- 1) Gelir giderden az ( )  
2) Gelir giderden fazla ( )  
3) Gelir giderle dengeli ( )

**8) Çalışma şekliniz?**

- 1) Sürekli Gündüz ( )  
2) Sürekli Gece ( )  
3) Gece Gündüz değişken nöbet sistemi ( )

**9) Bir haftada kaç saat çalışıyorsunuz?**

- 1) 40 Saat ( )  
2) 45 Saat ve üstü ( )

**10) Çocuğunuz var mı?**

- 1) Evet ( )  
2) Hayır ( )

**11) Varsa kaç tane?**

.....

**Anketimiz sona ermiştir. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.**

**OKAN ÜNİVERSİTESİ**  
**Etik Kurul Kararı**

Toplantı Tarihi: 20.04.2017

Toplantı Sayısı: 82

Toplantıya Katılanlar:

Prof. Dr. Mithat Kıyak	(Başkan)
Prof. Dr. Mazhar Semih Baskan	(Üye)
Prof. Dr. Dilek Öztürk	(Üye)
Prof. Dr. Ali Tayfun Atay	(Üye)
Yrd. Doç. Dr. Nermin Bölükbaşı	(Üye)
Yrd. Doç. Dr. Nihat Özaydın	(Üye)
Yrd. Doç. Dr. Didem Torun Özkan	(Üye) (Katılmadı)
Yrd. Doç. Dr. Erdinç Ünal	(Üye)


Okan Üniversitesi Etik Kurulu 20.04.2017 tarihinde Prof. Dr. Mithat Kıyak Başkanlığında toplandı.

Yapılan görüşmeler sonucunda;


**Karar 2.** Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Bölümünden **Tuğçe ÖZTÜRK**'ün "Acil Servislerde Çalışan Hekim Dışı Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu ve Performansları Üzerine Bir Araştırma: Kuzey Kamu Hastanelerine Bağlı Hastanelerde Bir Uygulama" başlıklı çalışması için başvuru talebi uygun görülüp oy birliği ile onaylanmıştır.




Prof. Dr. Mithat Kıyak  
(Başkan)




Prof. Dr. Mazhar Semih Baskan  
(Üye)




Prof. Dr. Dilek Öztürk  
(Üye)




Prof. Dr. Ali Tayfun Atay  
(Üye)



Yrd. Doç. Dr. Nermin Bölükbaşı  
(Üye)



Yrd. Doç. Dr. Nihat Özaydın  
(Üye)



Yrd. Doç. Dr. Erdinç Ünal  
(Üye)

Yrd. Doç. Dr. Didem Torun Özkan  
(Üye) (Katılmadı)

Evrak Tarih ve Sayısı: 22.05.2017-17066



T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
İstanbul İli Anadolu Kuzey Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği



Sayı : 77517973-770-  
Konu : Anket İzni Hk.

**OKAN ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ**  
Avni Dilliğil Sk. No:18 Profilo Avm Karşısı Mecidiyeköy /Şişli İstanbul

İlgi : 21.04.2017 tarihli ve 46 sayılı yazınız.

Üniversiteniz Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans Programı öğrencisi Tuğçe ÖZTÜRK'ün "Acil Servislerde Çalışanlarının İş Doyumu ve Performansları Üzerine Bir Araştırma: Kuzey Kamu Hastanelerine Bağlı Hastanelerde Bir Uygulama" konulu veri toplamaya yönelik çalışmasını ekli tablodaki sağlık tesislerimizde yapabilmesine dair ilgi sayılı talebiniz, hastanelerin görüşleri doğrultusunda Genel Sekreterliğimizce uygun görülmüştür. Bahse konu araştırmanın tamamlanması halinde bir nüshanın Genel Sekreterliğimize iletilmesi hususunda; Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Yrd.Doç.Dr. Yavuz BAŞTUĞ  
Genel Sekreter a.  
İdari Hizmetler Başkanı

EKLER :  
Tablo(1 Sayfa)

E-5 Karayolu Üzeri 34752 / Ataşehir / İstanbul  
Telefon: 0216 578 78 78 Dahili: 77 67 Faks: 0216 578 78 21  
e-Posta: ela-yavuz@hotmail.com  
Evrak Doğrulamak İçin : <http://85.111.55.22:805/enVision/Dogrula/L9NDT5K>

Ayrıntılı bilgi için irtibat: Fahriye Ela GÜNGÖR



Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Sayfa 1 / 1

<b>KURUM ADI</b>
GÖZTEPE EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
ÜMRANİYE EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
SULTAN ABDÜLHAMİD HAN EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
ÜSKÜDAR DEVLET HASTANESİ
FATİH SULTAN MEHMET EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
BEYKOZ DEVLET HASTANESİ
ŞİLE DEVLET HASTANESİ
HAYDARPAŞA NUMUNE EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
ERENKÖY RUH VE SİNİR HASTALIKLARI EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
ZEYNEP KAMİL KADIN VE ÇOCUK HASTALIKLARI EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
DR.SİYAMİ ERSEK GÖĞÜS KALP VE DAMAR CERRAHİSİ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel bilgiler

<b>Adı:</b>	Tuğçe	<b>Soyadı:</b>	Öztürk
<b>Doğum Yeri:</b>	Kadıköy	<b>Doğum Tarihi:</b>	09.10.1989
<b>Uyruğu:</b>	T.C.	<b>Tel:</b>	541 517 33 35
<b>e-mail:</b>	tugceozturk89@hotmail.com		

### Eğitim bilgileri

	<b>Mezun Olduğu Kurum</b>	<b>Mezuniyet Yılı</b>
<b>Lise:</b>	Tuzla Lisesi	2006
<b>Lisans:</b>	Yeditepe Üniversitesi Hemşirelik	2014

### İş bilgileri

<b>Görevi</b>	<b>Kurum</b>	<b>Süre</b>
<b>Hemşire</b>	Med Amerikan Tıp Merkezi	2014-2016