

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞ TATMİNİ VE PERFORMANS ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
BELİRLENMESİ: ÖZEL SAĞLIK İŞLETMELERİ ANKARA ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Yeşim DOYAN

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

KASIM 2019

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞ TATMİNİ VE PERFORMANS ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
BELİRLENMESİ: ÖZEL SAĞLIK İŞLETMELERİ ANKARA ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Yeşim DOYAN

1303811737

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğretim Üyesi Haydar ATEŞ

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler, Enstitüsü'nün 1303811826 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi, “Yeşim Doyan”, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı “İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Özel Sağlık İşletmeleri Ankara Örneği” başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Haydar ATEŞ Kabul/Red
Türk Hava Kurumu Üniversitesi ☐ ☐

Jüri Üyeleri : Doç. Dr. Memduh BEGENİRBAŞ Kabul/Red
Milli Savunma Üniversitesi ☐ ☐

: Dr. Öğr. Üyesi Tuğba YAŞIN Kabul/Red
Türk Hava Kurumu Üniversitesi ☐ ☐

: Dr. Öğr. Üyesi Haydar ATEŞ Kabul/Red
Türk Hava Kurumu Üniversitesi ☐ ☐

Tez Savunma Tarihi: 22/11/2019

ONAY

Dr. Öğr. Üyesi Haydar ATEŞ

Enstitü Müdür V.

Tarih:/...../2019

TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Özel Sağlık İşletmeleri Ankara Örneği” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

11/11./2019

Yeşim DOYAN

ÖNSÖZ

Tez çalışmamın her aşamasında gerek nezaketiyle, gerek fikirleriyle ve gerekse yol göstermesiyle bana yardımcı olan danışmanım Dr. Öğretim Üyesi Haydar ATEŞ'e Bana her zaman destek olan sevgili eşime, eğitim hayatım boyunca yol göstericim olan sevgili abime ve en önemlisi hayatı boyunca eğitime hep destek olan ve şuan yanımda olmayan canım BABAMA teşekkürlerimi sunarım.

Yeşim DOYAN

Aralık 2019

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLOLAR LİSTESİ	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	viii
ÖZET.....	ix
ABSTRACAT	x
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM.....	5
1. İŞ TATMİNİ.....	5
1.1 İş Tatmini Kavramı	5
1.2 İş Tatmininin Genel Özellikleri	6
1.3 İş Tatmininin Önemi	7
1.4 İş Tatminine Neden Olan Değişkenler	8
1.4.1 İş Gücü Devri ve Devamsızlık.....	8
1.4.2 Yaş	8
1.4.3 Meslek.....	8
1.4.4 Kişisel Farklılıklar.....	9
1.4.5 Toplum Koşulları	9
1.4.6 Çalışma Koşulları	9
1.4.7 Ücret.....	9
1.4.8 Örgüt Büyüklüğü	10
1.4.9 Örgütsel Bağlılık.....	10
1.4.10 Yükselme Olanakları	10
1.4.11 Denetim Biçimi.....	10
1.4.12 Yönetime Katılma.....	11
1.5 Performans Kavramı ve Tanımı	11
1.6 Performans Kavramının Boyutları	12
1.7 Performansın Önemi ve Amaçları.....	13
1.8 İş Gören Performansını Etkileyen Unsurlar	13
1.6 Kuramsal Çerçeve	14
İKİNCİ BÖLÜM	29
2. YÖNTEM.....	29
2.1 Araştırmanın Modeli	29
2.2 Araştırmanın Amacı	29
2.3 Araştırmanın Evreni ve Örneklem	30
2.4 Araştırmanın Güvenirliği ve Geçerliliği	30
2.5 Araştırmanın Geçerlilik Analizi.....	31
2.6 Regresyon Analizi.....	35
2.6.1 İş Tatmininin Performansa Etkisine İlişkin Ana Hipotezin Regresyon Analizi.....	36
2.7 Verilerin Toplanması	36

2.8 Araştırmanın Sınırlılıkları	38
2.9 Verilerin Analizi	38
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	50
3. BULGU VE YORUMLAR.....	50
3.1 İş Tatminini Etkileyen Faktörler	51
3.2 Performansı Artıracak Etmenlerin İncelenmesi	54
4. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	57
KAYNAKÇA	64
EKLER.....	68
EK-A: İş Gören Performansı Ölçeği (Kirkman ve Rossen, 1999).....	69
EK-B: İş Tatmini Ölçeği (Spector, 1994)	70
EK-C: Demografik Sorular	71
Ek-D: Röportaj	72
ÖZGEÇMİŞ.....	73



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2.1	: İş tatmin ölçeği ve performans değerlendirme ölçeği güvenilirlik analizi.	31
Tablo 2.2	: Faktör analizi.	32
Tablo 2.3	: Faktör yük değerleri tablosu.	33
Tablo 2.4	: Faktör analizi.	34
Tablo 2.5	: Faktör yük değerleri tablosu.	35
Tablo 2.6	: İş tatmininin iş performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi.	36
Tablo 2.7	: Mevcut çalışılan iş sayısına göre dağılımlar.	42
Tablo 2.8	: İş gören ve iş tatmini ölçekleri için tanımlayıcı istatistikler ve güvenirlikler.	43
Tablo 2.9	: İş gören ve iş tatmini ölçekleri arasındaki ilişkinin incelenmesi.	43
Tablo 2.10	: Unvanlara göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkları.	46
Tablo 2.11	: Çalışma yıllarına göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.	47
Tablo 2.12	: Şu anda çalışılan işyerinde çalışma yıllarına göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.	48
Tablo 2.13	: Mevcut çalışılan işin kaçınıcı iş olduğuna göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.	49
Tablo 3.1	: İş tatminini etkileyen faktörler.	51
Tablo 3.2	: Medeni durum.	52
Tablo 3.3	: Yaş gruplarına göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.	52
Tablo 3.4	: Öğrenim durumlarına göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.	53
Tablo 3.5	: İş gören ve iş tatmini ölçekleri arasındaki ilişkinin incelenmesi (korelasyon analizi).	55

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1	: Özdeğerler grafiği.	33
Şekil 2.2	: Cinsiyete göre dağılımlar.	39
Şekil 2.3	: Medeni duruma göre dağılımlar.	39
Şekil 2.4	: Yaşa göre dağılımlar.	40
Şekil 2.5	: Öğrenim durumuna göre dağılımlar.	40
Şekil 2.6	: Unvana göre dağılımlar.	41
Şekil 2.6	: Çalışma yıllarına göre dağılımlar.	41
Şekil 2.7	: Şu anda çalışılan işyerinde çalışma yıllarına göre dağılımlar.	42
Şekil 2.8	: Cinsiyete göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.	44
Şekil 2.9	: Medeni duruma göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.	44
Şekil 2.10	: Yaş gruplarına göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.	45
Şekil 2.11	: Öğrenim durumlarına göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.	45

ÖZET

İŞ TATMİNİ VE PERFORMANS ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ: ÖZEL SAĞLIK İŞLETMELERİ ANKARA ÖRNEĞİ

DOYAN, Yeşim

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğretim Üyesi Haydar ATEŞ

November 2019, 73 Sayfa

Küreselleşen dünyada örgütlerin başarılı bir şekilde sürdürülebilirliklerini sağlamalarının temelinde iyi eğitilmiş ve motive edilmiş insan gücü yatmaktadır. Gelişen teknoloji ve değişen pazarlar, örgütleri farklı donanım sahibi olmaya itse de örgüt gücünün temelinde insan faktörü yoksa varlıklarını sürdüremezler. Bireyin psikolojik ve fiziksel durumu örgütün etkin ve verimli olabilmesinde aktif bir rol oynamaktadır. Bu sebeple; ihtiyaç ve beklentileri karşılanmış insan gücü sayesinde başarılı örgütler oluşmaktadır. Ayrıca örgüt içinde var olan iş tatmin seviyesi bireyin psikolojik ve fiziksel durumunu etkileyerek işten alınacak performansın belirlenmesine yardımcı olmaktadır. Araştırmanın amacı örgüt başarısının son derece önemli olduğu sağlık işletmelerinde, iş tatmini ve performans arasındaki ilişkinin ortaya konulmasıdır.

Bu amaçla Ankara ili Çankaya ilçesinde faaliyet gösteren sağlık işletmelerinde iş tatmini ve performans arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmada, Çankaya bölgesindeki beş hastanede çalışan 215 örneklem seçilerek 5’li likert ölçeği uygulanmıştır. Elde edilen verilerin değerlendirilmesi sonucu iş tatmini ve performans arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş tatmini, iş gören performansı, sağlık işletmeleri

ABSTRACAT

TO DETERMINE THE RELATIONS OF JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE: SAMPLE OF ANKARA PRIVATE HEALTH INSTITUTIONS

DOYAN, Yeşim

Master, Department of Management

Supervisor: Asst. Prof. Dr. Haydar ATEş

December 2019, 73 Pages

In order to ensure successful sustainability, organizations need to well-trained and motivated manpower in the globalized world. Although, developing technology and changing markets push organizations to have different equipment, the human factor takes part on the basis of organizational power. The psychological and physical conditions of the individual play an active role in the organization for being an effective. In addition, the level of job satisfaction within the organization affects the psychological and physical condition of the individual and helps to determine the performance taken from the job. The aim of the research is to help to measure the level of job satisfaction and performance in health care organizations which is an important issue in organizational success.

For this purpose, the relationship between job satisfaction and performance was evaluated in health facilities operating in Çankaya province of Ankara city. In the study, a survey was conducted by selecting 215 samples in five hospitals in Çankaya. As a result of the evaluation of the data, it has been found that there is a significant relationship between job satisfaction and performance.

Keywords: Job Satisfaction, working performance, health businesses

GİRİŞ

Yoğun rekabetin yaşandığı sektörlerden biri olan hizmet sektöründe sürdürülebilirliğin sağlanmasında temel faktör etkin ve verimli kullanılabilen kaynaklardır. Hizmet sektörü içinde yer alan sağlık işletmelerinde en önemli kaynaklarından birisi de çalışanlarıdır. Çalışanların yüksek performansla ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri onların işlerinden aldıkları tatmin düzeyiyle doğrudan alakalandırılmaktadır. Örgüt başarısının ardında maddi unsurların yanı sıra çalışan tatmini ve performansı yer almaktadır. Bu sebeple iş tatmini ve performans algısı örgütlerin başarısında aktif rol oynayan iki önemli unsurdur. Bu bağlamda yöneticilerin iş tatmininin sağlanması yönünde gereken önemi göstermeleri beklenmektedir. Ayrıca, yöneticilerin çalışanları sadece üretim faktörü olarak görmeleri yönündeki tutum ve davranışlarını değiştirerek onların sosyal olarak istek ve beklentilerini de göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Çünkü serbest piyasa ekonomisi beraberinde rekabet ortamı getirmiş olup bu da örgütlerin motive edilmiş etkin ve verimli bir şekilde çalışacak personel ihtiyacını artırmıştır. Fakat çoğu işletmede çalışanların iş tatmini ve performans düzeyleri yetersiz kalmaktadır. Oysa bir işletmenin başarısının temelinde etkin verimli ve motive edilmiş iş gücünün bulunmasıdır. Görev yapan kişilerin iş performansını etkileyen çeşitli unsurların olması yöneticilerde farklı yaklaşımlar geliştirme gerekliliğinin zorunluluk haline getirir. Yönetim sistemlerinde yaşanan değişiklikler dolayısıyla Çalışan sadakat ve verimliliğini yükselten etkinlikler sağlanması ve bu konuda yeni düzenlemeler getirilmesi gerekliliği artmaktadır. Dünya genelinde yaşanan ekonomik ve sosyal değişiklikler nedeniyle iş gören tatmini örgütler için üretim faktörü ile aynı seviyeye ulaşmıştır.

Bir çok araştırmada iş tatmini ve performans arasındaki ilişki incelenmiş olup aralarındaki bağ açıklanmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada iş tatmini ve performans üzerinde ki bir ilişki var mıdır varsa hangi düzeyde olduğunun açıklanmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. İlk olarak gerçekleştirilen literatür taramasıyla birlikte iş tatmini ve performans olguları açıklanmış ve bu olguların insan kaynakları yönetimine olan etkisi

açıklanmaya çalışılmıştır. Ayrıca iş tatmini ve performansın ölçülmesine yönelik olarak teknik yöntemler uygulanmıştır. Bu bağlamda; konunun önemine vurgu yapmak amacıyla gerçekleştirilen araştırmada Ankara Çankaya da faaliyet gösteren işletmelerde çalışan sağlık sektör iş görenlerinin iş tatmin ve performans seviyelerindeki ilişki ölçülerek SPSS istatistik programında analiz edilmiştir.

Problem Durumu:

Küreselleşen dünyanın şekillendirdiği dış pazar ve iç pazarda örgütlerin rekabet edebilmesi ve sürdürülebilirliklerini korumasında yardımcı olacak en temel unsur, sahip oldukları kaynakları etkin ve verimli kullanmalarıdır. Örgütlerin varoluşu insanla başlar, insanla gelişir veya insanla ortadan kalkar. Bu sebeple; örgütlerin varlıklarını insansız sürdürebilmeleri mümkün değildir. Gelişen teknoloji ve değişen pazarlar örgütleri teknolojik donanımlara itmiştir. Fakat örgütler ne kadar teknoloji ile donatılmış olurlarsa olsunlar temelinde insan faktörü yoksa var olamazlar. Teknoloji alanındaki gelişim ve değişimler küreselleşmenin etkisiyle her geçen gün hızlanmakta ve bu da en iyisine ulaşma isteğini artırmaktadır. Bu noktada, teknolojiyi kullanan ve yöneten insan unsuru da öne çıkmıştır. Böylelikle teknoloji alanındaki gelişmeye paralel olarak insan faktörünün talepleri, ihtiyaç ve memnuniyeti de önem kazanmıştır.

Örgütün hedeflerine ulaşabilmesinin temelinde motive edilmiş etkin ve verimli çalışabilen insan gücü yer almaktadır. Çünkü örgütlerin amaçları doğrultusunda hareket edebilmesi veya yüksek seviyede etkin çalışabilmesi sadece ihtiyaçları ve beklentileri karşılanmış insan gücüyle mümkün olmaktadır. Bu sebeple bireylerin psikolojik ve fiziksel durumları, yönetim bilminde örgüt içi etkinlik ve performans açısından üzerinde durulması gereken konuların başında yer almaktadır. Örgüt içinde yaşanan iş tatmini seviyesi, bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığını derinden etkileyerek işten alınacak performansın belirlenmesine de yardımcı olmaktadır. Bu nedenle örgütlerde iş tatminine ulaşmış iş görenlerden daha yüksek düzeyde verimlilik ve performans artışları elde edilerek örgütlerin günümüz rekabet ortamında varlıklarını sürdürebilmeleri sağlanmaktadır.

Aynı sebeple iş yaşamında yaşanan tatminsizlik, iş görenlerin psikolojik ve fiziksel sağlıklarını etkilemekte ve iş gören performansında düşüşe sebep olarak örgütlerin gelişiminde engel teşkil etmektedir. Bu bağlamda; “modern yönetim sistemleri, hizmetlerin etkinliği ile çalışan tatmininin sağlanmasını yönetimin birbirinden ayrılmaz iki temel hedefi olarak görmektedir. İş tatmini olgusu davranış bilimcilerin son yıllarda en fazla önem verdiği davranışsal konulardan biri olarak

örgütsel etkinlik ve verimlilik üzerinde de etkisini hissettiren bir kavram olarak dikkat çekmektedir” (Özaltın vd. 2002: 423).

Bu araştırmada, iş gören performansı üzerinde büyük etkisi bulunan iş tatmini ve tatminsizliğinin örgütler için öneminin ne olduğu belirtilmeye çalışılmıştır. “Çalışanların (iş görenlerin) işletme içerisinde etkin ve verimli olarak çalışmaları ise büyük ölçüde yüksek iş tatminine sahip olmalarına bağlıdır” (Eren, 2001:241). Dahası iş tatmini, iş gören performansını ve buna bağlı olarak örgütün başarısını ve büyüme hızını etkileyen önemli etmenlerden biridir (Orucu ve Esenkal, 2005:145).

Çalışmada ayrıca, araştırma problemi ve alt problemlerinin çözülmesiyle, günümüz örgütlerinin ayakta kalabilmesinin birincil faktörü olan iş tatmini ve performans arasındaki ilişki ortaya konulmuştur.

Bu kapsamda araştırmanın amacı, sağlık örgütlerinde iş tatmininden alınan doyumun tespit edilerek iş görenin performansına olan etkisini belirlemektir.

Problem Cümlesi:

İş tatmini ve performans arasında ilişki var mıdır? Varsa hangi düzeydedir?

Alt Problemler:

- 1- İş tatminini etkileyen unsurlar nelerdir?
- 2- Performansı artıran etmenler nelerdir?
- 3- İş tatmininin performans üzerindeki etkisi hangi düzeydedir?

Araştırmanın Önemi:

Araştırmanın önemi; rekabet ortamının yoğun olduğu günümüzde, örgütlerin sürdürülebilirliklerini korumaları, rekabet edebilmeleri, kaynaklarını etkin ve verimli olarak kullanabilmelerinin artırılmasına yöneliktir. Bu sebeple örgütün en önemli kaynağı olan çalışanlar ve çalışanların performansı işletmelerin başarısını etkileyen faktörlerin başında gelmektedir.. Örgütlerin gelişimi iyi yönetilen maddi kaynaklar ve insan kaynağıyla mümkün olabilmektedir. Bu sebeple örgüt çıkarlarına uygun yönlendirilen insan gücü ile iş gören performanslarının yükseltilmesine dair gereklilik ortaya çıkmıştır. İş tatmin seviyesinin performansa olan etki düzeyinin tespiti iş gören performanslarının yükseltilmesinde önem arz etmektedir. Bu nedenle; bu konu araştırılmaya değer görülmüştür

Ayrıca çalışmanın bir diğer önemi de bireyler için işin öneminden kaynaklanmaktadır. İş, öncelikle finansal ihtiyaçların karşılanması için gerekli bir araç olup bireylerin hayatında yüksek bir öneme sahiptir. Bireylerin işleri vasıtasıyla elde

ettikleri gelirleri, hayatlarının her alanına; yaşam tarzlarına, sosyal ve kültürel aktivitelerine etki etmektedir. İş yaşamına girmesiyle birlikte bireyin hayatının büyük bir bölümünü işyerinde ya da işle ilgili zaman harcayarak geçmektedir.

Bu sebeple çalışmanın sonucunda elde edilen veriler iş hayatına pek çok açıdan fayda sağlayabilir. Öncelikle; insan kaynakları yönetimi uygulamalarında çalışan adaylara yönelik bir rehber teşkil ederek bireylerin kişilik özelliklerinin değerlendirilmesi, ölçülmesi, işe alım ve yerleştirme aşamasında fayda sağlaması beklenmektedir. Çünkü iş tatmini ve performans arasındaki ilişkinin ortaya konulması, insan kaynakları yönetiminin temel amaçlarından biri olan iş ve iş gören uyumunun sağlanması hususunda önemli bir araç olarak değerlendirilebilmektedir.



BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

1.1 İş Tatmini Kavramı

İş tatmini kavramı ve önemine dair ilk bilgilerin 1930'lu yıllara dayandırıldığı bilinmektedir. Pek çok araştırma teorik bağlamda iş tatmini, klasik ve neoklasik yaklaşımlarda olduğu gibi Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı'na başvurularak tanımlanmaktadır. Maslow da teorisinde yaşam doyumunun önemine ve bütünlüğüne vurgu yapmaktadır. Maslow, ihtiyaçlar piramidi teorisinde, bireyin kendi öz varlığını gerçekleştirmesini sağlayan gereksinimleri basamaklayarak anlatmaya çalışmıştır. "Teori belli hiyerarşik yapıdan oluşmaktadır. Yani bireyin en temel ihtiyacı olan gereksinimi karşılanmadan bir üst basamağa geçilemeyeceği belirtilmektedir. Belirtilen bu durum yaşam doyumunun en genel tanımıdır. Çünkü yaşam doyumunda tek yönlü bir boyut yoktur ve bireyin yaşamına dair genel bütünlükçü bir yaklaşım vardır" (Kula S, Çakar B. 2015:193).

İş tatmininin çok boyutlu yapısı nedeniyle birçok farklı tanımlama ortaya çıkmaktadır. Bu tanımlardan bazıları şöyledir:

1. İş tatmini, en genel ve sade tanımla iş gören ve işi arasındaki uyum ve mutluluğun ifade ediliş şeklidir (Mrayyan, 2005).
2. İş tatmini, iş görenin işine karşı hissetmiş olduğu tüm duyguların bütünüdür (Odom ve diğerleri, 1990).
3. İş tatmini "iş görenin işinden beklentisi ve iş sonucu elde etmiş olduğu sonuç karşısında benimsemiş olduğu duygusal tepkidir" (Samad, 2006).

İş tatmini, iş görenin işinde daha pozitif olup verimli çalışmasını ve işine daha çok bağlanmasını sağlamaktadır. Ayrıca artan iş tatmini sayesinde üretimde hatalı ürün oranının azalarak işgücü devir oranının düşmesi sağlanmaktadır. İş tatminsizliğinin yaşandığı durumlarda ise yapılan işe ve iş yerine karşı yabancılaşma ve stres duygusu

ortaya çıkmakta, buna bağı olarak bedensel ve zihinsel rahatsızlıklar artmakta ve verim düşmektedir.

Bunun yanı sıra; iş tatminsizliğiyle birlikte yaşanan düşük performans sonucunda işgören işi sabote edebilmekte veya işten ayrılabilir.

İş tatmininin önemine dair iki temel yaklaşım vardır. “İlki iş görenlerin işlerine yönelik tutum ve davranışlarının kendilerine ve işlerine yansması, ikincisi ise iş görenlerin işlerine karşı tutumlarının performans ve verimliliğe doğrudan etkisi olarak ortaya çıkmaktadır” (Feldman vd., 1983:398).

Bu tanımların yanı sıra; iş tatmini hakkında farklı tanımlarda yapılmaktadır. Bu tanımlardan birisi de Bullock tarafından yapılmıştır. Bullock’a göre, “iş tatmini, işle bağlantılı çok sayıda arzu edilen ve edilmeyen deneyimlerin bütünü ve dengelenmesinden sonuçlanan bir tutum olarak adlandırılmaktadır” (Şimşek, 1995:91). Keith Davis ise iş tatminini “iş görenlerin işleri neticesinde hissettikleri hoşnutsuzluk ya da hoşnutsuzluk” şeklinde tanımlamıştır (Davis, 1988:96).

1.2 İş Tatmininin Genel Özellikleri

Dünyadaki teknolojik gelişmelerle birlikte modern çalışma sistemlerinde değişiklikler yaşanmaya başlanmıştır. Bu değişikliklerin bir sonucu olan iş bölümü sistemi sayesinde işler daha kolay bir şekilde yapılarak beceri gereksinimi azalmıştır. Bu sebeple birey, işlerin bitirilmesi neticesinde bitirme ve başarı duygusu, bir başka deyişle iş doyumunu yaşayamamaktadır. Ayrıca bu sistem, çalışana doyum sağlamadığı gibi sıkı bir şekilde makine denetiminde tutmaktadır (Acar, 1993:80).

Bu bağlamda; çalışanların motive edilerek iş tatmin duygularının geliştirilmesi, yöneticilerin temel sorunlarından biri haline gelmiştir. Çalışan motivasyonunun artırılması yöntemiyle yöneticiler; sadece çalışan motivasyonunu artırmakla kalmayıp aynı zamanda üretimin maksimize edilmesini sağlamışlardır (Erdoğan, 1991:171).

Ayrıca iş tatmininin dinamik yapısı sebebiyle konu, yöneticilerin bir seferlik yüksek iş tatmini sağlayıp daha sonra göz ardı edebilecekleri bir unsur olmaktan çıkarak süreklilik arz etmektedir. Bu sebeple çalışan iş tatmin düzeylerinin sürekli takibi, gelişimi ve korunması önem arz etmektedir. Çünkü iş tatmininin, “bir iş durumuna verilen duygusal yanıt olması sebebiyle gözle görülmez olan birbiriyle alakalı pek çok bileşenden oluştuğu ifade edilmektedir” (Şimşek, 1995:12).

1.3 İş Tatmininin Önemi

İş tatmininin önemi, işin devamlılığının sağlanması ve geliştirilmesi ile ilgili olarak “verimlilik, yabancılaşma, işten ayrılma, çatışmalar, iş kazaları vb.” kavramlarla olan yakın ilişkisine dayanmaktadır (Kök, 2006:294).

Yapılan araştırmalara göre; iş ile verimlilik arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmamaktadır. İş tatmini artışının bireysel performansı değil, örgütsel performansı ve başarıyı arttırdığı gözlemlenmiştir. Carrol ve Tosi’ye göre “yüksek iş tatmini işe karşı güdülenmeyi ve verimi artırabilir ayrıca kendini gerçekleştirme basamağına gelen çalışanların başarılı olmasını sağlayarak onları yüksek verime yöneltebilir” (Başaran,1998:208). Bu sebeple; işini yaşamının bir parçası olarak görmeyen ve kendi özüne yabancılaşan çalışanların örgüte aidiyet hissetmediği, bu nedenle de iş tatminsizliği yaşayarak işine karşı yabancılaşma hissederek verimsizleştiği gözlemlenmiştir.

İş tatmininin önemini artıran bir diğer durum ise işe devamsızlık ve işi bırakmadır. Yapılan araştırmalar, iş tatminsizliğinin işe devamsızlığı artırdığını açıkça ortaya koymaktadır. Bunun da iş gücü devrine sebep olduğu bilinmektedir. Çünkü çalışanların “iş ve iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmaması iş tatminsizliğine yol açarak çalışan verimliliğinin olumsuz etkilenmesine ve isteğe bağlı iş gücü devrine sebebiyet vermektedir” (Miner,1992:119). Bunun yanı sıra; işinden tatmin olmayan çalışanların sağlık durumları da olumsuz etkilenerek sinirsel ve duygusal çöküntüler yaşanmasına neden olmaktadır.

Bir örgütte koşulların bozulduğunu gösteren önemli kanıtlardan biri iş tatminsizliğidir. İş tatminsizliği örgüt varlığını olumsuz yönde etkileyerek, üretimin durmasına veya yavaşlamasına sebebiyet vermektedir. Bu sorunların başında ani grevler, iş yavaşlatma eylemleri, verim düşüklüğü, disiplin ve diğer örgütsel sorunlar gelmektedir (Kahn, 1973: 94).

İş tatmininin önemine yönelik çalışmalar neoklasik yaklaşımın ortaya çıkması ve gelişmesiyle birlikte başlamıştır. Çünkü neoklasik yaklaşımla beraber yönetim sistemlerinde değişiklikler yaşanarak sisteme yeni ilkeler eklenmiş, eski klasik yönetimin eksik kalan yönleri tamamlanmaya çalışılmıştır. Bu çalışmaların en önemlileri arasında 1930’larda gerçekleştirilen Hawthorne araştırmaları yer almaktadır. Hawthorne araştırmaları, çalışanın işe karşı beslediği tutumların işin sürdürülebilirliği açısından önemini de ortaya çıkarmıştır. Her işletme iş tatmininin

önemini farklı sebeplere dayandırmaktadır. Bu araştırmalara göre; toplumsal gelişim ve değişimle beraber ekonomik açıdan belli seviyelere ulaşan bireylerin ihtiyaç ve beklentileri de değişme uğramaktadır. Bu nedenlerle; işletmelerde işin yapılış şekillerine göre değişime gidilmiştir. Yaşanan bu gelişmelerle beraber “1930'larda ABD'de sendikacılığın öneminin anlaşılmış olması ve bu yönde güçlü sendikaların kurulması ayrıca 1937'de işçi işveren ilişkileri yasasıyla birlikte toplu pazarlığın hukuki bir varlık kazanarak iş tatminine olan ilgiyi de artırmıştır” (Baysal, 1997:30).

1.4 İş Tatminine Neden Olan Değişkenler

İş tatmini üzerinde etkili olan birçok örgütsel değişken mevcuttur.

Yukarıdaki tanımlamaya uyan başlıca değişkenler şunlardır: (Davis, 1982:96-100)

1.4.1 İş Gücü Devri ve Devamsızlık

İş tatmini ve iş gücü devri arasında yüksek bir bağlantı vardır. Bu nedenle iş tatmini yüksek olmayan iş görenlerin işlerini bırakma eğilimi ve devamsızlık oranları oldukça yüksektir.

1.4.2 Yaş

Yapılan işten tatmin olma durumu ve bireyin yaşı arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır. İşte tecrübesi az veya hiç olmayan genç işçilerin beklentilerinde yaşanan farklılıklar, aşırı beklenti durumu, iş tatmininin de azalmasına sebep olmaktadır.

1.4.3 Meslek

Bireylerde meslek düzeyi ve iş tatmini arasında pozitif bir ilişki görülmektedir. Statüsü yüksek mesleklerde çalışan kişiler bireysel doyumluluğa da ulaşarak daha yüksek iş tatmini almaktadırlar. Buna göre vasıfsız veya yarı vasıflı işçilerde düşük iş tatmini görülmektedir.

1.4.4 Kişisel Farklılıklar

İşten tatmin olma duygusu kişiden kişiye değişkenlik gösteren bir olgudur. İş tatminsizliği yaşayan kişilerin genelde özgüven duygularının düşük ve yeteneklerinin sınırlı olduğu, bu sebeple çevreye uyum sağlayamadıkları da gözlenmektedir. Bunun yanı sıra; özgüven duygusu yüksek iş görenler, daha çok doyum sağlamaktadır. İş tatmin seviyesini etkileyen birçok kişisel özellik (cinsiyet, zekâ, aynı işte devam etme süresi, yaş, kişilik, eğitim, sosyal ve kültürel çevre gibi) mevcuttur.

1.4.5 Toplum Koşulları

İş görenler, yaşadığı toplumun içinde bulunduğu koşullarla kendi iş koşullarını kıyaslama eğilimindedir. Eğer iş koşulları kötü, toplum koşulları daha da kötü ise bu durumda; işgören işine karşı daha memnun bir tutum sergilemeye başlayacaktır.

1.4.6 Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları iş görenin verimliliğinde etkili olan unsurlardan biridir. Genel olarak iş ortamında yapılan iyileştirmeler çalışan verimliliğini de artırmaktadır. Ayrıca iş ortamının ısısı, nemi, havalandırması, aydınlatması, sessizliği, rahatlığı, tehlikesiz oluşu yönlerinden çalışmaya elverişli koşulları işin tercih sebebi olmaktadır.

1.4.7 Ücret

Ücret iş görenin yaptığı işten tatmin olmasında en büyük etkiye sahip etmenlerden biridir. İş gören, çalışması neticesinde elde ettiği ücret ve ödemeler oranında tatmin olur. “Ücret, çalışanların örgüt içindeki görece pozisyonunda ve yaptığı işin diğer işler ile mukayese edilince örgütün amaçlarına ulaşmasında ne derecede başarılı olduğunu belirleyen bir göstergedir. Çalışanların emek ve katkılarının ödüllendirilmesi ile geribildirim özelliği bulunduğundan çalışanların yaptıkları hataları düzeltmeleri için de etkili olan bir mekanizmadır.” (Tınar, 1996:63). Bu sebeple çalışan tatminini etkileyen en önemli unsur ‘ücret’ olmaktadır. Çünkü gelir insanların sadece temel gereksinimlerine ulaşmalarını değil, daha iyi bir statü ihtiyacı nedeniyle psikolojik olarak da tatmin olmalarını sağlamaktadır (Ceylan, 1988:79). Bu bağlamda; “bireylerin ücret düzeyi, kişisel özellikleri ve ihtiyaçlar çerçevesinde

belirlenmelidir.” (Cakır, 2006:139). Çalışmakta olduğu iş birey için ne kadar önem arz ediyorsa, bu işten elde edilen kazanç da o denli önemlidir.

1.4.8 Örgüt Büyüklüğü

Örgüt büyüklüğü davranışsal değişkenler üzerinde etki gösteren bir unsurdur. İş doyumu ve örgüt büyüklüğü arasında negatif bir ilişki vardır. Örgütlerde fiziki olarak büyük hacim, işgören tatminini azaltıcı etkiye sahiptir. İş görenin devamsızlığını arttırarak verimliliğin düşmesine sebep olur.

1.4.9 Örgütsel Bağlılık

Günümüzde çalıştığı örgüte bağlılık duyan iş görenlerin daha verimli ve etkin olarak çalıştıkları ayrıca örgütleri açısından da değerlilik ve gereklilik arz ettikleri ortaya çıkmaktadır (Chen, 2004). Örgütsel bağlılık, genellikle “kişinin çalıştığı işletmeye karşı hissettikleri” olarak tanımlanmakta ve işletmeye bağlılığı gösteren etmenler şöyle belirtilmektedir: a) örgütün amaç ve değerlerine olan güçlü bir inanç b) örgütün gelişimine yönelik beklenilenden daha fazla çaba sarf etmek c) örgütün devamı için güçlü bir istek duymak (Nijhof ve diğerleri, 1998).

1.4.10 Yükselme Olanakları

Terfi bireylerin kişisel gelişmesine olanak sağlayarak daha çok sorumluluk ve sosyal statü fırsatını verir. İş yerlerinde kariyer planlarının belli olması sonucunda terfi kararlarının işveren tarafından adil bir şekilde yapıldığı düşüncesine sahip bireylerde iş tatmin oranı artış göstermektedir.

1.4.11 Denetim Biçimi

Denetim biçimi ve iş tatmini olgusu arasında pozitif bir bağlantı vardır. Sıkı bir denetim biçimi, aşırı kontrol mekanizması; bireylerin işe olan istek ve verimliliklerini düşürerek bireysel esnekliği azaltmakta ve işveren ile işçi ilişkisinin olumsuz yönde etkilenmesine sebep olmaktadır. Bunun yanı sıra denetimci ve denetim biçimin olumlu olması, işveren ve işçi diyalogunu artıran bir etmendir.

1.4.12 Yönetime Katılma

Yönetime katılma, iş görenin aidiyet duygusunu artırarak kişisel huzursuzluk duygusunun kaybolmasını sağlar. Yani “yönetime katılma, asta kendi benliğini ifade etme olanağı sağladığından örgütle kaynaşma imkânı vererek örgütün amaçlarına ulaşma olanağı sağlar. İş görenin önereceği çözüm yolunun benimsenmesi, iş tatminini artırıcı etkiye sahiptir” (Bingöl, 1990:201).

1.5 Performans Kavramı ve Tanımı

Performans sözcüğü köken olarak eski Fransızca ‘parformer’ gereğini yapmak, icraat gerçekleştirmek fiilinden alınmıştır. Genel Türkçe sözlük tanımına göre ise “başarım: Herhangi bir eseri, oyunu, işi vb.ni ortaya koyarken gösterilen başarı,” anlamına gelmektedir.

Performans kavramı geniş bir yelpazede ele alındığı için “çalışan performansı konusunda yazılanların ve yapılan araştırmaların, basit bir internet taramasında dahi hacim olarak çok fazla olduğu görülmektedir” (Yaşın, 2019:2711). Bu sebeple; literatürde performansla ilgili pek çok tanım ve tanımlama yer almaktadır. Bunlardan bazıları şöyledir;

1. Genel anlamda performans planlı bir eylemi gerçekleştirirken hedefe yönelik olarak ortaya çıkan sonucu nitelik veya nicelik olarak tanımlanmasıyla açıklanabilir (Akal, 2005: 17).
2. Performans, belirlenen şartlar içerisinde bir işin yerine getirilme seviyesi ya da çalışan davranışı olarak açıklanabilir. Ayrıca iş görenin belirli bir süre içerisinde kendisine verilen görevi yerine getirmesi sonucu oluşan sonuçlardır (Bingöl, 2006: 321).
3. Performans, bireyin ya da grubun hedefine ulaşmak için uygun teknolojiler kullanarak harcadığı çaba sonucu ortaya çıkan sonuç olarak tanımlanabilmektedir (Biçer, 1997: 12).
4. Çağdaş yönetim sistemlerine göre performans çok boyutlu bir kavram olup işletmenin amacına ulaşmak için gösterdiği başarıdır, kavramdır (Mistepe, 1998: 17).
5. Performans bir işletmenin girdi ve çıktıları arasındaki ilişkinin sonuçlarının ölçülmesi sonucunda ortaya çıkan bir kavramdır (Benligiray, 1999: 8).

İşletmeler amaçları doğrultusunda belirli hedefleri gerçekleştirmek ve görevleri yerine getirmek için kurulmaktadır. Bu bağlamda işletme yöneticilerinin asli görevlerinden biri de örgütün var olmasını sağlayan stratejik amaç ve hedefleri en doğru şekilde yerine getirmektir. Bu amaç ve görevlerin yerine getirilebilmesi genelde işletme performanslarının belirlenmesiyle ilgilidir.

Günümüzdeki teknolojik ve sosyal alanda yaşanan gelişme ve değişimlere uyum sağlamak isteyen işletmeler amaçları doğrultusunda performanslarını ölçme ve geliştirme çabası gösterme zorunluluğunu yaşamaktadırlar (Zerenler, 2003: 194).

Genel bir tanımlamayla performans belirli bir hedefi gerçekleştirmeye yönelik yapılan plan ve program doğrultusunda ortaya çıkan kalitedir.

1.6 Performans Kavramının Boyutları

Örgütlerde performans kavramı sanayi devriminden küreselleşme sürecine kadar kar ve maliyet olarak anılmaktaydı. İlerleyen zamanlarda yaşanan gelişmelerle birlikte performans kavramı kar, maliyet ve verimlilik üçgeninde anlamlandırılmaya başlanmıştır (Akal, 2000: 15). Ünlü yönetim bilimci Drucker etkin ve etkili arasındaki farklılıklara değinerek iki kavram arasındaki ayrımın ‘işleri doğru yapmak ve doğru işleri yapmak’ olduğunu ifade etmektedir. Drucker’a göre performansta iki önemli boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutları da etkililik ve verimlilik olarak açıklamıştır. İlerleyen dönemlerde performans kavramının boyutları artırılarak çalışma yaşamının kalitesi, yenilik, girdilerden yararlanma ve kalite gibi yeni kavramlar da eklenerek daha geniş bir çerçeveden değerlendirilmeye başlanmıştır (Mistepe, 1998: 17).

Geçmişten günümüze kadar geçen sürede bu sınıflandırmaya kamu sorumluluğu, Pazar durumu ve ürün lideri gibi daha çok kavram eklenerek performans kavramı boyutu artırılmıştır. İşletme literatüründe nesnel yapılan sınıflandırmayla performans kavramı yedi başlık altında incelenmektedir.

Bahse konu kavramlar:

1. “Etkinlik
2. Verim ve girdilerden yararlanma
3. Verimlilik
4. Kalite
5. Yenilik
6. Çalışma yaşamının kalitesi
7. Karlılık ve bütçeye uygunluk” (Akal, 2000: 15).

1.7 Performansın Önemi ve Amaçları

Varoluş amaçlarını gerçekleştirmek isteyen örgütler bazı faaliyetlerde bulunurlar, faaliyetlerin etkin, verimli ve başarılı bir şekilde gerçekleştirmelerinin ön şartlarından biri de örgüt çalışanlarının sergilemiş olduğu performanstır. Bu başarı düzeyinin belirlenmesi için iş gören performansının ölçülmesi ve değerlendirilmesi gerekir.

Örgütsel davranış bilimine göre performans iş görenlerin örgütün hedef ve amaçları doğrultusunda gerçekleştirmiş olduğu davranışlar sonucu elde ettiği ürün olarak tanımlanmaktadır.

Özel ve kamu sektörü yönetiminin iş görenlerinin örgütsel amaca dair neler yaptıklarını, hangi ölçüde katkıda bulunarak görevlerini benimsediklerini bilmeleri örgütün varoluşunu devam ettirebilmesi açısından önem taşımaktadır.

İş gören başarısını tanımlamak ve geliştirmek için gerçekleştirilen çalışmaların tümü olarak betimlenen performans değerlendirmesi modern insan kaynakları yönetiminin birincil araçlarından biri olarak görülmektedir. (Pehlivan, 2008)

1.8 İş Gören Performansını Etkileyen Unsurlar

İş ortamı bireyin ruhsal ve fiziksel sağlığı üzerinde etkili olan bir olgudur. İş ortamında yaşanan sorunlar, gerginlikler bireyi strese iterek hem ruhsal hem fiziksel olarak hastalanmasına sebebiyet vermektedir. Esasında çözümü çok basit olan problemlerin göz ardı edilmesi işletmeler için zaman ve maliyet kaybına neden olmaktadır. İş görenle geçirilecek zaman neticesinde neyin iş göreni memnun ettiği, hangi unsurların mutsuz ederek tatminsizliğe yol açtığı belirlenerek yaşanan problemler kolayca çözümlenebilmektedir (Adıgüzel ve Keklik, 2011:35).

İş görenlerin davranışlarını etkileyen bazı faktörler vardır. Bu faktörlerin başında işten beklenti, çalışma rolleri, talepler, iş arkadaşları, yöneticiler, örgütsel sistem ve diğer tüm durumsal faktörler gelmektedir. İnsan davranışının tüm yönlerinde olduğu gibi iş gören performansında da bireyin sahip olduğu kişisel özellikler ve yaşadığı ortam ortak bir fonksiyon oluşturmaktadır (Robertsonvd, 1999:10). Yani performans seviyesi, büyük ölçüde bireyin kişisel özelliklerine, yeteneklerine, inanç ve değerlerine bağlı bulunmaktadır.

İş gören performansını etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Bu unsurların başında işe verilen anlam ve önem gelmektedir. İşlerini anlamlı ve önemli bulan kişiler, işleri ile ilgili bilgi ve becerilerini geliştirmeye çalışarak daha yüksek performans gösterebilmektedirler (Çöl, 2008:39).

İş gören performansını etkileyen diğer unsur ise işte inisiyatif alabilme yetisine sahip olmaktır. Çünkü bu yetiyle birlikte kişi, psikolojik sorumluluk alma ve başarabilme duygusuyla işinde daha verimli olabilecektir. İşleri üzerinde daha fazla kontrole sahip iş görenlerin daha az kontrole sahip olanlara göre daha yüksek performans gösterdikleri görülmektedir. Ayrıca iş görenlerin içinde bulundukları sistemde benimsemiş oldukları etkililik ve verimliliğe dair inançları da performanslarını etkilemektedir (Çöl, 2008:39).

İş gören performansını etkileyen bir diğer unsur ise ücret faktörüdür. Ücret insanların çalışma istek ve performanslarını artıran unsurlardandır. Goodman ve Freadman (1968) tarafından yapılan araştırmada, ücretin performansı arttırmada etkin bir rol oynadığı, nitelik düzeyi düşük olan kişilere nitelik düzeyine uygun ücret alanlardan daha yüksek ücret verilirse, kişilerin bu uyumsuzluğu gidermek ve durumu daha adil bir şekle getirmek için performanslarını artırmaya çalıştıkları ortaya konmuştur (Çakır, 2006:125).

İş tatmini ve performans bağlamında, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın çalışanların performansına olumlu etkileri olacağı görüşü yaygındır. Özellikle iş tatmininin işten ayrılma eğilimine etkisi, düşük performansı olan kişilerde daha yüksektir. Literatürde iş tatmini ile performans arasında zayıf ve tutarsız ilişkiler olduğunu gösteren çalışmalar da bulunmaktadır. İş tatmini ve performans arasındaki ilişkinin anlamlandırılması için iş görenin kişilik özelliklerinin yanı sıra, ödül beklentisi ve eşitlik duygusu gibi diğer destekleyici unsurların da olması gerekmektedir. İş tatmini yüksek iş görenlerin, iş tatmini düşük olan iş görenlere oranla daha fazla performans göstereceği beklenmektedir (Akıncı, 2002).

1.6 Kuramsal Çerçeve

Yazıcıoğlu (2010) tarafından hazırlanan “Örgütlerde İş Tatmini ve İş gören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması” başlıklı makalede Türkiye ve Kazakistan’daki öğretmenlere göre örgütlerin başarısı açısından önemli bir yönetim konusu olan iş tatmininin performans düzeyi ile olan ilişkisi ortaya

konulmuştur. Verilerdeki şehirler istihdam edilme düzeylerine göre belirlenmiştir. Bu çerçevede, ülkemizde en çok öğretmenin istihdam edildiği İstanbul, Ankara ve İzmir ile Kazakistan’da en çok öğretmenin istihdam edildiği Astana, Almatı, Çimkent ve Karaganda illeri bu araştırmanın kapsamına alınmıştır. Yapılan analiz neticesinde; Türk ve Kazak öğretmenlerin iş tatminleri ile performansları arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilerek iş tatmini ve performans üzerinde cinsiyet ve çalışma yılı gibi değişkenlerin etkisi olduğu da ortaya çıkarılmıştır (Yazıcıoğlu, 2010:5).

Aydemir (2013) tarafından yazılan “İş Görenlerde Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı” isimli teze göre, günümüz koşullarında rekabet üstünlüğü sağlamada sermaye kadar önemli hale gelen bir diğer faktör de insan gücüdür. Bunun farkında olan birçok işletmenin iş görenlerini işletmede tutarak performanslarını artırmak amacıyla ücreti bir araç olarak kullandığı çünkü ücretin iş görenlerin yaşamını devam ettirip toplum içinde ekonomik olarak sosyal statü kazanabilmesini sağlayan araçlardan biri olarak iş tatmini ve performans üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca bu çalışmada ücret tatmini, iş tatmini ve iş gören performansının ilişkide olup olmadığı incelenmiş, varsa da ne yönde ve hangi şiddette olduğu hakkında bilgi sağlanması amaçlanmıştır. Bunun yanı sıra; çalışmaya katkı sağlayacağı ve iş gören performansı üzerinde etkili olabileceği düşünülen demografik özelliklere de değinilerek ücret tatmini, iş tatmini ve iş gören performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş görenlerin tatmininin işletmelerin sürdürülebilirliği üzerinde olumlu ve olumsuz etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Buna göre, başarılı olmak isteyen işletmelerin iş görenlerin tatmin seviyelerini etkileyen değişkenler üzerinde durarak önlem alması gerektiği ortaya çıkmıştır (Aydemir, 2013).

Tekingündüz ve Tengilimoğlu tarafından 1-30 Haziran 2011 tarihleri arasında yapılan “Hastane Çalışanlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Belirlenmesi” konulu çalışmada Bingöl Devlet Hastanesi çalışanlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeyleri belirlenerek personel özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği açıklanmaya çalışılmıştır. Ölçüm araçları olarak, “İş Tatmin Ölçeği”, “Örgütsel Bağlılık Ölçeği” ve “Örgütsel Güven Envanteri” kullanılan bu çalışmada, iş tatmin boyutları, örgütsel bağlılık boyutları ve örgütsel güven boyutları ortalamanın üzerinde çıkmıştır. Aynı zamanda, iş tatmin boyutları, örgütsel bağlılık boyutları ve örgütsel güven boyutları ile yaş,

eğitim, meslek, gelir ve toplam çalışma süresi arasında anlamlı farklar olduğu belirtilmiştir (Tekindüz&Tengilimoğlu, 2011).

Chisristen, Iyer ve Soberman (2005) tarafından yazılan “The Relationship Between Job Satisfaction And Job Performance Among Employees In Tradewinds Group Of Companies” isimli makalede iş tatmini ve performans arasındaki ilişki, bu ilişkiyi etkileyen bileşenlerin incelenmesiyle bulunmuştur. Tradewinds Grup Şirketlerinde yapılan araştırmada ücret ve yükselmenin iş tatmini bileşenleri olarak önemli olduğu ve bu bileşenler arasında pozitif bir ilişki olduğu vurgulanmıştır (Chisristen, Iyer&Soberman, 2005).

Akçay (2011) tarafından yapılan “Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini ile İlişkisi” isimli doktora tezinde, çalışanların sahip oldukları pozitif psikolojik sermaye ile iş tatmini arasındaki pozitif ilişki ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Makine sektöründe faaliyet gösteren ve 450 çalışanı bulunan köklü bir kamu kuruluşunda yapılan bu araştırmada psikolojik sermaye ve bileşenleri ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif ilişki olduğu, psikolojik sermayenin geliştirilmesinin iş tatminini artıracığı tespit edilmiştir (Akçay, 2011).

Aşık (2010) tarafından yazılan “Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme” isimli makalede, bir kişinin yaşamını idame ettirmesinde ekonomik olarak temel işleve sahip olan işin, bireyin yaşantısında önemli bir yer tuttuğu ifade edilmektedir. Bu doğrultuda iş ve işin kişiye sağladığı fayda konusunda yıllardır araştırmalar yapılmaktadır. Bu araştırmaların önemli bir bölümü ise kişinin işinden memnun olup olmadığını ifade eden iş tatminine odaklanmıştır. Bu bağlamda, iş tatmini veya tatminsizliğini etkileyen çok sayıda faktör (ücret, çalışma ortamı, yükselme gibi) olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple, bu çalışmada çalışanlar ve işletmeler açısından son derece önemli olan iş tatmini ve tatmini etkileyen bireysel, örgütsel faktörler ve sonuçları incelenmiştir (Aşık, 2010).

Çekmecelioğlu (2006) tarafından yazılan “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma” isimli makalede örgütsel bağlılık ve iş tatmini, örgütsel etkililik, verimlilik ve iş performansının önemli unsurları olup işten ayrılma niyeti ve devamsızlığı etkileyebildiği ortaya konmaktadır. Bu çalışmada, örgütsel bağlılık ve iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri, iş ile ilgili tutumların

(örgütsel bağlılık unsurları, iş tatmini, işten ayrılma niyeti) verimlilik üzerindeki etkileri, örgütsel bağlılığın üç bileşeni ile iş tatmini arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Gebze’de, kimya sektöründe faaliyet gösteren büyük ölçekli dört işletmede yapılan bu araştırmada, duygusal bağlılık ile iş tatmini arasında pozitif yönde bir korelasyon olduğu sonucuna varılmıştır. Aynı zamanda, iş tatmininin verimlilik üzerindeki etkisinin diğer değişkenlerin etkisinden daha güçlü olduğu tespit edilmiştir (Çekmecelioğlu, 2006).

Kök (2006) tarafından yazılan “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma” isimli makalede Pamukkale Üniversitesi’nde çalışan akademisyenlere yönelik yapılan çalışmada iş tatmini/tatminsizliği ve örgütsel bağlılık faktörleri belirlenmiştir. Makalede, iş tatmini ve performans arasında pozitif bir ilişki olduğu ve iş tatminini etkileyen faktörlerin başında örgütsel bağlılığının geldiği ifade edilmektedir (Kök, 2006).

Örgütlerde iş tatmininin sağlanması, iş kalitesinin de artmasını sağlamaktadır. İş tatmininin işgören üzerindeki etkisine vurgu yapan Yoon ve Suh (2003) tatmine ulaşmış işgörenlerin daha çok çalışıp daha etkin ve verimli hizmet sunduklarını ifade etmiştir. Bu sebeple “çeşitli yönetsel tekniklerle işgörenlerin iş tatmini artırılmaya çalışılmaktadır. İş tatminini artırıcı çabaların sonucunda ise, yüksek seviyede tatmine ulaşmış işgörenlerin performans ve etkinliklerinde olumlu gelişmeler sağlanabilmektedir.” (Schoderbek, Cosier ve Aplin 1991: 380, Sevimli ve İşcan 2005: 55). İş tatmini sadece işgören performansını etkilemekle kalmayıp aynı zamanda işgören devir hızını, örgütün büyüme hızını, verimliliğini ve nihai olarak da örgütün başarısını etkilemektedir (Örücü ve Esenkal 2005: 145).

Yumuşak (2008) tarafından yazılan “İş Gören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması,” isimli makalede iş tatmini ve performans arasındaki ilişkinin tek boyutlu olmadığına ve çeşitlilik gösterebileceğine dair sonuçlar ortaya konulmuştur. Çıkan sonuçlarda her örgüt yapısının ve örgütlerde çalışan iş görenlerin çevresel ve psikolojik yapılarından kaynaklı farklılıklar gösterdiği görülmektedir. Bu sebeple iş tatmini ve performans analizi her bir örgüt yapısı ve iş göreni için ayrı ayrı yapılmalıdır. İş görenlerin performansını ve verimliliğini etkileyen birçok etmen vardır. İş görenlerin yaptıkları iş ve iş ortamına bağlı olarak verimlilik oranları değişmektedir. Bu yüzden yöneticiler iş görenlerinin sadece ekonomik ve sosyal gereksinimlerini karşılamakla yetinmeyip

aynı zamanda duygusal ve psikolojik ihtiyaçlarını da gidermesi gerekliliği tespit edilmiştir (Yumuşak, 2008).

Odabaş (2004) tarafından yazılan “İş Tatmini ve Bireysel Performans” isimli yüksek lisans tezinde İşletme verimlerinin ykselebilmesinin temelinde yüksek performansla çalışan insan gücü yatmaktadır. Fakat her şeye rağmen performansın artırılması düşüncesi işletmeler açısından olumsuz durumlara da yol açmaktadır. Bu yüzden performansın artırılması istenirken bireyin işinden tatmin olunmasının sağlanması gerekmektedir (Odabaş, 2004).

Okta & Gl (2009) tarafından hazırlanan “cret, Kariyer, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler: Karaman Valiliğinde Bir Uygulama” isimli makalede kamu kurum ve kuruluşlarında çalışan memurların kariyer fırsatları, ücret seviyeleri ve iş tatmini ile performans arasındaki ilişkinin ne olduğu belirtilmeye çalışılmıştır. Çalışmada ayrıca iş tatminine ve performansa etki etmesi beklenen eğitim, kıdem, yaş, cinsiyet gibi demografik özelliklerle konu açıklanmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada literatür taraması yapılarak farklı bir araştırma şekli oluşturularak değişkenler arasındaki bağlantının ne olduğu incelenmiştir. Araştırmanın verileri Karaman Valiliğinde alışan 116 memur ve yöneticiden toplanmıştır. Gerçekleştirilen araştırma sonucunda iş tatmini ve performans düzeylerini farklılaştıran değişkenin sadece eğitim düzeyi ve kariyer olduğu bulgusuna varılmıştır.

Türkoğlu & Yurdakul (2017) tarafından hazırlanan “Mobilya endüstrisinde çalışanların iş doymu ile iş performansı arasındaki ilişkinin araştırılması” isimli çalışmada performans ve el emeğinin mobilya sektöründe kalitenin oluşabilmesinin temel faktörü olduğu belirtilerek iş görenden maksimum verim elde edebilmenin yolu olarak onların iş tatminlerinin sağlanması gerektiği ifade edilmektedir. Yapılan bu çalışmada iş tatmininin ve iş tatminsizliğinin çalışan üzerindeki etkisi incelenmek istenmiştir. Bu bağlamda mobilya sektöründe faaliyet gösteren firmalarda çalışan 362 kişiye ölçek uygulanmıştır. Araştırma sonucunda mobilya sektörü çalışanlarının iş tatmin ve performans düzeyleri arsında çok güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Başka bir dille iş gören tatmin seviyesi arttıķa performans seviyesi de artmaktadır. Araştırmaya konu olan çalışanların iş doym ve performans olguları cinsiyete göre değişkenlik gösterirken bu sektörde medeni durumun etkili olmadığı görülmektedir. Ayrıca yaş faktörü ve iş yeri lokasyonunun sektörde çalışanların iş doym düzeylerini etkilerken performans düzeylerine etkilemediği anlaşılmaktadır. İş görenlerin

performanslarının artırılmasına yönelik kurumların iş gören performansını etkileyen etmenleri bilmesinin önemli olduğu vurgulanmıştır.

Yıldız, Özafşarlıoğlu, Yumuşak, (2009) tarafından yazılan “İş Tatmini İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Uşak Tekstil Sektöründe Bir Uygulama” isimli makalede iş tatmininin örgütsel sadakatin sağlanmasında temel etken olduğu belirtilmiştir. Araştırmada tekstil endüstrisinde çalışanların iş tatminleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki bağ ölçülmeye çalışılmış olup iş tatminini artıran etmenlerin örgütsel bağlılığı ve buna bağlı olarak ta performansı artırdığı ortaya konulmuştur. Ayrıca yapılan araştırmada demografik değişkenlerin iş tatminine etki etmediği gözlemlenirken cinsiyet, çalışma yılı, eğitim durumu gibi kriterlerin örgütsel bağlılılığa etki ettiği görülmektedir. Buna göre; etkin ve verimli çalışılmasının altında yatan temel prensibin örgütsel bağlılık olduğu belirtilerek örgütsel bağlılığın artmasının hem iş tatmini hem de performansı etkileyeceği belirtilmektedir.

Koç, H. Yazıcıoğlu, İ. Hatipoğlu H. tarafından yazılan“ (2009) Öğretmenlerin İş Doyum Algıları İle Performansları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” isimli çalışmada örgütlerin belirledikleri hedefe ulaşabilmelerinin temelinde insan gücü olduğu ve bu doğrultuda insan kaynaklarını güçlendirici yönetsel faaliyetler gerçekleştirmesi gerektiği ifade edilmektedir. Bu etkinlikler neticesinde; iş tatmininin çalışanların örgütle bağdaşmasında önemli bir yere sahip olduğu belirtilmektedir. Yapılan çalışmada iş tatmini ve iş tatminsizliğinin performansa olan etkisinin neler olduğu vurgulanmaya çalışılarak bu bağlamda Milli Eğitim Bakanlığına bağlı devlet okullarında çalışan 432 öğretmen üzerinde ölçek uygulanmıştır. Araştırmanın sadece Ordu ilinde yapılması sebebiyle konuya dair genel geçer bir sonuç çıkarmanın zor olduğu anlaşılmakla beraber iş tatmini ve performans arasındaki bağlantıya bakılarak öğretmenlerin tatmin seviyelerin yükseltmeye yönelik etkinliklerin onların eğitim öğretimin geliştirilmesine yönelik olan performanslarını artırdığı görülmektedir. Bu yüzden daha gelişmiş eğitim ve öğretim sistemlerinin kurulmasının iş doyumu sağlamış öğretmenlerle olacağı ortaya çıkmaktadır. Bu yönde okul yöneticileri ve bakanlık yetkilileri tarafından iş doyumunu artıracak etmenlere yönelik düzenlemeler, mevcut duruma yönelik iyileştirmeler yapılması yönünde emek sarf edilmesi gerekliliğini ortaya çıkarır. Öğretmenlerin iş doyumu ve performansları arasında güçlü bir bağlantı olduğu gözlemlenerek tatmin seviyesi artmış öğretmenlerin daha etkin ve verimli çalışabileceği ifade edilmektedir.

Özer, E. & Doğan E. (2017) tarafından yazılan “Yaşam Doyumu Ve Performans İlişkisi: Adıyaman Üniversitesi Akademik Personeli Uygulaması” isimli makalede işletmelerin sürdürülebilirliklerini sağlamaları daha etkili ve daha verimli çalışmaları için sahip oldukları tüm kaynaklarından en üst düzeyde yararlanabilmeleri gerekir. Bu kaynakların içinde en önemlisi insan kaynaklarıdır. Çünkü insan kaynakları örgütlere süregelen bir rekabet üstünlüğü sağlamaktadır. Bu da örgütlerin varlıklarını devam ettirmelerinde inovasyon ve yaratıcılık alanlarında esas bir rol oynamaktadır. İşletmelerdeki başarının ana etmenlerinden biri olan insan kaynağının etkin kullanılması için hayat doyum seviyesinin belirlenmesi ve yükseltilmeye çalışılması bu nedenle önemlidir. Bu bağlamda mevcut çalışmanın temel amacı işletmelerdeki iş tatmini ve performans arasındaki bağlantıyı incelemektir. Çalışma Adıyaman Üniversitesinde görevli yüz dört akademisyen üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya göre demografik değişkenler ve yaşam tatminine ilişkin anlamlı bağlantı bulunamazken yaşam tatmini ve performans arasında pozitif bir bağlantı bulunmuştur.

Yılmaz, F. (2015) tarafından yazılan “Çalışanların İş Tatminlerinin Performanslarına Etkisi: Atatürk Havalimanı Gümrüksüz Satış İşletmesi Örneği” isimli yüksek lisans tezinde çağımızda yaşanan yarış ortamı aktif ve yararlı olunmasını zorunlu tutmaktadır. Bu mecburiyet çalışanların iş doyumlarını fazlalaştırılmasına verilen ehemmiyeti çoğaltmaktadır. Örgütlerin daha iyi projeler çıkarabilmesi için yüksek iş doyumuna sahip personelle sahip olması gerekir. Bu sebeple örgütler personellerinin verimlilik kriterlerini oluşturan etmenleri yüksek kaliteli hale getirmek zorundadır. Örgütler daha yüksek hedeflere ulaşabilmek ve hizmet kalitesini artırabilmek için çalışanlarına kişisel özelliklerini göz önünde bulundurarak bireysel yahut takım çalışmalarında en iyi organizasyonu sağlamakla yükümlüdür. Bu durum tüm personelde aynı etkiyi göstermese de üretim ve hedeflerde istenilen noktaya gelinebilmesi için atılması gereken önemli bir adımdır. Bunu sağlayacak temel güç örgütlerdeki insan kaynakları yönetim biriminin daha etkin hale getirilmesidir. İş gören başarımı son yılların en ilgi çekici konularından biri olmuştur. Bu bağlamda iş doyumunu ölçmek amacıyla çeşitli ölçekler uygulanmış ve bu ölçek sonuçlarına göre insan kaynakları yönetim politikaları şekillenmektedir. Araştırmada Atatürk Havalimanı Dış Hatlar Terminali’nde faaliyet gösteren Gümrüksüz Satış Mağazaları (Duty Free) çalışanları incelenmiştir. Yapılan inceleme sonucunda iş gören istek ve beklentilerinin karşılanması onların işe olan bağlılıklarını artırarak yüksek

performansla çalışmalarını sağlamıştır. Yapılan araştırmayla iş tatmininin performans üzerine ne kadar etkisi olduğu ölçülmeye çalışılmış ve iş doyumunu ve performans arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Karakoç, A. (2018) tarafından yazılan “İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Ve İş Gören Performansı Üzerindeki Etkisi: Sigorta Acentesi Çalışanları Üzerine Bir Uygulama” isimli makalede iş doyumunun örgütsel sadakat düzeyi ve çalışan performansı üzerindeki olumlu ve veya olumsuz etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Bir diğer hedefse örgütsel sadakat ve iş performansı arasındaki duygusal ilişkiyi de ortaya çıkarmaktır. Bu bağlamda Antalya ilinde bulunan sigorta acenteleri çalışanları ile ölçek uygulaması yapılmıştır. İnternet üzerinde es zamanlı yapılan ölçek uygulaması yapılmış ve bu uygulama elektronik posta yoluyla iş görenlere iletilmiştir. Ölçeklere katılım üç ay boyunca süregelmiş ve katılım 483 gibi olumlu bir toplama ulaşmıştır. Gerçekleştirilen ölçek sonucunda iş doyumunun, örgütsel sadakat ve iş gören performansının önemli yordayıcısı olduğu ortaya çıkmıştır. İş veriminde kişisel özellikler de dikkate alınmalıdır. Psikolojik aidatı fazla olan çalışanların, daha fazla çalışmanın kalitesi, çalışma güvenliği, çalışanlar arası iletişim ve bir üst düzeye geçiş hedeflenmesi saptanmıştır. Sürekliliği ve sadakat fazlalığı olan çalışanlarda ise daha çok maaş, yükselme ve iş koşulları gibi durumları öne çıkarmaktadır. Son olarak psikolojik aidatı ve sürekliliği fazla olan çalışanların sadakat fazlalığı olan çalışanlardan daha verimli olduğu tespit edilmiştir.

Söyler, S (2018) tarafında yazılan sağlık çalışanlarının maruz kaldıkları iş stresi ile iş doyumunu ilişkisinin incelenmesi: bir meta-analiz çalışması “ isimli makalede örgütlerin sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayabilmelerinin temelinde maksimum verim seviyesine ulaşmış insan kaynakları gelmektedir. İnsan kaynaklarının yüksek verimlilikle çalışabilmesinin ardındaki temel nokta iş tatmini ile olan bağlantısından gelmektedir. İş doyumunu etkileyen bir çok unsur olmasına rağmen en etkili olanının iş stresi olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda bu araştırmada sağlık iş görenlerinde iş stresi ve iş gören tatmini arasındaki bağın etkisi ölçülmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda yapılan çalışmalara bakıldığında iş stresinin iş doyumunu negatif yönde ve orta seviyede etkilediği görülmüştür. Sağlık sektörünün insan temelli olması sebebiyle hata kabul etmez bir yapıya sahiptir. Bu sebeple sağlık endüstrisinde çalışan bireylerin yaşadığı stresin azaltılmasına yönelik önlemler alınarak iş tatminlerinin artırılması sağlanabilir.

Ceylan, A. & Ulutürk, Y.(2006) tarafından yazılan “Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini Ve Performans Arasındaki İlişkiler” isimli makalede Anket verilerinin analizi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde, rol çatışmasının iş tatmini ile negatif yönlü, iş tatmininin performans ile pozitif yönlü, rol çatışması ve rol belirsizliğinin birbirleri ile pozitif yönlü bir ilişki içinde oldukları görülmüştür. Ancak, rol çatışması ile performans arasında ve rol belirsizliği ile performans ve iş tatmini arasında beklenen ilişkiler bulgulanamamıştır. İlginç bir şekilde rol çatışmasının, rol belirsizliğinin hem iş tatmini hem de performans üzerindeki etkilerini yok ettiği gözlemlenmiştir.

Ölçek donelerinin çözümlenmesi sonucunda sayımlamalı olarak düşündürücü bir şekilde, rol çatışmasının olumsuz yönlü, çalışma doyumunun olumlu yönlü, rol çatışması ve rol bilinmezliğinin birbirleriyle olumlu doğrultuda bir iletişimde oldukları saptanmıştır. Fakat rol çatışması, rol bilinmezliği ile basarım ve çalışma doyumunda beklenen iletişimlere rastlanamamıştır. Enteresan bir biçimde rol çatışmasının, rol bilinmezliğinin hem çalışma doyumuna açısından hem de basarım üstündeki etkisini kaybettiği tespit edilmiştir.

Özaydın, M,& Özdemir, Ö. (2014) tarafından yazılan “Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği” isimli makalede Çağımız üretim bağlantılarında rekabetin iş görenler formatında fazlalaşan ehemmiyeti, iş gören ve iş arasındaki ahengin çok daha fazla önem taşımasına sebep olmuştur. İş görenlerin gerçekleştirdiği çalışmadan mutlu olması anlamını taşıyan çalışma doyumuna, iş görenin çalışma platformunda maddesel ve duygusal tatminini gerçekleştirmek, hem iş görenin hem de şirketinin amacı olmuştur. İnsan literatürlerinin en mühim girdi ve belirleyeni olan hizmetler dalında çalışmanın hususiyeti ile iş görenin bilgi, donanım, yetenek ve maharetleriyle doyuma dair bir münasebetin oluşturulması, ferdi ve kurumsal muvaffakiyetin belirleyicisi vaziyetindedir. İleri teknolojiye faydalanmak, üstün hizmet verme istek ve ihtiyacı rekabet kapsamında hizmet sektörünün mühim bir unsuru olan bankacılık sektöründe iş görenlerin doyumuna daha mühim bir hal almaktadır. Bu araştırmada banka iş görenlerinin (yaş, cinsiyet, medeni durum, tahsil seviyesi, şubede/genel müdürlük biriminde performansı,, görev süresi, ailede başka bankacı olup olmaması halı, ileriye donuk hedeflerden oluşan) kişisel etkenlerin çalışma doyumuna etken yada etkenlerinin araştırılması hedeflenmiştir. Bir devlet bankası özelinde gerçekleştirilen

saha araştırması göstermiştir ki, banka iş görücülerinin çalışma doyumu kişisel unsurların etkisinde değişim göstermektedir.

Yenihan, B.(2014) tarafından hazırlanan “Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişki isimli çalışmada” isimli çalışmada Kurumsal sadakat ve çalışma tatmini arasındaki bağ kuruluşların edinim ve kazanımlarında belirleyen önemli etkidir. Çalışma tatmini fazla olan iş görenler kendi amaç ve idealleriyle kuruluşun amaç ve ideallerini birlikte görüp algılayacak ve bu sebepten kuruluşunun başarısı ve kazanımlarını kendi başarı ve kazanımı olduğunu düşünecektirler. Bunu geliştirmeyi başarmış kuruluşlar ileri hedeflere doğru yol alırken, çalışanlarda tüm bu olumlu etkenlerin sebebiyle bireysel hedef ve ideallerine ulaşabilme ihtimallerinin güçlendiği kanısına varacaklardır. Durumun asıl sebebi insan ile yararlılık kavramının paralel doğrultuda olmasıdır. Teknik gelişmeler yeni üretim teknolojileri insan unsurundan ayrı kabul edilemez. Kurumların iş görenlerinden bekledikleri yararlılığı görememesi, diğer tüm farklı unsurların önemsizleşmesi anlamına gelir. Düşük verimli çalışanların çalışma doyumu düşeceğinden, çalıştıkları kuruma olan sadakatleri de kaybolmaya başlayacaktır. Bu vaziyet hem çalışan hem de kurum için geri gitme ve başarısızlık riski doğuracaktır. Kaçınılmaz olan bu durumu engellemek adına kurumlar çalışanlarını da huyu tanımaya çalışmalı, ihtiyaç ve vaziyetlerini iyi bilmeli, verimliliğin artısına odaklanmalıdır. Bu sağlandığı takdirde, sağlayan kurumun sağlayamayan diğer kurumlara istinaden ileriye dönük hedefleri daha güçlü olacağı gibi “fayda, büyüme, gelişme ve devamlılık” gereksinimleri karşılanacaktır.

Büyükleşe, T. & Bakan, İ. (2004) tarafından yazılan “Çalışanların İş Güvencesi Ve Genel İş Davranışları İlişkisi: Bir Alan Çalışması” isimli makalede Günümüz globalleşen ortamında teknolojik gelişmelerin onu alınamaz bir hızla ilerlemesi kurumların büyük bir yarış içine girmesine sebep oluyor. Bu rekabet durumu kurumlarda istem dışı olmasıyla beraber yoğun hissedilen bir baskıyı da çalışma ortamına getiriyor. Bu baskı kurumların önem sırasını mecburi değişime uğrattırıyor. Konsantrasyonu yüksek ve kurumsal sadakati olan iş görenlere sahip olmak, gelecek hedeflerini gerçekleştirmeyi çok daha gerçek bir vaziyet haline getiriyor. İnsan kaynakları verilerine göre; çalışma güvenliği olduğunu düşünen iş görenler kurumlarına daha bağlı verimli, konsantrasyonu yüksek bireyler olacağı kanı hakim bir donedir. Bu emekte, çalışma güvenliği ve güvencesi,(güdüleme, çalışma doyumu, sosyal doyum, genel doyum ve iş veren doyumu) arasındaki bağ araştırılmıştır. Bu

sebepten Güneydoğu Anadolu Bölgesinde çalışmalar yapan geniş kadranlı çalışmalar yapan özel bir işletmede çalışmalar yapılmıştır. Araştırmada bilgi toplama işlemi ölçeklerle yapılmış, donelerin çözömlenmesinde ise SPSS paket programından yararlanılmıştır. Ölçek done sonuçları çalışma güvenliğı ile umumi çalışma durumları arasında manidar bağlar olma ihtimalini göz önüne sermiştir.

Çağımızda artan işletmeler arası rekabet ve piyasalardaki durgunluk, çalışanların faydalı olma istek ve gücünü nispeten azaltmakta olup her an ısı atkının sona ermesi endişesi taşımalarına sebep olmaktadır. Nihai sonuca bakıldığında motivasyon, çalışma güvenliğı ve güvencesi, toplumsal ve bireysel doyum, idari ilişkilerde doyum parametreleri arasında sayımsal bağlar olduğunu göstermiştir. Çağımızda tüm kurum ve kuruluşlar için baş etken insan unsurudur.

İş görenine, teknolojik değışimlere entegre hale getirip konsantrasyonu yüksek, çalışma güvence ve güvenliğini sağlanmış bir üretim sahası sunan ısı verenler global çağa uyumlanmış iş gören profiline kavuşacaklardır.

Çolak, G.(2009) tarafından yazılan “İş gören Motivasyonu İle İş Doyumu Arasındaki İlişki – Kuşadası’ndaki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma” isimli yüksek lisans tezinde Otellerde çalışanların örgütleriyle bağlı hale gelmesi, motivasyon yüksekliğı, çalışma doyumuna olması oldukça mühimdir. Zira yüz yüze çalışma ortamı vesilesiyle duygusal motivelerinin olması işletme için büyük bir fayda sağlamaktadır. Hizmet faktörünün en etkin bir biçimde kullanıldığı bir sektör olan turizmin içerisinde bulunan otel işletmeleri için çalışan iş tatmini yüksek konsantrasyon, güler yüzlü personel faktörleri doğrudan müşteri odaklı olan işletmenin başarısına yansır. Bunun içindir ki işletmeler çalışanlarını yakından takip etmeli ve motive ve sağlamalıdır. Çalışanların memnuniyeti, işe sadakati, odaklanması ile iş verenlerin memnuniyeti arasında doğrudan bir bağ vardır. Bu bağın olumlu yönde gelişmesi için çalışanların memnuniyeti, işe sadakati, odaklanması oldukça önemlidir. İş verenlerin memnuniyeti de bu motivasyonun şekliyle olumlu yönde ya da olumsuz yönde direkt etkilenir. Bu balgamda bakıldığında iş gören memnuniyet ve motivasyonunu sağlamak amacıyla organizasyonlar düzenlenmedir. İş verenlerin çalışanlarını çalışmaya teşvik etmek için imrendirme amaçlı çalışmalar yapması işletmenin büyük faydasıdır. Çalışanlarının ihtiyaçlarına odaklı olan ısı verenler sonucunda pozitif faydalar sağlarlar. Motivasyon sağlamak için yapılacak saha araştırmalarından biride ölçeklerdir. Bu Araştırmanın amacı otel kuruluşlarında

konsantrasyon ve odaklanma amaç edilmesi ve bu balgamda ısı veren tatminine etkilerinin araştırılmasıdır.

Aydın ilimize bağlı Kuşadası'ndaki beş ve dört yıldızlı otellerin iş gören 252 çalışanına ölçek uygulaması yapılmıştır. Yapılan ölçek çalışması sonucunda modellemeye dahil olan otellerde en fazla kullanılan imrendirme ve özendirme vasıtasının çalışana ücretsiz imkânlar verilmesi olduğu ve çalışanların çalışma tatminini olumlu yönde en fazla etkileyen unsurun pozisyon olduğu saptanmıştır.

Türker, F. (2007) tarafından hazırlanan “Denizcilik Sektöründe İş Tatmini Ve Örgüte Bağlılığın İş Gücü Devrine Etkisi” isimli yüksek lisans tezinde Günümüzde gelişmiş teknolojinin ve değişim gösteren norm ve kuralların etkisi Denizcilik sektörüne de yansımıştır. Bu durum denizcilikte de nitelikli ve eğitilmiş iş görenlere duyulan ihtiyacın artmasını süratli bir hale getirmiştir. Arzulanan iş görenin bulunmasının zor olması bir tarafa olup bulunan iş görenlerinde nitelikli ve eğitilmiş çalışanlarda, ihtiyacın artması sebebiyle iş değişikliğine başvurabilmektedir. Bundan ötürü araştırmamızı Türk Denizcilik faaliyetlerinde çok rahmet görmemiş bir husus olan çalışma doyumu ve örgüte sadakat nosyonuna odakladık. İş verenlerin sahip oldukları nitelikli çalışanları kendi işletmelerini de barındırma devamlılığını sağlamaları çalışma doyumu ve örgüte sadakatin ne derecede tesir ettiği üzerinden geliştirdik. Neler yapılabilir verimlilik nasıl artırılır üzerine araştırmalar yaptık. Tüm bu inceleme ve araştırmalar değişik sektör örgütlerindeki iş görenlere yapılmıştır. Araştırmanın şirket temelinde yapıp yapılacak şirketlere iş gören siyasalları hususunda olumlu tavsiyeler oluşturması temenni edilmiştir.

Gün, G (2017) tarafından yazılan “Ergonomi Ve İş Tatmini İlişkisi (Tekstil İşletmelerinde Bir Uygulama)” isimli makalede Çağımızda şirketler az literatürlerini ölçülü kullanıp faydalı ve etken olma hedefiyle izlemsel bir etken diyebileceğimiz çalışan iş ilişkilerini gelişen teknolojik durumlar ışığında bilime dayalı donelere göre dizayn etmelidir.

Bu durum kaçınılmaz bir hal alırken bu balgamda ergonomik çalışmaların ve ergonomi biliminin çalışanlar, şirketler ve kamusal açıdan ehemmiyeti ortadadır. Ergonomi çalışan iş ahengi buluşturmasını sağlamak adına mühim yardımlar yapabilecek bir düzen teşkil etmektedir. Ergonomi alanındaki çalışmaların kötü iktisadi unsurlar yani ekonomidir. Mutlak bir biçimde ferdi ve sonucunda kamusal yarar ve tesiri arttırmayı amaçlar. Bu araştırmalar sonucunda varılmak istenen hedef,

iş güvenliği, iş verimliliğine paralel motivasyon ve ihtiyaçlarını belirleyip karşılama amacıdır. İş güvenliği çalışanları performanslarını pozitif yönde etkileyeceğinden, mutlu bireylerin iş veren motivasyonuna da büyük etkisi olacaktır. Bu bağlamda mutlu personel işletmesine bağlılığını artıracaktır, buda verimi artırıcı motive unsuru olacaktır. Akabinde çalışma doyumunun oluşması etkin bir biçimde motive araçlarının kullanılmasına bağlıdır. Zorunluluk halini almış bu unsurlar uygun ısı ortamını sağlayarak çalışanın bedensel ve ruhsal rahatlaması sağlanmalıdır. Bedensel ve ruhsal rahatlamış olan çalışanın bu veriler ışığında çok daha faydalı ve verimli çalışma yapmasını sağlayacaktır.

Is ortamının fiziksel temalarını çalışanlara yönelik olumlu ve ihtiyaçlarına karşılık gelecek biçimde biçimlendirmek, aydınlatma, ışık, havadar olma, genişlik, güven hissi verebilme, ses ve dokulardan izole konsantreli ortam ayarlamasının yapılması iş verimliliği açısından oldukça önemlidir. Tüm bu fiziksel ve beyinsel rahatlamayı sağlayacak aydınlatma, ışık, havadar olma, genişlik güven hissi verebilme, ses ve dokulardan izole konsantreli ortam için havasal koşulları iyileştirme, gürültü kirliliğini önleme, ısı, nem gibi faktörleri ayarlanmalıdır. Is faaliyet alanının, herhangi olumsuz bir unsur olmadan ayarlanması için ergonomik kurallar esas alınarak planlanmalıdır. İş faaliyet ortamının ergonomik şartlara göre planlanması, çalışanların performansını pozitif etkileyecektir. İş faaliyet ortamının ergonomik şartlara göre planlanması, sağlıklı, emniyetli ve doyum sağlayacağından çalışan personel için oldukça yardımcı olacaktır. Araştırmada ergonomik koşullar iş verim ve doyum arasındaki ilişki incelenmiştir.

Zincirkıran, M. Çelik, G. Ceylan, K. Emhan, A. (2015) tarafından yazılan “İş görenlerin Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti, İş Stresi ve İş Tatmininin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkisi: Enerji Sektöründe Bir Araştırma” isimli makalede enerji endüstrisinde çalışanların örgütsel sadakat, iş stresi ve işten ayrılma niyetlerinin performans üzerine olan etkisi araştırılmıştır. Bu amacın gerçekleştirilmesine yönelik TPAO Batman Bölge Müdürlüğü enerji sektörü çalışanlarına ölçek uygulaması yapılmış ölçek sonucuna göre işten ayrılma niyeti, iş stresi ve örgütsel sadakat arasında sayısal olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiş olup Ülke ekonomisinin geliştirilmesi ve iyileştirilmesi güçlü örgütlerle, güçlü örgütler ise güçlü iş görenlerle oluşur kanısına varılmıştır. Bu bağlamda iş verenlerin çalışan performansını artırarak daha güçlü ve verimli çalışmalar yapabileceğini göstermektedir. Ayrıca çalışmada ortaya çıkan bir

diğer konu ise ücret seviyesi düşük olan iş görenlerin iş doyum seviyelerinin de yetersiz kaldığıdır.

Hussin (2011) tarafından yazılan “ Ticari İşletmelerde Çalışanların İş Tatmini ve Performans İlişkisi” isimli makalede iş tatmini ve performans arasındaki ilişkinin boyutları incelenmiş olup iş tatmini ve performans arasında yüksek bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Araştırma Malezya’da faaliyet gösteren 115 firma üzerinden gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen araştırma sonucu iş tatmini ve performans arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu ve bu ilişkiyi etkileyen faktörlerin başında ise ücret, terfi gibi bileşenlerin geldiği ifade edilmiştir. (Hussin, 2011).

Shmailan (2015) tarafından yazılan “The relationship between job satisfaction, job performance and employee engagement: An explorative study” isimli makalede başarılı firmaların, başarısının arkasındaki gücün çalışan memnuniyeti, performansı, çalışan bağlılığı olduğu ifade edilmektedir. Araştırmada çalışan memnuniyetinin neler olduğu ortaya konulmaya çalışılmıştır. İş tatmini ve performans arasındaki ilişkinin önemli olduğunu ve bunu artıracak etmenlerin incelenmesi sonucunda firmaların daha başarılı hale geleceği belirtilmektedir. Çalışmada ayrıca iş bağımlılığının iş tatminine olan etkisi de incelenerek bir kıyaslamaya gidilmiştir. İş tatmini olan personelin daha verimli ve etkin çalıştığı ayrıca firmanın da rakiplerine karşı rekabet üstünlüğü elde ettiği tespit edilmiştir (Shmailan, 2015).

Talasaz, Saadoldin, Shakeri (2014) tarafından yazılan “The Relationship between Job Satisfaction and Job Performance among Midwives Working in Healthcare Centers of Mashhad, Iran” isimli makalede çalışan iş tatmin duygusunun tüm sektörler için belirleyici etmen olduğu özellikle de sağlık sektörü için hasta memnuniyetini etkilemesi sebebiyle önem arz ettiği, bu nedenle başarılı olmak isteyen her işletme için dikkat edilmesi gereken bir konu olduğu belirtilerek İran’da faaliyet gösteren sağlık merkezlerinde çalışan 90 ebe üzerinde yapılan bu araştırmada iş tatmini ve performans arasında güçlü bir ilişki olduğu bu sebeple sağlık iş verenlerinin rekabet güçlerini artırabilmeleri ve sürdürülebilirliklerini devam ettirebilmeleri için çalışan iş tatminini sağlamaya yönelik çalışmalar yapılması gerektiği belirtilmiştir (Talasaz, Saadoldin, Shakeri, 2014)

Tabassum, Khan, Sherani, Khan (2016) tarafından yazılan “The Relationship between Job Satisfaction and Job Performance among Employees: A Case of Commercial Banks in Punjab City, Pakistan” isimli makalede Pakistanda bir ticari

banka yapılan araştırmada iş tatmini ve performans arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. İş tatminini etkileyen temel bileşenler; ücret, terfi, idare yöntemleri, ödüllendirme, işletme prosedürleri, iş arkadaşlıkları, iletişim ve işin yapısı olarak ifade edilmektedir. Ayrıca araştırmada performans görev ve içerik performansı olarak araştırılmış olup iş tatmini ve performans arasında zayıf fakat önemli bir ilişki olduğu belirtilmiştir (Tabassum, Khan, Sherani, Khan, 2016).

Inuva (2016) tarafından yazılan “Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach” isimli makalede kamu ve özel sektörlerin maksimum verimliliğe ulaşabilmek için üzerinde durduğu konuların başında iş tatmini ve iş gücü gelmekte olduğu belirtilerek iş tatmininin her firma için hayati öneme sebep olduğu ifade edilmektedir. Buna dair araştırma Nijerya Üniversitesinde akademisyenler dışında çalışanlar personeller üzerinde yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre işinden memnun olmayan personel üretkenliği azaltarak iş gücü kaybına sebebiyet vermektedir. Ayrıca yapılan çalışmaya göre iş tatmini ve performans arasında pozitif ve önemli bir ilişki vardır. Bu sebeple araştırma yöneticilere ve iş verenlere yol gösterici olarak önerilmektedir (Inuva, 2016).

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNTEM

2.1 Araştırmanın Modeli

Betimsel olan bu çalışmada ilişkisel tarama modeli kullanılmış olup çalışmanın verileri niteldir.

Betimsel araştırma şekli “geçmişte veya günümüzde var olan bir olayı var olduğu şekilde tanımlayarak anlamlandıran araştırma şeklidir” (Karasar, 1982:80).

İlişkisel tarama şeklinde en az iki değişkenle karşılaştırma yapılır ve karşılaştırma yolu ile ilişki belirlemede bu değişkenlerden birine göre gruplar oluşturulur, öteki (bağımlı) değişkene göre aralarında bir farklılaşma olup olmadığına bakılır. Ayrıca bu tarama şekli iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim olup olmadığına bakarken değişimin derecesini de belirlemeyi amaçlayan araştırma modelidir (Karasar, 1982:56).

2.2 Araştırmanın Amacı

Sağlık işletmelerinde faaliyet gösteren örgütlerin sürdürülebilirliklerini sağlamaları ve başarılarının artırılmasında önemli rol oynayan iş tatminin, çalışan performansı üzerine olan etkisini araştırmak bu çalışmanın temel amacıdır. Hizmet sektöründeki iş görenlerin iş tatminlerinin performansları üzerine etkisini tespit etmeye yönelik oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir. Tezde ele alınan kavramsal gerekçeler ışığında aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

Ana hipotez;

Hipotez 1: İş gören tatmin düzeyi ile performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir etki bulunmaktadır.

Yardımcı hipotezler;

Hipotez 2: İş gören demografik özellikleri ile tatmin seviyeleri arasında anlamlı bir bağ vardır.

2.3 Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Sağlık Bakanlığı 2017 İstatistik Yıllığı verilerine göre Ankara’da 33 ü özel olmak üzere toplamda 87 hastane Çankaya ilçesinde ise 19’u özel olmak üzere toplamda 40 hastane bulunmaktadır. İl geneli toplam sağlık personel sayısı 53.727’dir. (Ankara Tabip Odası Dergisi, 2019) Araştırmanın evreni Ankara ili merkezinde faaliyet gösteren sağlık işletmeleridir. Ankara İlinin nüfussal ve sosyo-ekonomik yapısından dolayı özel sağlık işletmelerinin yaklaşık olarak 2/3 si Çankaya ilçesinde yer almaktadır. Araştırma kapsamında örneklem olarak ilişkisel tarama yöntemiyle belirlenen Çankaya bölgesinde yer alan beş hastanede çalışan 215 örneklem seçilmiştir.

2.4 Araştırmanın Güvenirliği ve Geçerliliği

Güvenilirlik analizinde verilerin raslantısallığı incelenmektedir. Güvenilirlik analizi belirlenen ölçek türüne göre uygulanan ankete verilen cevapların rasgele dağılım gösterip göstermediğini anlayabilmek için yapılmıştır. Ankete verilen cevaplar rasgele dağılım gösterebilmişse bu anket sonuçlarının güvenilir olduğu kanısına varılır. Ayrıca güvenilirlik analizi var olan örneğin tutarlılığını, güvenilirliğini ve tesadüf olup olmadığını belirlemek için kullanılır.

Araştırmada kullanılan “Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin ve Performans Ölçeğinin” güvenirliliğinin ölçülmesi için Cronbach’s Alpha (α) değerinin tespiti önem arz etmektedir.

Sonucun güvenilir olup olmadığı ortaya çıkacak Cronbach’s Alpha (α) değerine bağlıdır.

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise kesinlikle güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise düşük seviyede güvenilirdir

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise yüksek seviyede güvenilirdir

$0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise oldukça yüksek seviyede güvenilirdir.

Tablo 2.1: İş tatmin ölçeği ve performans değerlendirme ölçeği güvenirlik analizi.

	Cronbach Alfa	Madde Sayısı
İş Tatmini Ölçeği	0,930	15
İş Gören Performans Ölçeği	0,890	6

İş Tatmini ölçeği güvenirlik testi uygulamasında Cronbach's Alfa değeri $\alpha = 0,930$ bulunmuş ve bu değer $0,80 \leq \alpha < 1,00$ olduğundan ortaya çıkan veriler “oldukça yüksek seviyede güvenilirlerdir.” Yani yapılan analiz için örnek hacmi oldukça uygundur. Bu da örneğin rasgele seçildiğini doğrulamaktadır.

Performans ölçeği güvenirlik testi uygulamasında Cronbach's Alfa değeri $\alpha = 0,890$ bulunmuş ve $0,80 \leq \alpha < 1,00$ olduğundan veriler “oldukça yüksek seviyede güvenilirlerdir.” Örnek hacminin oldukça uygun olduğunu göstermekle birlikte örneğin rastgele seçilmiş olduğunu da doğrulamaktadır.

2.5 Araştırmanın Geçerlilik Analizi

Araştırma anketin 5 sorudan oluşan iş gören performansı ölçeği ile 15 sorudan oluşan iş tatmini ölçeğinden oluşmuştur. Bu ölçeklerin geçerliliğinin test edilmesi ve faktör yapılarının belirlenmesi için faktör analizi yapılmıştır. Öncelikle verilerin faktörleşmeye uygun olup olmadığının belirlenmesi için KMO ve Barlett Küresellik Testi sonuçları incelenmiştir. KMO değeri 0.50-0.60 arasında ise kötü, 0.60–0.70 arasında ise zayıf, 0.70–0.80 arasında ise orta, 0.80–0.90 arasında ise iyi ve 0.90 34 üzerinde ise mükemmel olduğu yorumu yapılmaktadır. Verilerin faktör analizine uygun olduğu belirlendikten sonra temel bileşenler analizi yöntemine dayalı olarak faktörler belirlenilir. Faktör analizinin en önemli aşamalarından biri önemli faktör sayısına karar vermektir. Faktör sayısına karar vermede temel olarak üç yöntem kullanılmaktadır.

1. Özdeğer (Eigen value): Faktör analizin de başlangıçta, genel olarak özdeğeri 1'e eşit ve daha büyük olan faktörler önemli faktörler olarak alınır. Ancak araştırmacı, analiz sonuçlarına göre bu eşik değeri artırabilir.

2. Özdeğer Grafiği: Faktör sayısına karar vermede kullanılan bir diğer yöntem ise özdeğer grafiğinin (Scree Plot) incelenmesidir. Grafikte dikey eksen özdeğer miktarlarını, yatay eksen ise faktörleri gösterir. Grafik, faktörlerin özdeğerleriyle

eşleştirilmesi sonucunda bulunan noktaların birleştirilmesiyle elde edilir. Grafikte yüksek ivmeli, hızlı düşüşlerin yaşandığı yerdeki nokta kesme noktası olarak düşünülür ve bu noktaya kadar olan noktaların ara sayısı olası faktör sayısı hakkında bilgi verir. Ayrıca yatay çizgiler faktörlerin getirdikleri ek varyansların katkılarının birbirine yakın olduğunu gösterir.

3. Açıklanan Varyans Oranı: Faktör sayısına karar vermede kullanılabilecek bir diğer yöntem ise açıklanan varyans oranını incelemektir. Analize dahil değişkenlerle ilgili toplam varyansın 2/3'ü kadar miktarının ilk olarak kapsandığı faktör sayısı, önemli faktör sayısı olarak değerlendirilir. Ayrıca tek faktörlü yapılarda açıklanan varyansın %30 ve daha fazla olması yeterli görülebilir.

Bu araştırmada, faktör sayısına karar vermede bahsedilen bu üç yöntem dikkate alınmıştır.

İŞ GÖREN PERFORMANSI ÖLÇEĞİ İÇİN GEÇERLİLİK ANALİZİ

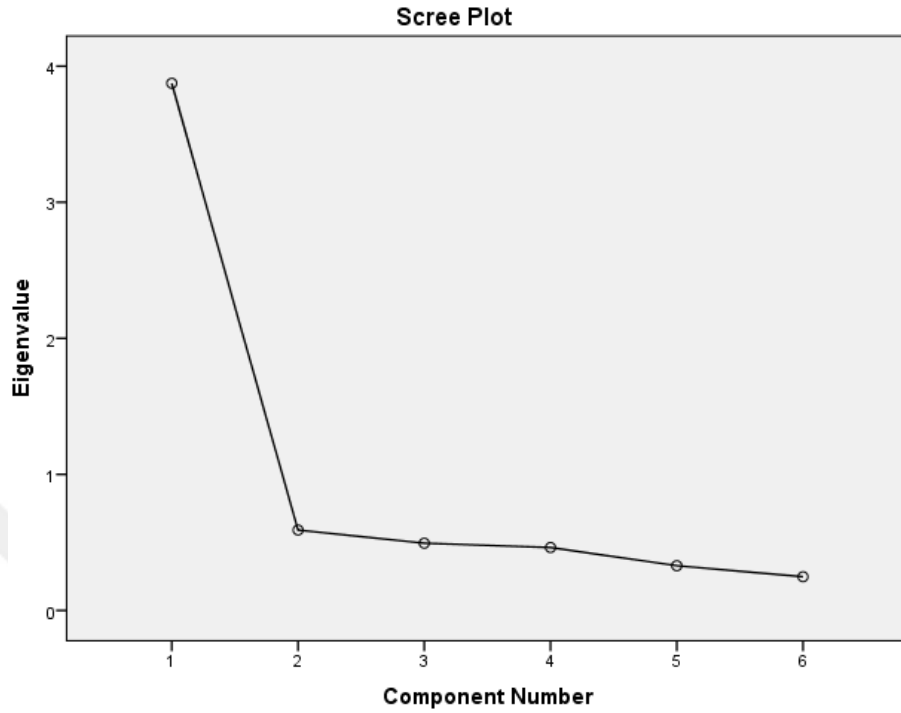
Verilere ilişkin KMO değeri 0,875 ve Barlett Küresellik Testi sonucu 0,01 düzeyinde anlamlı bulunmuştur. ($\chi^2 = 665,496$; $sd=15$; $p=.00$). Bu bulgular faktör analizinin varsayımlarının karşılandığını, yani verilerin faktörleşmeye uygun olduğunu göstermektedir.

2.2: Faktör analizi.

Faktörler	Faktör özdeğerleri	Açıklanan varyans(%)	Toplamlı varyans(%)
1	3,875	74,425	74,425
2	0,591	9,849	84,274

Temel bileşenler analizi sonucunda elde edilen faktör özdeğerleri ve faktörler tarafından açıklanan varyans incelendiğinde, özdeğeri 1'in üzerinde olan tek faktör elde edilmiştir. Özdeğer, her bir faktörün faktör yüklerinin kareleri toplamı olup, her bir faktör tarafından açıklanan varyansın oranının hesaplanmasında ve önemli faktör sayısına karar vermede kullanılan bir katsayıdır. Özdeğer yükseldikçe, faktörün açıkladığı varyans oranı da yükselmektedir. Özdeğeri 1'den büyük olan bu tek faktörün toplamda varyansın %74,425 'sini açıkladığı ve özdeğerlerin 3,875 olduğu görülmektedir. Fakat faktör sayısına karar vermede, sadece özdeğerlere bakılması anlamlı faktör yapılarının elde edilememesine neden olabilmektedir. Bu nedenle faktör

sayısına karar vermede kullanılan diğer yöntemler olan özdeğer grafiği ve açıklanan varyans oranları incelenmiştir.



Şekil 2.1: Özdeğerler grafiği.

Özdeğerlere ait grafik incelendiğinde birinci faktörden sonra hızlı bir düşüş olduğu görülmektedir. Özdeğerler ve açıklanan varyans oranı tekrar genel olarak incelendiğinde, birinci faktörün toplam varyansın %74,425'ünü açıklaması, özdeğerlerin ve açıklanan varyans oranlarının birinci ve ikinci faktör arasında keskin bir düşüş göstermesi testin tek faktörlü bir yapıya sahip olabileceğinin göstergelerinden biri olarak ifade edilebilir.

Tablo 2.3: Faktör yük değerleri tablosu.

Maddeler	Faktör 1
Görevlerimi tam zamanında tamamlarım	0,789
İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum	0,782
Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim	0,818
Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim	0,744
İşimle ilgili konularda kendimi sürekli geliştiririm	0,836
İş performansımın yeterli olduğunu düşünüyorum	0,741

Maddeler tek faktöre ayrılmıştır ve faktör yük değerleri de tablodaki gibi görülmektedir. Bu durumda Ankete katılan katılımcıların iş gören performansı ölçeğine verdikleri cevaplar Faktör 1 yük değerleri ile çarpılıp iş gören performansı puanları elde edilmiştir.

İŞ TATMİN ÖLÇEĞİ İÇİN GEÇERLİLİK ANALİZİ

Verilere ilişkin KMO değeri 0,913 ve Barlett Küresellik Testi sonucu 0,01 düzeyinde anlamlı bulunmuştur. ($\chi^2 = 1876,166$; $sd=105$; $p=.00$). Bu bulgular faktör analizinin varsayımlarının karşılandığını, yani verilerin faktörleşmeye uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 2.4: Faktör analizi.

Faktörler	Faktör özdeğerleri	Açıklanan varyans(%)	Toplamı varyans(%)
1	7,610	67.358	67.358
2	0,670	8,245	75,603

Temel bileşenler analizi sonucunda elde edilen faktör özdeğerleri ve faktörler tarafından açıklanan varyans incelendiğinde, özdeğeri 1'in üzerinde olan tek faktör elde edilmiştir. Özdeğer, her bir faktörün faktör yüklerinin kareleri toplamı olup, her bir faktör tarafından açıklanan varyansın oranının hesaplanmasında ve önemli faktör sayısına karar vermede kullanılan bir katsayıdır. Özdeğer yükseldikçe, faktörün açıkladığı varyans oranı da yükselmektedir. Özdeğeri 1'den büyük olan bu tek faktörün toplamda varyansın %67.358'ini açıkladığı ve özdeğerlerin 3,875 olduğu görülmektedir. Fakat faktör sayısına karar vermede, sadece özdeğerlere bakılması anlamlı faktör yapılarının elde edilememesine neden olabilmektedir. Bu nedenle faktör sayısına karar vermede kullanılan diğer yöntemler olan özdeğer grafiği ve açıklanan varyans oranları incelenmiştir.

Tablo 2.5: Faktör yük değerleri tablosu.

Maddeler	Faktör 1
Çalıştığım kurumda işimi iyi yaptığım zaman takdir ediliyorum	0,797
Birlikte çalıştığım insanları seviyorum	0,716
İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum	0,710
İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor	0,832
Yaptığım işten memnunum	0,790
Yaptığım işten gurur duyuyorum	0,807
Çabalarımın gerektiği kadar dillendirildiğini düşünüyorum	0,794
Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum	0,755
İşyerimdeki çalışma ortamından memnunum	0,601
Yapmam gereken işler yeterince açık ve nettir	0,560
İş yerimde kendimi geliştirmek için olanaklar var	0,689
İş yerimde iyi çalışma, üstlerim tarafından övülür	0,836
İşimi gerçekten severek yapıyorum	0,794
İşimde yeni sorumluluklar almayı seviyorum	0,609
İşimi para kazanma aracı olarak değil, bir yaşam tarzı olarak görüyorum	0,547

Maddeler tek faktöre ayrılmıştır ve faktör yük değerleri de tablodaki gibi görülmektedir. Bu durumda Ankete katılan katılımcıların iş tatmini ölçeğine verdikleri cevaplar Faktör 1 yük değerleri ile çarpılıp iş tatmini performansı puanları elde edilmiştir.

2.6 Regresyon Analizi

Regresyon analizi, iki ya da daha çok değişken arasındaki ilişkiyi ölçmek için kullanılan analiz metodu dur. Regresyon analizi ile değişkenler arasındaki ilişkinin varlığı, eğer ilişki var ise bunun gücü hakkında bilgi edinilebilir.

“Basit doğrusal regresyon modeli $Y_i = B_0 + B_1 * X_i$ şeklinde ifade edilebilir.

X_i : Bağımsız (açıklayıcı) değişken

Y_i : Bağımlı (açıklanan, etkilenen) değişken

B_0 : sabit katsayı

B_1 : bağımsız değişken katsayısı” (Bilge, 2017)

2.6.1 İş Tatmininin Performansa Etkisine İlişkin Ana Hipotezin Regresyon Analizi

İş görenin iş tatmini ve performansı arasındaki ortalamalarına dair etkinin tespiti amacıyla yapılan regresyon analizi sonucu çıkan değerler aşağıdaki tabloda yer almaktadır. “Bir sayısal değişken üzerinde bir bağımsız sayısal değişkenin etkisini incelemek için Basit Doğrusal Regresyon Modeli kurulmuştur.” (Bilge, 2017).

Tablo 2.6: İş tatmininin iş performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi.

	Model Katsayıları					Model İstatistikleri			
	B	St. Hata	St. B	t	p	F	p	R ²	Düz. R ²
Sabit Terim	2,939	0,181		16,281	0,000*	43,435	0,000*	0,169	0,165
İş Tatmini	0,362	0,055	0,411	6,591	0,000*				

Bağımlı Değişken: İş Performansı B:Regresyon Katsayısı *:p<0,05

Tablo incelendiğinde iş tatmininin iş performansı üzerindeki etkisini incelemek amacıyla kurulan basit doğrusal regresyon modeli istatistiksel olarak anlamlı bir modeldir (F=43,435 p<0,05). İş Tatmini İş Performansındaki değişimin %16,5’ini açıklamaktadır (Düz. R²=0,165).

İş Tatminin İş Performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı etkisi bulunmaktadır (t=6,591 p<0,05). Buna göre iş tatmini 1 birim arttığında iş performansı 0,362 artmaktadır.

2.7 Verilerin Toplanması

Yapılan alan yazın taramasında, daha önce geçerliliği ve güvenilirliği farklı çalışmalarda kanıtlanmış iş tatmini ve iş gören performansına yönelik ölçeklerden faydalanılmıştır.

Çalışmada İş Gören Performans Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Kullanılan ölçekler üç bölümden oluşmaktadır. Ölçeğin birinci bölümünde iş görenlerin performanslarını ölçmek amacıyla altı soru sorulmuştur. İş Gören Performans Ölçek maddeleri Kirkman ve Rosen (1999), Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilmiş olup bu yönde yapılan çalışmalarda kullanılmıştır. Bu ölçek Türkçe’ye Çöl (2008) tarafından uyarlanarak kullanılmıştır.

Ölçeğin ikinci bölümündeki soruların on tanesi iş görenlerin iş tatminini ölçmek amacıyla 1994 yılında Paul Spector tarafından geliştirilen ve geçerliliği ve güvenilirliği birçok araştırmayla ortaya konulmuş, Türkçe'ye Yelboğa (2009) tarafından çevrilmiş iş tatmin ölçeğinden alınarak kullanılmıştır.

11 ve 12'nci sorular Job Descriptive Index ölçeği, 13-14-15'inci sorular ise Brayfield and Rothe (1951) tarafından geliştirilen Index of Job Satisfaction (IJS) kullanılarak oluşturulmuştur.

Ölçeğin üçüncü bölümünde yer alan demografik sorularla, ölçeğe katılanların bireysel ve çalışma hayatları ile ilgili yönlerini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırmada, güvenilirliğinin korunması adına bu bölüm genelde başlangıçta yer almaktayken, çalışanların kimliğinin gizli tutulması, endişe ve önyargı oluşmaması açısından bu çalışmada ölçeğin son bölümünde yer almıştır.

Çalışmaya katılım için kurum isimlerinin gizli kalması şartıyla izin verilmiştir. Bu sebeple çalışma içinde kurum isimlerine yer verilmemiştir. Uygulama yapılacak kurumlar seçildikten sonra kurumların yöneticileriyle görüşülerek hazırlanan ölçek formu ve çalışmanın amacının anlatıldığı bir belge kendilerine iletilmiştir. Yöneticilerin incelemeleri neticesinde kurum iş görenleri üzerinde çalışma yapılmasına izin verilmiştir.

İzinlerin alınması neticesinde gerekli desteğin sağlanması amacıyla ölçek soruları birim amirleriyle paylaşılmış ve geri dönüşler için yardım istenmiştir. Araştırmaya katılanların doğru bilgi paylaşımında bulunmalarını sağlamak amacıyla bilgilerin gizli kalacağı, sadece akademik çalışmada kullanılmak amacıyla ölçeğin düzenlendiği katılımcılara belirtilmiştir. Ölçekler, birim amirlerine teslim edilerek iş görenlere dağıtımı sağlanmış ve cevaplanmış ölçekler tarafıma iletilmiştir. Ölçek uygulaması, 2018 Ocak ayında bir haftalık sürede tamamlanmıştır. Ölçek örneği ekte yer almaktadır.

Verilerde kullanılan ölçeğin, elde edilen veriler ile geçerliliği ve iç tutarlılığı analiz edilmiştir. Ölçeğin verilen cevaplar doğrultusunda güvenilir sonuçlar verip vermeyeceği bilinmelidir. Bunun için de güvenilirlik analizi yapılarak Cronbach's Alfa değeri hesaplanmıştır. Araştırmada iş görenlerin iş tatmini ve iş gören performansı ile ilgili bilgileri toplamak için ölçek çalışması yapılmıştır. Araştırma çerçevesinde hedef kitle özel hastane çalışanlarıdır. Beş özel hastanede tamsayım yöntemi ile sağlık personeline ölçek uygulanmıştır. Ölçme aracı 5'li likert ölçeği

şeklinde düzenlenmiştir. Araştırmanın amacına yönelik en olumsuz ifade edene en düşük puan, en olumlu ifade edene en yüksek puan verilmektedir.

Bu kapsamda, ölçeklerdeki tüm ifadeler 1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum şeklinde yanıtlanmaktadır. Katılımcılardan ifadeye olan katılımlarının hangi düzeyde olduğunu, uygun seçeneklerden birini işaretleyerek belirtmeleri istenmiştir.

2.8 Araştırmanın Sınırlılıkları

Genelde hizmet sektörü çalışanları adına yapılmış olan bu çalışma özelde Sağlık sektöründe faaliyet gösteren işletmelerle sınırlı kalmıştır. Bunun yanı sıra iş gören performans değerlendirmeleri işletmelerden alınmamış iş etiği ve gizlilik ilkesi sebebiyle iş görenlerin kendilerini değerlendirdiği iş gören performans ölçeği uygulanmıştır.

2.9 Verilerin Analizi

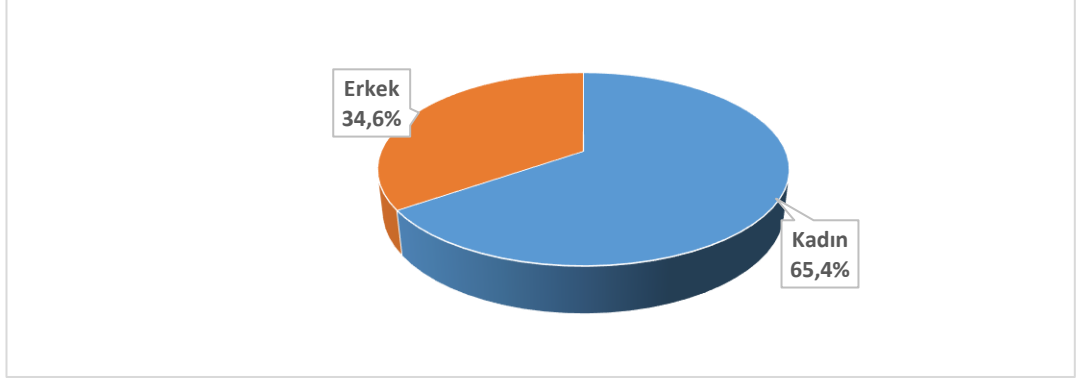
İki bağımsız sayısal değişken (İş Gören Ölçeği puanları, İş Tatmini Ölçeği puanları) arasındaki ilişki Pearson korelasyon katsayısı ile yorumlanmıştır. İki bağımsız grup (örneğin medeni durum) arasındaki farklılıklar Bağımsız Örneklem T Testi ile incelenmiştir. İki'den fazla bağımsız grup (örneğin öğrenim durumu) arasındaki farklılıklara ise Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ile bakılmıştır. Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda farklılık çıkması durumunda ise farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey çoklu karşılaştırma testinden yararlanılmıştır.

Çalışmada kullanılan İş Gören Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği için güvenilirlikler Cronbach Alfa katsayısı ile incelenmiştir. Cronbach Alfa katsayılarına göre 2 ölçeğinde güvenilirliklerin yüksek seviyede oldukları görülmüştür.

Sayısal değişkenlerin normallik varsayımları çarpıklık, basıklık katsayıları ile incelenmiş ve bu katsayıların ± 2 aralığında oldukları görülmüştür. Bu nedenle çalışmada parametrik olan istatistiksel yöntemlerden yararlanılmıştır.

Araştırmanın örneklemini 215 kişiden oluşmaktadır. Çalışma verileri değerlendirilirken kategorik değişkenler (örneğin cinsiyet) için sıklıklar (sayı, yüzde),

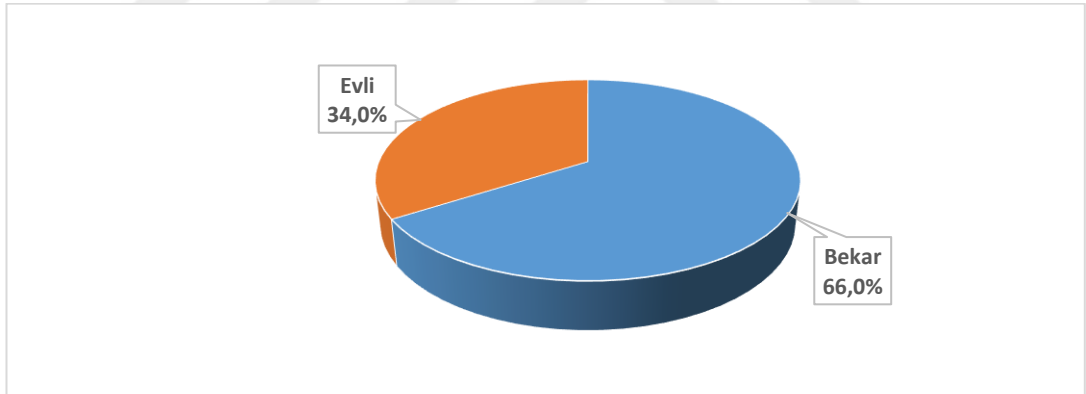
sayısal değişkenler (örneğin iş tatmini ölçek puanları) için ise tanımlayıcı istatistikler (ortalama, standart sapma, minimum, maksimum) verilmiştir.



*: 5 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.

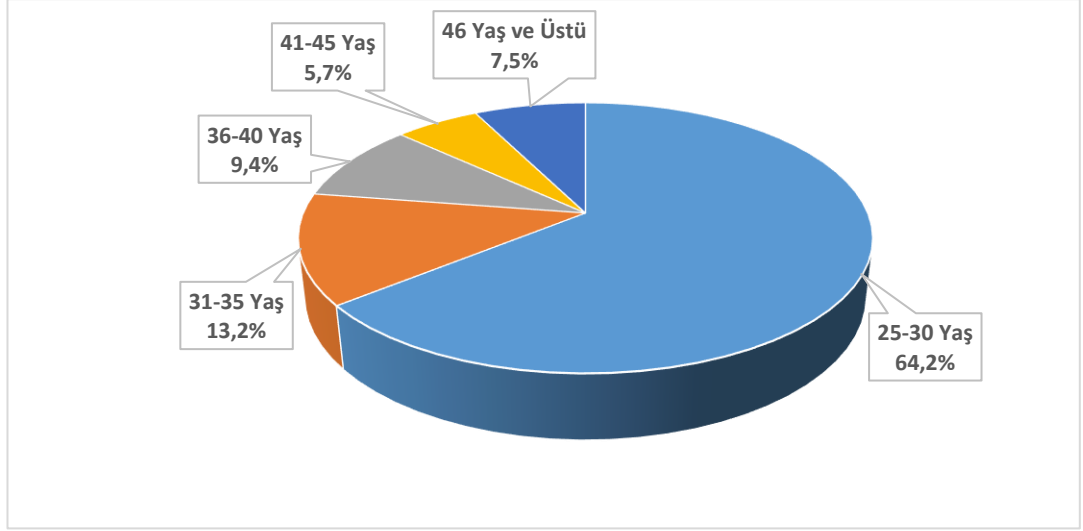
Şekil 2.2: Cinsiyete göre dağılımlar.

Araştırmaya katılan kişilerin %65,4'ü kadın ve %34,6'sı erkektir. 5 katılımcı ise bu soruyu cevapsız bırakmıştır.



Şekil 2.3: Medeni duruma göre dağılımlar.

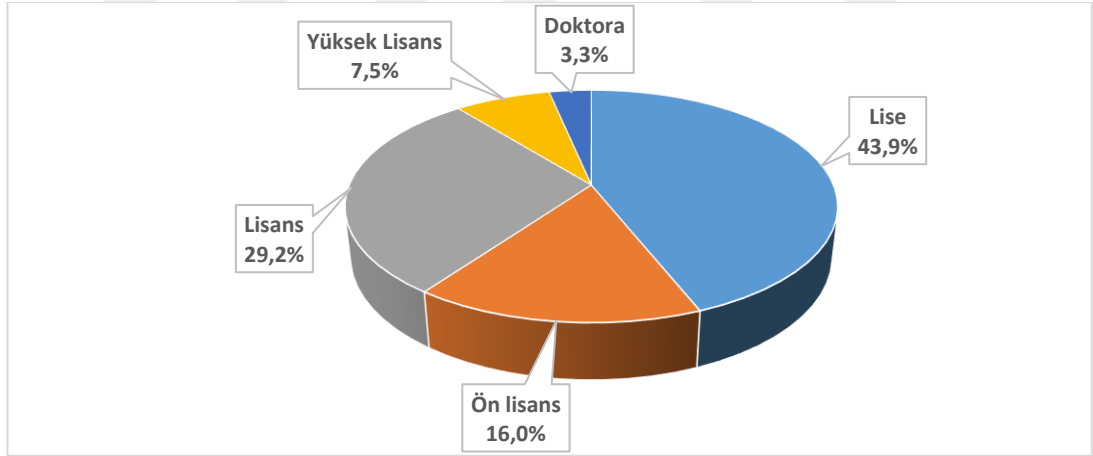
Araştırmaya katılan kişilerin % 66'sı bekâr, % 34'ü ise evlidir. 1 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.



*: 4 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.

Şekil 2.4: Yaşa göre dağılımlar.

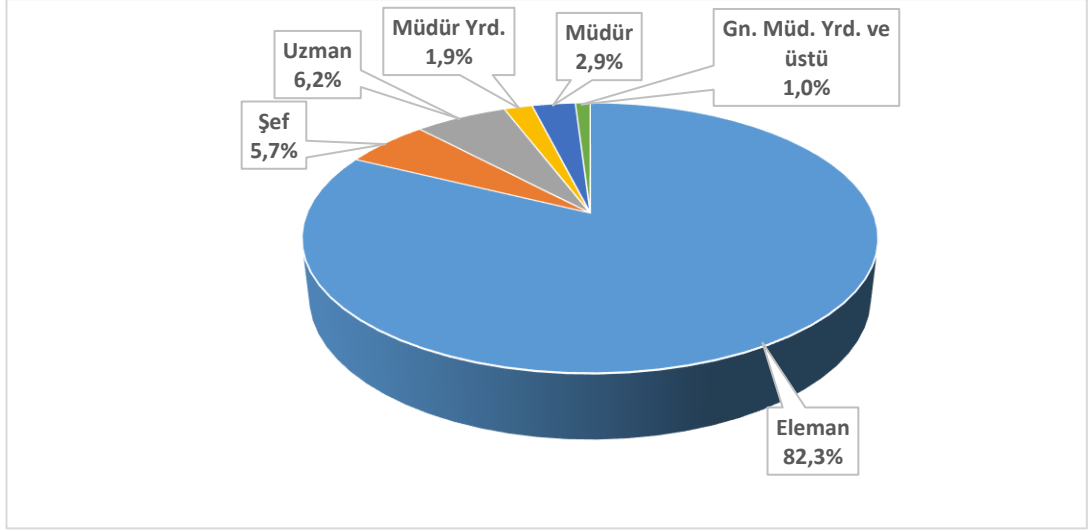
Araştırmaya katılan kişilerin %64,2'si 25-30 yaş grubunda iken %13,2'si 31-35, %9,4'ü 36-40, %5,7'si 41-45 ve %7,5'i 46 yaş ve üstü yaş grubundadır. 4 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.



*: 4 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.

Şekil 2.5: Öğrenim durumuna göre dağılımlar.

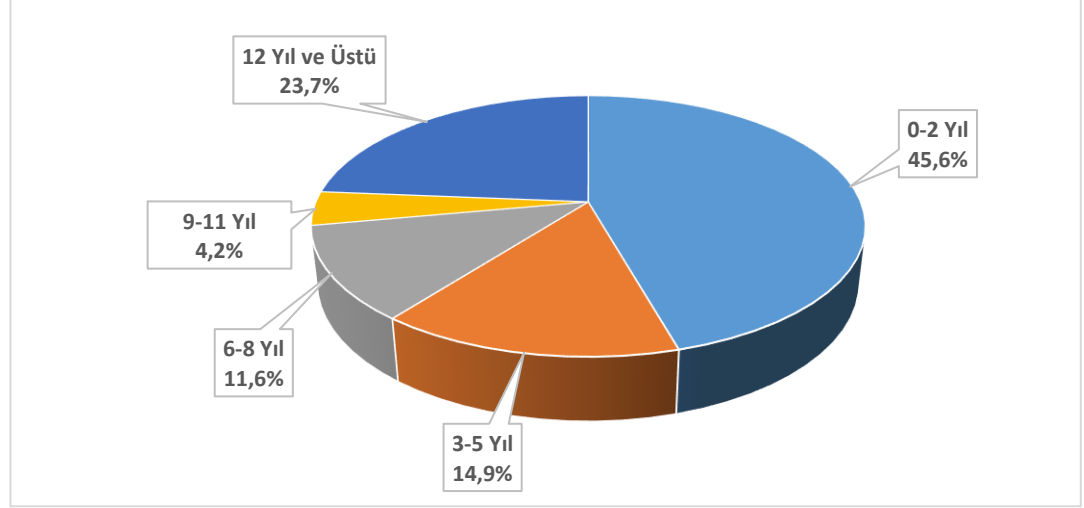
Araştırmaya katılan kişilerin %43,9'unun eğitim durumu lise iken %16'sının ön lisans, %29,2'sinin lisans, %7,5'inin yüksek lisans, %3,3'ünün doktora'dır. 4 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.



*: 6 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.

Şekil 2.6: Unvana göre dağılımlar.

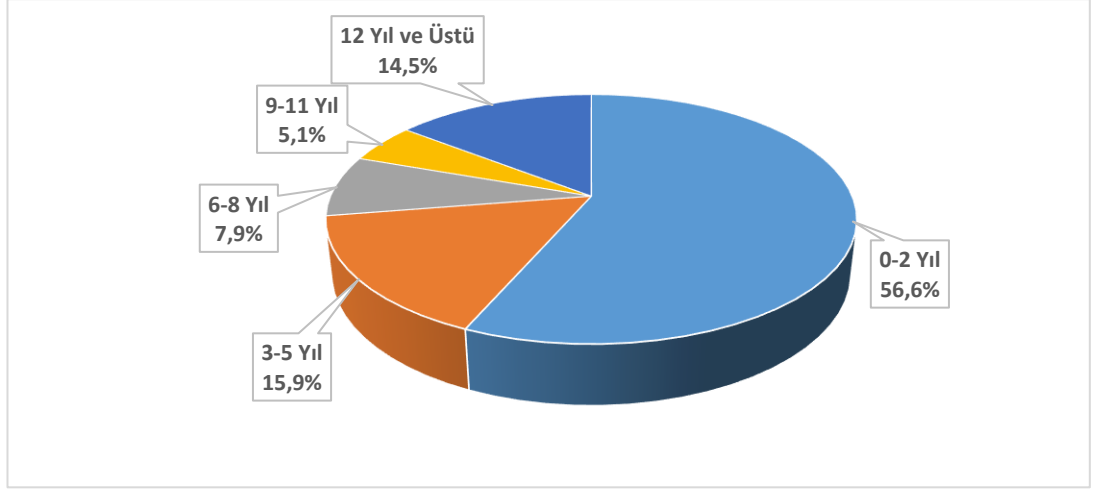
Araştırmaya katılan kişilerin %82,4'ünün unvanı eleman iken %5,7'si şef, %6,2'si uzman, %1,9'umüdür yardımcısı, %2,9'u müdür, %1'i ise genel müdür yardımcısı ve üzeridir. 6 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.



*: 1 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.

Şekil 2.6: Çalışma yıllarına göre dağılımlar.

Araştırmaya katılan kişilerin %45,6'sının çalışma yılı 0-2 yıl iken %14,9'unun 3-5, %11,6'sının 6-8, %4,2'sinin 9-11, %23,7'sinin ise 12 yıl ve üzeridir. 1 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.



*: 2 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.

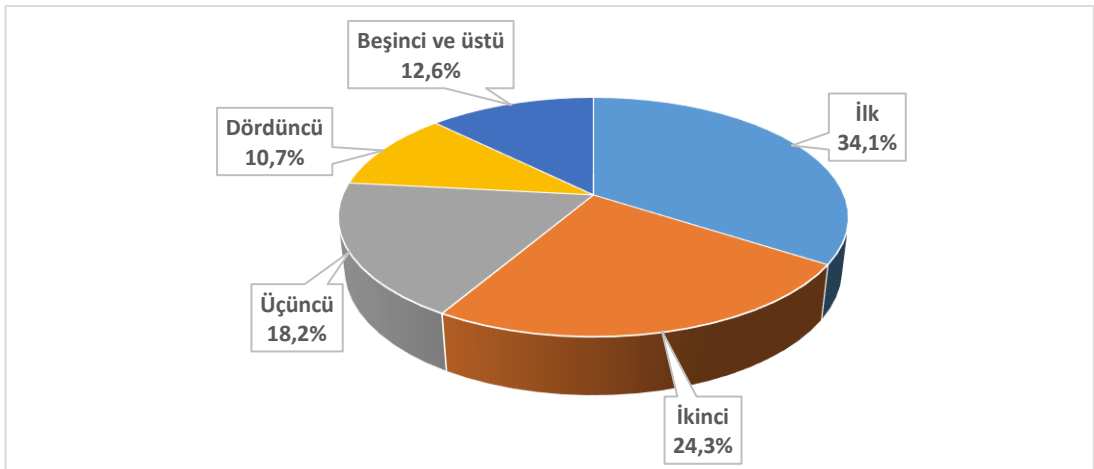
Şekil 2.7: Şu anda çalışılan işyerinde çalışma yıllarına göre dağılımlar.

Araştırmaya katılan kişilerin %56,5'inin şu anki işyerinde çalışma yılı 0-2 yıl iken %15,9'unun 3-5, %7,9'unun 6-8, %5,1'inin 9-11 ve %14,5'inin ise 12 yıl ve üzeridir. 2 katılımcı ise bu soruyu cevapsız bırakmıştır.

Tablo 2.7: Mevcut çalışılan iş sayısına göre dağılımlar.

	Sayı	Yüzde
İlk	73	34,1
İkinci	52	24,3
Üçüncü	39	18,2
Dördüncü	23	10,7
Beşinci ve üstü	27	12,6
Toplam	214*	100,0

*: 2 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.

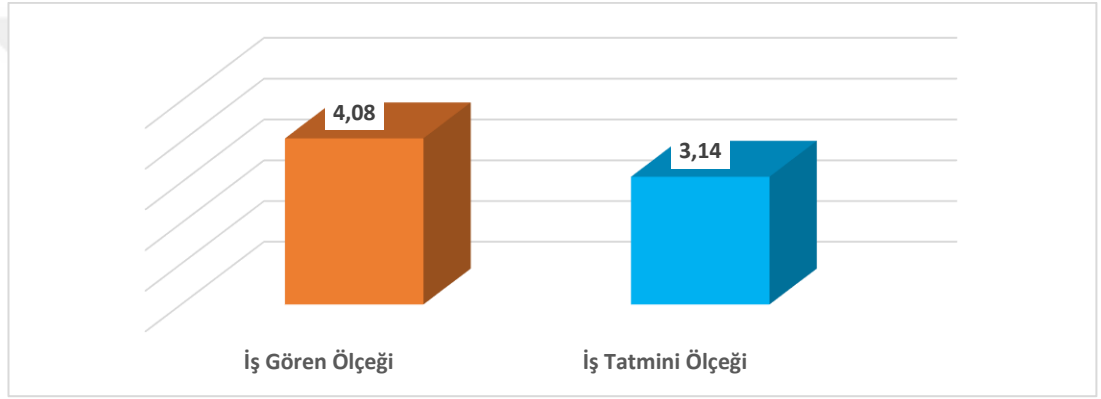


*: 2 katılımcı bu soruyu cevapsız bırakmıştır.

Araştırmaya katılan kişilerin %34,1'inin şu anki işi ilk işi iken %24,3'ünün ikinci, %18,2'sinin üçüncü, %10,7'sinin dördüncü ve %12,6'sının ise beşinci ve üzeri işidir. 2 katılımcı ise bu soruyu cevapsız bırakmıştır.

Tablo 2.8: İş gören ve iş tatmini ölçekleri için tanımlayıcı istatistikler ve güvenirlikler.

	Ortalama	Standart Sapma	Medyan	Minimum	Maksimum	Madde Sayısı	Cronbach Alfa
İş Gören Ölçeği	4,08	0,85	4,17	1,00	5,00	6	0,890
İş Tatmini Ölçeği	3,14	0,97	3,13	1,00	5,00	15	0,930



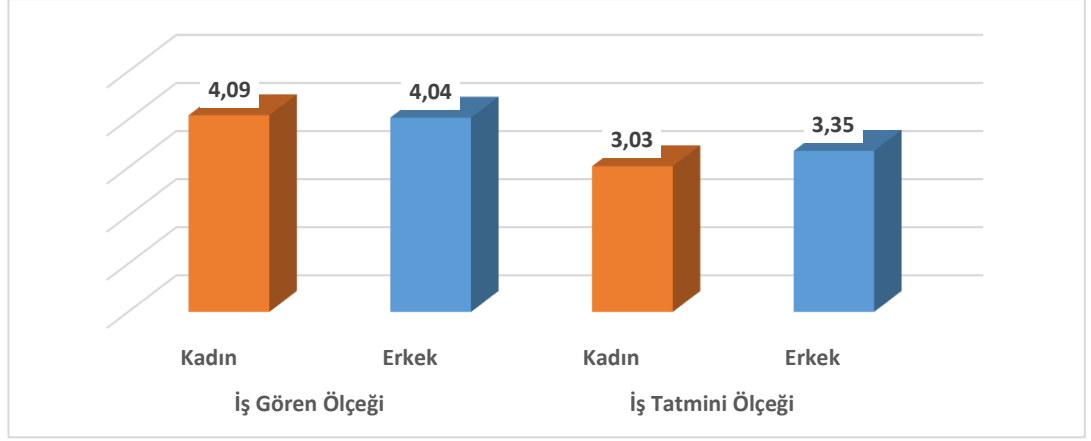
Araştırmaya katılan kişilerin İş Gören Ölçeği skorları $4,08 \pm 0,85$ iken İş Tatmini Ölçeği düzeyleri ise $3,14 \pm 0,97$ 'dir. 6 maddeden oluşan İş Gören Ölçeği ve 15 maddeden oluşan İş Tatmini Ölçeği güvenirliklerinin yüksek derecede güvenilir olduğu görülmektedir (Cronbach Alfa>0,700).

Tablo 2.9: İş gören ve iş tatmini ölçekleri arasındaki ilişkinin incelenmesi.

		İş Tatmini
İş Gören Ölçeği	r	0,411
	p	0,000*
	N	216

*:p<0,05 (İstatistiksel olarak anlamlı)

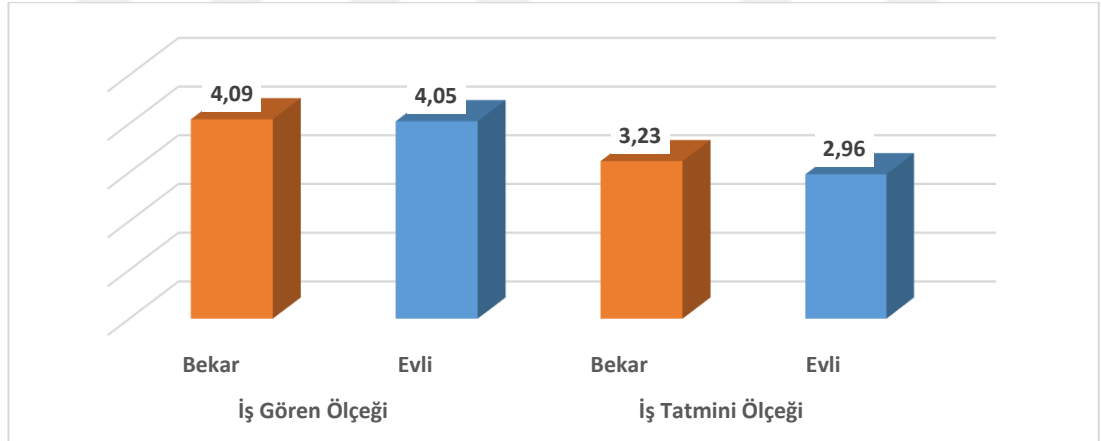
Uygulanan korelasyon analizi sonucunda İş Gören Ölçeği ile İş Tatmini Ölçeği arasında %41,1'lik pozitif ilişki bulunmaktadır.



*:p<0,05 (İstatistiksel olarak anlamlı)

Şekil 2.8: Cinsiyete göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.

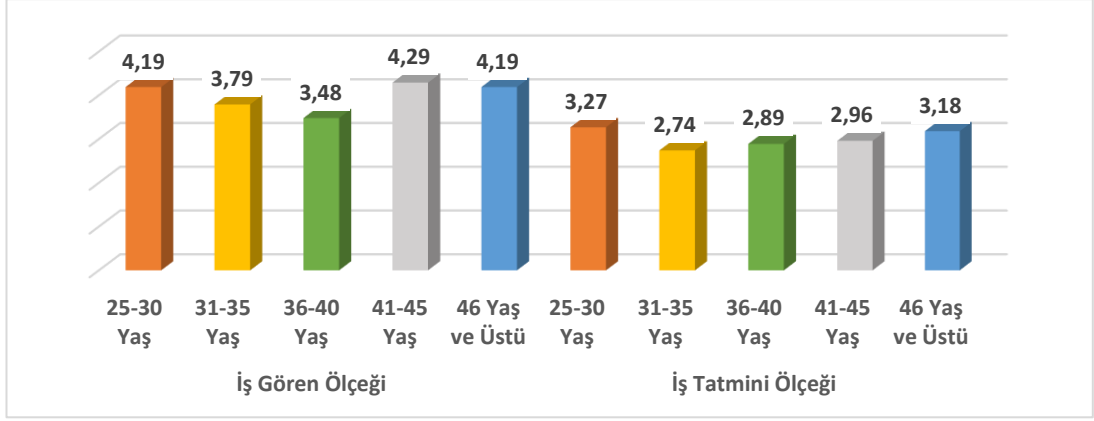
Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda kadın ve erkekler arasında İş Gören Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamakta iken İş Tatmini Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Buna göre erkeklerin iş tatmini düzeyleri kadınlardan anlamlı derecede daha fazladır.



*:p<0,05 (İstatistiksel olarak anlamlı)

Şekil 2.9: Medeni duruma göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.

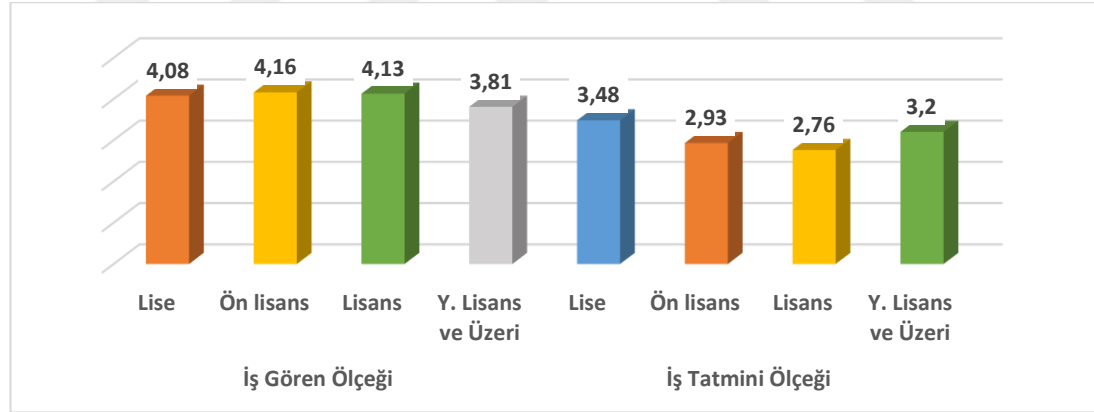
Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda bekar ve evliler arasında İş Gören Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamakta iken İş Tatmini Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Buna göre bekarların iş tatmini düzeyleri evlilerden anlamlı derecede daha fazladır.



*:p<0,05 (İstatistiksel olarak anlamlı)

Şekil 2.10: Yaş gruplarına göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.

Uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda yaş grupları arasında İş Gören Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmakta iken İş Tatmini Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Buna göre 25-30 yaş grubundaki kişilerin İş Gören Ölçeği puanları, 31-35 yaş grubundaki kişilerden anlamlı derecede daha fazladır.



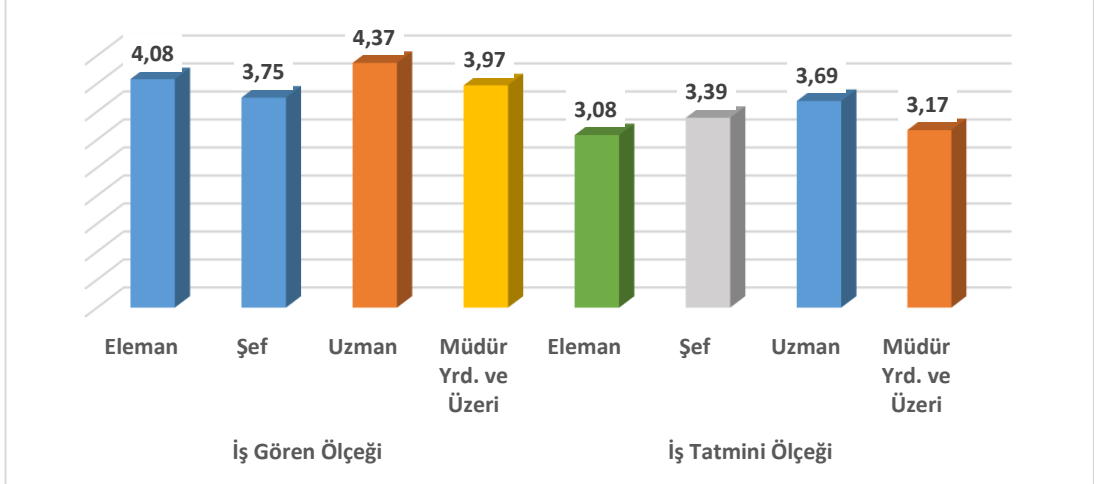
*:p<0,05 (İstatistiksel olarak anlamlı)

Şekil 2.11: Öğrenim durumlarına göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.

Uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda öğrenim düzeyleri arasında İş Gören Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamakta iken İş Tatmini Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Buna göre öğrenim durumu lise olan kişilerin İş Tatmini Ölçeği puanları öğrenim durumu ön lisans ve lisans olan kişilerden anlamlı derecede daha fazladır.

Tablo 2.10: Unvanlara göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkları.

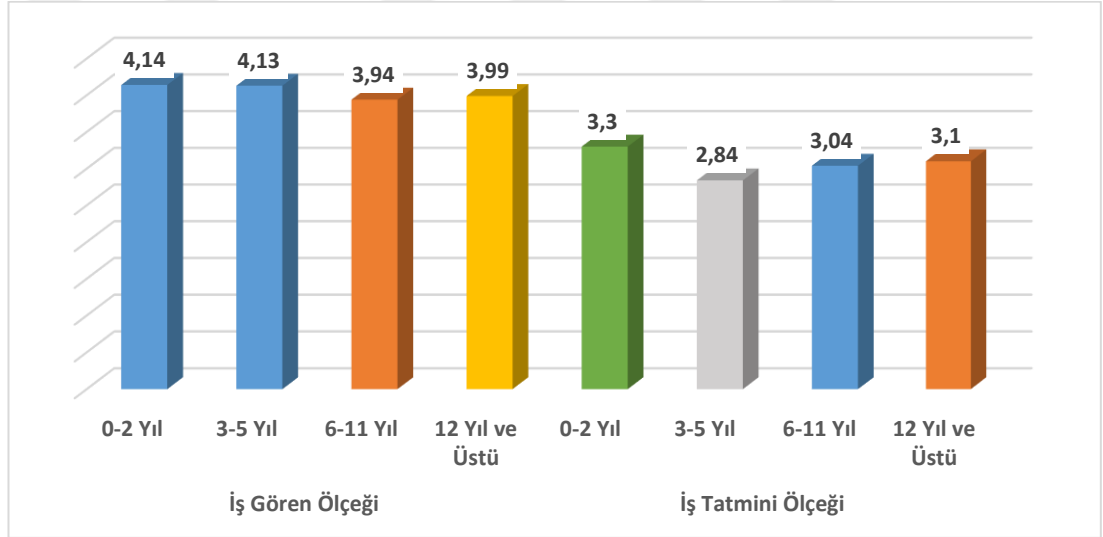
		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İş Gören	1.Eleman	173	4,08	0,79	1,171	0,322
	2.Şef	12	3,75	1,32		
	3.Uzman	13	4,37	0,62		
	4.Müdür Yrd. ve Üzeri	12	3,97	1,28		
İş Tatmini	1.Eleman	173	3,08	0,97	1,879	0,134
	2.Şef	12	3,39	1,02		
	3.Uzman	13	3,69	0,95		
	4.Müdür Yrd. ve Üzeri	12	3,17	0,93		



Uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda unvanlar arasında İş Gören Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 2.11: Çalışma yıllarına göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.

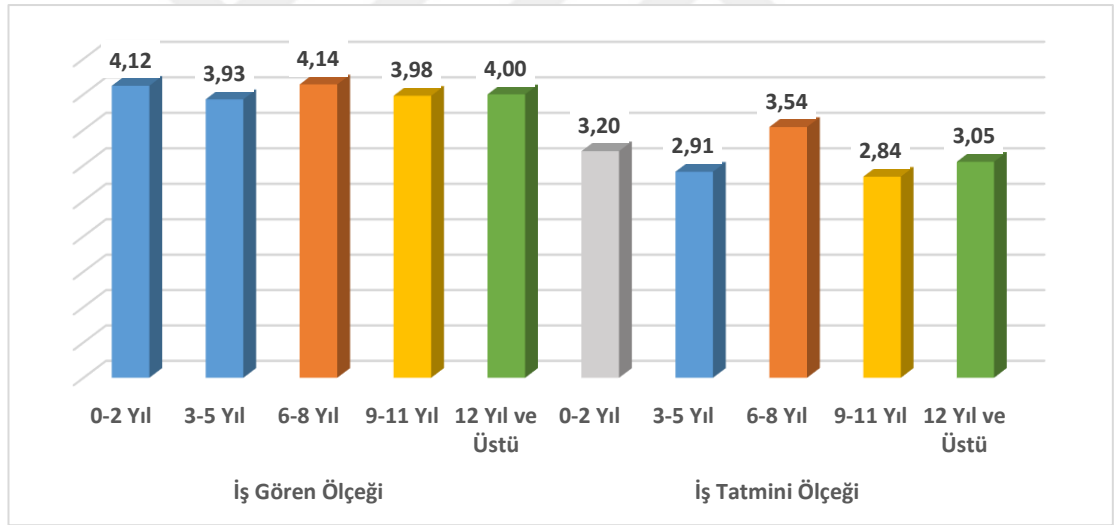
		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İş Gören	1.0-2 Yıl	98	4,14	0,78	0,711	0,546
	2.3-5 Yıl	32	4,13	0,71		
	3.6-11 Yıl	34	3,94	0,79		
	4.12 Yıl ve Üstü	51	3,99	1,09		
İş Tatmini	1.0-2 Yıl	98	3,30	1,02	2,029	0,111
	2.3-5 Yıl	32	2,84	0,74		
	3.6-11 Yıl	34	3,04	0,88		
	4.12 Yıl ve Üstü	51	3,10	1,03		



Uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda çalışma yılı grupları arasında İş Gören Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 2.12: Şu anda çalışılan işyerinde çalışma yıllarına göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.

		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	p
İş Gören	1.0-2 Yıl	121	4,12	0,76	0,459	0,765
	2.3-5 Yıl	34	3,93	0,85		
	3.6-8 Yıl	17	4,14	0,97		
	4.9-11 Yıl	11	3,98	0,91		
	5.12 Yıl ve Üstü	31	4,00	1,12		
İş Tatmini	1.0-2 Yıl	121	3,20	1,00	1,676	0,157
	2.3-5 Yıl	34	2,91	0,85		
	3.6-8 Yıl	17	3,54	1,01		
	4.9-11 Yıl	11	2,84	0,75		
	5.12 Yıl ve Üstü	31	3,05	0,97		



Uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda şu anda çalışılan işyerinde çalışma yılı grupları arasında İş Gören Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 2.13: Mevcut çalışılan işin kaçınıcı iş olduğuna göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.

		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Fark (Tukey)
İş Gören Performansı	1.İlk	73	4,16	0,82	0,507	0,731	
	2.İkinci	52	4,01	0,80			
	3.Üçüncü	39	4,00	0,91			
	4.Dördüncü	23	3,94	0,83			
	5.Beşinci Ve Üstü	27	4,15	1,01			
İş Tatmini	1.İlk	73	3,44	0,94	2,732	0,030*	1-2
	2.İkinci	52	3,00	0,95			
	3.Üçüncü	39	2,98	1,00			
	4.Dördüncü	23	2,96	0,85			
	5.Beşinci Ve Üstü	27	2,98	1,05			

*:p<0,05 (İstatistiksel olarak anlamlı)

Uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda mevcut çalışılan işin kaçınıcı iş olduğu grupları arasında İş Gören Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamakta iken İş Tatmini Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Buna göre mevcut çalıştığı işi ilk olan kişilerin İş Tatmini Ölçeği puanları ikinci işi olan kişilerden anlamlı derecede daha fazladır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGU VE YORUMLAR

Bu bölümde; giriş bölümünde ve yöntem bölümünde belirlenen alt problemler ve hipotezler esas alınmak suretiyle; elde edilen verilere ilişkin bulgular, yine ilgili alt problem başlığıyla ele alınarak değerlendirilmiş ve yorumlara ulaşılmıştır.

Bölümün sonunda; alt problemlere ilişkin bulgu ve yorumlar esas alınmak suretiyle, her alt problem için karşılaştırmalı değerlendirme tabloları oluşturulmuş ve incelenen konuya ilişkin bulgu ve yorumlar, söz konusu tablolardan da yararlanmak suretiyle, sonuç ve önerilere esas genel değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Ana hipotez;

Hipotez 1:

İş gören tatmin düzeyi ile performansı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir etki bulunmaktadır. Yapılan alan yazın taraması, ölçek uygulaması, yarı yapılandırılmış görüşme sonuçlarına göre iş gören performansı ve tatminleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki görülmektedir. Regresyon modeli incelendiğinde beta (korelasyon) değeri 0,362 olduğu görülmektedir. $P = 0,000$ olduğundan yani $p < 0,001$ olduğu için iş görenlerin iş tatminleri ile performansları arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmaktadır. Buna göre iş tatmini 1 birim arttığında iş performansı 0,362 artmaktadır. Ayrıca 5 hastanede uygulanan korelasyon analizi sonucunda İş Gören Ölçeği ile İş Tatmini Ölçeği arasında %41,1'lik pozitif ilişki bulunmaktadır.

(Tablo: 3.5 İş Gören ve İş Tatmini Ölçekleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi)

Yardımcı hipotezler;

Hipotez 2: İş gören demografik özellikleri ile tatmin seviyeleri arasında anlamlı bir bağ vardır.

H2.1: İşgören cinsiyetleri ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda erkeklerin iş tatmini düzeylerinin kadınlardan anlamlı derecede daha fazla olduğu ortaya çıkmaktadır.

H2.2: İş görenlerin yaşları ile iş tatminleri arasında anlamlı bir etki vardır.

Tablo 3.3 Yaş Gruplarına Göre İş Gören ve İş Tatmini Ölçeklerinin Farklılıkların İncelenmesi

H2.3: İş görenlerin medeni durumları ile iş tatminleri arasında anlamlı bir etki vardır. Bekar iş görenlerin iş tatmin seviyeleri evli iş görenlerden anlamlı derecede daha fazladır.

(Tablo.3.2 Medeni Duruma Göre İş Gören ve İş Tatmini Ölçeklerinin Farklılıkların İncelenmesi)

H2.4: İş görenlerin öğrenim durumları ile iş tatminleri arasında anlamlı bir etki vardır. Öğrenim durumu düşük iş görenlerin öğrenim durumu yüksek iş görenlerden anlamlı derecede daha fazladır.

(Tablo. 3.4 Öğrenim Durumlarına Göre İş Gören ve İş Tatmini Ölçeklerinin Farklılıkların İncelenmesi)

3.1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Tablo 3.1: İş tatminini etkileyen faktörler.

		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	t	p
İş Gören Performansı	Kadın	138	4,09	0,78	0,374	0,709
	Erkek	73	4,04	0,97		
İş Tatmini	Kadın	138	3,03	0,94	-2,293	0,023*
	Erkek	73	3,35	1,01		

İş tatmini yazını incelendiğinde iş tatminini etkileyen faktörlerin başında cinsiyetin yer aldığı görülmektedir. Yapılan araştırmalar neticesinde kadın ve erkeklerin içsel motivasyon unsurlarının birbirinden zaman zaman farklılık göstermesi sebebiyle bazı mesleklerin bazı cinsiyete daha çok hitap ederek cinslerin farklı tatmin düzeyleri yaşamasına kısmen sebep olduğunu açıklamaktadır. Bunun yanı sıra iş tatmini ve cinsiyet arasındaki bağın ortaya çıkarılması amacıyla cinsiyete göre iş saatlerine gösterilen tutuma dair çalışmalarda bulunmaktadır. Yapılan araştırmalarda kadınların ev ve çocuk bakımı gibi sorumlulukları üstlenmek zorunda olması sebebiyle kısmi zamanlı ve esnek çalışma saatleri gerektiren işlere erkeklere oranla daha ilgili olduğu, erkeklerin ise uzun çalışma saatleri gerektiren örgütsel girişimlere karşı kadınlara oranlara daha ilgili oldukları ortaya çıkarılmıştır.

Tablo 3.2: Medeni durum.

		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	T	p
İş Gören Performansı	Bekar	142	4,09	0,80	0,321	0,748
	Evli	73	4,05	0,95		
İş Tatmini	Bekar	142	3,23	0,97	1,969	0,049*
	Evli	73	2,96	0,95		

*:p<0,05 (İstatistiksel olarak anlamlı)

Uygulanan bağımsız örneklem t testi sonucunda bekar ve evliler arasında İş Gören Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamakta iken İş Tatmini Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Buna göre bekarların iş tatmini düzeyleri kadınlardan anlamlı derecede daha fazladır. Ayrıca iş görenlerin medeni durumlarına göre iş tatmini düzeyleri incelendiğinde bekar iş görenlerin evli iş görenlere kıyasla işlerinden daha tatmin oldukları görülmektedir. Yapılan bu incelemeye dayanak olarak evli insanların ev çocuk bakımı gibi sorumluluklarının olması sebebiyle işten beklentilerinin farklılaştığı ve tatmin düzeylerinin azalmakta olduğu bunun yanı sıra bekar iş görenlerin ev, çocuk bakımı gibi sorumluluklarının olmaması veya daha az olması evli iş görenlere göre işinden daha tatmin olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.3: Yaş gruplarına göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.

		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Fark (Tukey)
İş Gören Performansı	1.25-30 Yaş	136	4,19	0,70	4,524	0,002*	1-2
	2.31-35 Yaş	28	3,79	1,00			
	3.36-40 Yaş	20	3,48	1,08			
	4.41-45 Yaş	12	4,29	0,76			
	5.46 Yaş ve Üstü	16	4,19	1,07			
İş Tatmini	1.25-30 Yaş	136	3,27	0,99	2,255	0,064	
	2.31-35 Yaş	28	2,74	1,02			
	3.36-40 Yaş	20	2,89	0,85			
	4.41-45 Yaş	12	2,96	0,55			
	5.46 Yaş ve Üstü	16	3,18	1,02			

*:p<0,05 (İstatistiksel olarak anlamlı)

Uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda yaş grupları arasında İş Gören Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmakta iken İş Tatmini Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Buna göre 25-30 yaş grubundaki kişilerin İş Gören Ölçeği puanları, 31-35 yaş grubundaki kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Ayrıca 25-30 yaş arası gençler ve 46 yaş ve üstü iş görenlerin işlerinde daha tatmin oldukları görülmektedir. Bunun sebepleri arasında 25-30 aralığında bulunan çalışanların genelde tecrübe sahibi olmaması ve ilk işi olmasına bağlı olarak işe karşı beklenti ve tatmin düzeyleri farklılık göstermektedir. Benzer bir şekilde 46 yaş ve üstü iş görenlerin işlerinden tatmin olmasında iş görenin yaş düzeyinin ve işte geçirilen sürenin artması neticesinde yaş ve edinilen tecrübe sayesinde işten beklentilerinin değişerek tatmin düzeylerin arttığını göstermektedir.

Tablo 3.4: Öğrenim durumlarına göre iş gören ve iş tatmini ölçeklerinin farklılıkların incelenmesi.

		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	F	p	Fark (Tukey)
İş Gören Performansı	1.Lise	93	4,08	0,89	0,925	0,430	
	2.Ön lisans	34	4,16	0,63			
	3.Lisans	62	4,13	0,77			
	4.Y. Lisans ve Üzeri	23	3,81	1,19			
İş Tatmini	1.Lise	93	3,48	0,98	8,424	0,000*	1-2,3
	2.Ön lisans	34	2,93	0,66			
	3.Lisans	62	2,76	0,82			
	4.Y. Lisans ve Üzeri	23	3,20	1,24			

*:p<0,05 (İstatistiksel olarak anlamlı)

Uygulanan tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda öğrenim düzeyleri arasında İş Gören Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamakta iken İş Tatmini Ölçeği puanları bakımından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmaktadır. Araştırmada, çalışanların iş tatmin düzeylerinin eğitim durumları bakımından farklılık gösterdiği saptanmıştır ve özellikle, lise mezunu çalışanlarla üniversite mezunu çalışanlar arasında iş tatmini bakımından farklılık bulunmaktadır. Lise mezunu çalışanlar üniversite mezunlarına oranla işlerinden daha

çok tatmin elde etmektedirler. Bu sonuç, özellikle üniversite mezunu çalışanların lise mezunu olanlara oranla işleri ile ilgili daha yüksek beklentiler içerisinde olmaları biçiminde yorumlanabilir.

Buna göre öğrenim durumu lise olan kişilerin İş Tatmini Ölçeği puanları öğrenim durumu ön lisans ve lisans olan kişilerden anlamlı derecede daha fazladır. Sağlık personelinin eğitim düzeyleri arttıkça, iş tatmin düzeylerinde anlamlı farklılık oluşturacak derecede düşüş görüldüğü söylenebilmektedir. Bu sonuç, iş tatmini ile eğitim düzeyi arasında negatif bir korelasyon olduğunu belirten çalışmalarla örtüşmektedir. Yüksek eğitim düzeyine sahip olan ancak kendine uygun pozisyon/görevde olmadığını düşünen personelin işin getirdiği monotonluk ve daha üst pozisyonlarda görev alınmasının kariyer planlama sistemi içinde bir süreçle bağlı olması nedeniyle iş tatminlerinin düştüğü düşünülmektedir. Fakat bunun yanı sıra yüksek lisans ve üzeri eğitim yapan personelin iş tatmini düzeylerinin şaşırtıcı bir şekilde ön lisans ve lisans eğitiminden daha fazla olduğu görülmektedir. Bu değişiklikte önem arz edecek etmenlerden biri de temel eğitimden itibaren ilk olarak alınan ön lisans ve lisans eğitiminden sonra işten beklentinin çok fazla olmasıdır. Bunda ön lisans ve lisans eğitiminden sonra iş tecrübesi olmamasından fakat belli eğitime sahip olmanın getirdiği duyguyla beklentinin yüksek olmasıyla açıklanmaktadır. Lise eğitiminden sonra zorlu geçen ön lisans ve lisans eğitimi işte yüksek beklentiye sebep olarak iş tatmin düzeyini düşürmektedir. “Toplumların ekonomik gelişmeleriyle paralel olarak belirli bir maddi geçim düzeyine ulaşan bireylerin ihtiyaçları da değişmiştir. Eğitim düzeyinin yükselmesi beklentileri de değiştirmiştir” (Çalışkan, 2005:10).

3.2 Performansı Artıracak Etmenlerin İncelenmesi

Performansı Artıran Etmenler:

Terfi ve İlerleme İmkânları:

İş görenlerin zaman içerisinde edinmiş oldukları tecrübe neticesinde çalıştıkları iş yerlerinde ilerleme fırsatı olmasını ister ve beklerler. Çünkü bireylerin zaman içerisinde çalışmalarına bağlı olarak deneyim ve tecrübe sahibi olmaları yaptıkları işi monoton hale getirip bulundukları konumu ve sorumlulukları yetersiz bulmalarına sebep olacaktır. Bu sebeple daha fazla yetki ve sorumluluk isteyeceklerdir. Yükselme ve ilerleme fırsatlarına sahip iş görenler gayret ve isteklerini giderek kaybedeceklerdir.

(Eren, 2001: 510) Ayrıca; iş görenin terfi etmeye yüklemiş olduğu anlamlar kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. “Bir iş gören için gelişme anlamını taşıırken diğeri için daha çok kazanma, yüksek mevki elde etme veya yarışı kazanmış olma anlamına da gelmektedir” (Başaran, 1991:203).

Terfilerin Adil Şartlarda Yapılması:

İş yerine ve iş verene karşı hissedilen güven iş gören performansını artırıcı etkiye sahiptir. İşte ilerlemenin sıklıkla ve adil koşullarda yapılması iş gören tatmininin artmasını ve iş görenin işinde yüksek performans göstermesini sağlar. (Eren, 2000:232)

İş yeri Ortamı:

Çalışmada fiziksel koşullar, iş tatminine bağlı olarak çalışma performansını etkilemektedir. Çalışma ortamının dizaynı, aydınlanma koşulları, hijyen vs. gibi fiziksel koşullar, performansı etkileyerek, işlerin daha hızlı ve verimli yürümesini sağlayacaktır. Fiziksel koşulların rahatsız edici olması (havasız ve gürültülü ortam gibi) çalışan motivasyonunda düşüşe ve işindeki verimliliğin azalmasına neden olmaktadır.

İş gören iş yeri tercihi “havalandırması, ışığı, sessizliği, rahatlığı ve tehlikesiz oluşu yönünden çalışmaya en elverişli olan işlerinden oluşmaktadır. İş görene sağlanan bu olanaklar sayesinde daha etkin ve verimli performans alınmaktadır” (Göne vd.1988:313).

Tablo 3.5: İş gören ve iş tatmini ölçekleri arasındaki ilişkinin incelenmesi (korelasyon analizi).

		İş Tatmini
İş Gören Performansı	r	0,411
	p	0,000*
	N	216

*:p<0,05 (İstatistiksel olarak anlamlı)

Uygulanan korelasyon analizi sonucunda İş Gören Ölçeği ile İş Tatmini Ölçeği arasında %41,1’lik pozitif ilişki bulunmaktadır. Çıkan sonuç iş tatmininin performans üzerindeki etkisinin beklenilenden daha az olduğunu ortaya koymaktadır. Ölçeğin uygulandığı yerin özel sektör olması sonucu etkileyen unsurlardan biridir. Özel sektörde olan düşük iş güvencesi, iş kaybetme korkusuna yol açarak iş görenlerin

ölçeklere doğru cevap vermemelerine sebep olmuştur. Her ne kadar ölçeğin iş ortamında kullanılmayacağı sadece araştırmada kullanılacağı belirtilse de iş görenlerin işveren korkusunu aşamayıp yanıltıcı cevaplar vermelerine neden olduğu düşünülmektedir. İş görenler ölçeklere verdikleri yanıtlarda işlerinden tatmin olmadıklarını, performanslarının ödüllendirilmediğini, işveren tarafından övülmediklerini, yükselmek için yeterli şansa sahip olmadıklarını, çabalarının gerektiği kadar ödüllendirilmediğini düşünmelerine rağmen performanslarının yüksek olduğunu belirtmişlerdir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Sonuç

Üzerinde fazla araştırma yapılmış konulardan biri olan iş tatmini, günümüz iş dünyasında da çok önem verilen bir konu olmuştur. Çünkü iş görenin yaptığı işe gösterdiği ilgisi, memnuniyet derecesi, inancı ve bunların ortak sonucu olarak ortaya çıkan davranışları işe karşı olan tutumunu oluşturur. İş tatmini genel olarak iş görenin işi ile ilgili memnuniyet derecesiyle yani işini ne kadar çok sevdiğiyle ilgilidir.

Beklentilerinin karşılanması iş görende doyum hissi yaratmaktadır. Yani işinde ne kadar çok beklentileri karşılanırsa iş gören işinden o ölçüde doyum sağlamaktadır. İş tatminiyle ilgili yapılan araştırmalar iş görenin işine karşı beslediği tutum ve gösterdiği davranış arasındaki bağlantıyı açıklamaya çalışmaktadır.

İş gören ve işveren birbirinden beklenti içerisindedir. İşveren iş görenin mevcut işi için gereken beceri ve bilgiye sahip olmasını ve bunu doğru şekilde kullanmasını beklerken iş görende psiko- sosyal ihtiyaçlarının karşılanarak kendisine motivasyonel destek ve fiziksel anlamda uygun çalışma koşullarının sağlanmasını bekler.

İşveren kendi etik değerlerine uygun çalışanlar, iş gören de kendi değer yargılarına uygun işverenle çalışmak ister. Tüm bu karmaşık dengelerin kurulabildiği noktada iş gören iş doyumunu sağlar. İş doyumunun sonucu olarak, işe bağlılık ve performans artışı sağlanır.

İş tatmini, iş görenin beklentileri ve işi arasında bir uyum varken sağlanabilir ve bu uyum sayesinde de iş gören performansı artar. Performans ve iş görenin işinde gösterdiği çaba ilişkilendirilebilir. İş görenin gösterdiği performans sonucunda aldığı ödülle ilgili algısı iş doyumunu etkiler. İş tatmini yüksek performansla, yüksek performans sonucunda edinilen kazanımlarda iş tatminine sebep olabilmektedir. Günümüz kurum ve kuruluşları bu döngünün önemini anlayarak iş görenin işinden tatmin olmasını artıracak tutum ve davranışlar geliştirmeye başlamışlardır. Çünkü işten tatmin olma, performansı olumlu yönde etkileyerek kurum/kuruluşlarda büyümeyi sağlar.

Yapılan alan yazın taramasında, uygulanan ölçeklerde ve Ek:4 te belirtilen yarı yapılandırılmış görüşmede de aynı sonuca varılmıştır. Yapılan alan yazın taramasında iş tatmini ve performans arasındaki güçlü ilişkiye vurgu yapılmış, iş tatmininin performansı artırarak kurum/kuruluşların gelişim, inovasyon ve ekonomik büyümesine fayda sağlayacağı belirtilmiştir. Ayrıca 5 hastanede uygulanan korelasyon analizi sonucunda İş Gören Ölçeği ile İş Tatmini Ölçeği arasında %41,1’lik pozitif ilişki bulunmaktadır. Ölçek sonuçlarının daha yüksek çıkması beklenmektedir. İş görenlerin “İş yerimde kendimi geliştirmek için olanaklar var; yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum; çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini düşünüyorum; iş yerimde iyi çalışma, üstlerim tarafından övülür” gibi ölçek sorularına olumsuz yanıt vermelerine rağmen performanslarının her zaman iyi olduğunu belirtmişlerdir. Çıkan sonuç insan doğasıyla uyumlu değildir. Sonucun böyle çıkmasında özel hastanelerde 657 iş güvencesinin olmaması, ölçeğin işveren tarafından görülmesi neticesinde işten atılma korkusu nedeniyle araştırmacılar gerçekçi cevaplar verememişlerdir. Her ne kadar ölçeğin sadece araştırmada kullanılacağı belirtilse de iş görenin cevaplarında etkili olmamıştır.

Fakat yapılan yarı yapılandırılmış görüşme iş tatmini ve performans arasındaki yüksek ilişkiyi doğrular nitelikte olmuştur. Başarılı A Hastanesi’nde yapılan röportaj sonucu başarının arkasındaki gücün işinden tatmin olan iş görenin yarattığı yüksek performans gücüne bağlanılmaktadır.

Tüm bu sebeplerle; yapılan alan yazın taraması, uygulanan ölçek ve yarı yapılandırılmış görüşmeye dayanarak iş tatmini ve performans arasında yüksek seviyede bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Öneriler

Uygulamaya Yönelik Öneriler

Kurum ve kuruluşlar rekabet üstünlüğü, gelişim ve ilerleme sağlamak istiyorsa insan gücünün doğru yönlendirilmesini kabul etmeleri gerekmektedir. Çünkü işini seven, çaba ve gayret gösteren iş gören daha etkin ve verimli işler yaparak kurum/kuruluşun sürdürülebilirliğini sağlamaktadır.

Bu sebeple iş gören tatmin seviyesinin artırılmasına yönelik aşağıdaki tedbirlerin alınmasının uygun olacağı değerlendirilmiştir;

İş verenlere Yönelik Öneriler

İşyeri terfi şartlarının açık ve net hale getirilmesi:

İş gören motivasyon ve performansının yüksek seviyelerde tutulması için yüksek performans gösteren iş görene terfi ve ücret zammı olanakları sağlanmalıdır.

Ayrıca iş görenin hayal kırıklıkları yaşamasını önlemek amacıyla terfi almanın şartları belli ve tanımlı olarak tüm çalışanlara çok iyi duyurulmuş olmalıdır. Bu sayede; gerekli şartları yerine getiremeyen iş gören bu tür bir beklenti içine girmez ve terfi alamadığı için motivasyonu bozulmaz. Fakat bazı zamanlarda tüm şartların yerine getirilmesi durumunda bile terfi alınmayabilmektedir. Bu tür durumlarda da iş gören motivasyonu ve performansının düşmesini engellemek amacıyla işveren tarafından terfi alınamamasının sebepleri açık ve net bir şekilde belirtilerek yapılması gerekenler anlatılır ise iş gören umudunu yitirmeden motivasyonlu bir şekilde çalışmaya devam edebilir.

Yöneticilere yönelik yönetim becerisi eğitimleri yapılarak bu konuda güçlendirilmesi gerekmektedir. Çalışanlara kurum içi yönetim bakış açısı ve vizyonu doğru zamanda ve net bir şekilde aktarılmalıdır. Bu sayede; çalışanlar ve yöneticiler arasında daha açık iletişim kurulmasına olanak sağlanır. Ayrıca iş görenin işverene göstermiş olduğu tutum eşit seviyede olmalı, iş gören görüşü alınmalı ve bu görüşlere önem verilerek doğru aksiyona geçilmesi sağlanmalıdır.

Ulaşım ve İaşe sorununun giderilmesi: (Ulaşım ve Yemek Bedeli Ödenmesinin Sağlanması)

Çalışanın temel ihtiyaçlarının giderilmesi de çalışan motivasyonuna etki ederek daha yüksek performansla çalışılmasını sağlayan unsurlardandır.

Objektif değerlendirme, liyakat sisteminin geliştirilerek işverenin kendini güvende hissetmesinin sağlanması:

Kamu personeli rejimini düzenleyen 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu rehber olarak sistem geliştirilmelidir. Çünkü bu kanuna göre, “Hizmete alınmada, görevin gerektirdiği niteliklerden başka hiçbir ayırım gözetilemez” (Anayasa: Madde 70).

“Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar” (Kanun Önünde Eşitlik, Madde 10). Ayrıca iş görene karşı objektif değerlendirme ve liyakat sisteminin geliştirilmesi ülkenin de kalkınması için gereken önemli sistemlerdendir. Bu bağlamda aşağıda detayları verilen

10.Kalkınma Planının maddeleri de bu durumu destekler niteliktedir. Çünkü kalkınma planlarının hukuksal statüleri kamu için emredici, özel sektör için yol gösterici olma niteliğindedir.

“Kamuda istihdam türleri arasındaki farklılıkların giderilmesi, liyakata dayalı ve objektif işe alma ve terfi sisteminin oluşturulması, kısmi zamanlı çalışma imkânlarının geliştirilmesi, performans değerlendirme sisteminin oluşturulması, kurumlar arası ve kurumların merkez-taşra örgütleri arasında personel dağılımının dengeli hale getirilmesi, kamu çalışanlarının kariyer planlaması ve hizmet içi eğitim faaliyetlerine erişiminin artırılarak niteliğinin yükseltilmesi ihtiyacı devam etmektedir” (10.Kalkınma Planı Madde 378).

Ayrıca “Hizmet içi eğitim uygulamalarının yaygınlaştırılması suretiyle kamu personelinin bilgi ve beceri düzeyinin artırılması, kamu insan kaynakları süreçlerinde liyakatin temel alınması, uygun kurumlardan başlanarak esnek çalışma biçimlerinin yaygınlaştırılması ve işlevsel bir performans değerlendirme sisteminin geliştirilmesi hedeflenmektedir.” (10.Kalkınma Planı 2014-2018).

Çalışma yerlerine aidiyet duygusunun artırılması ve sınırları belli hiyerarşik yapının oluşturulması:

Ait olma hissi, bireyin psikolojik olarak güvende hissetmesini sağlayarak dayanışmayı da artırmaktadır. Çalışanın beklenti ve isteklerinin karşılanması, işe olan gönül bağlılığının artırılması sayesinde ben değil bizci düşünme tarzına sahip olunur ve sayede motivasyon ve performans artışını sağlayan önemli faktörlerden biri olan kurum kültürü oluşturulur. Aksi halde aidiyet duygusu gelişmeyerek dayanışma sağlanamaz ve kurum kültürü oluşturulamaz. Ayrıca sınır ve sorumlulukları belli olan hiyerarşik yapı sayesinde iş yerinde güven ortamı oluşturulmaktadır.

Çalışan çocuklarına yönelik kreş ve oyun alanlarının yapılması:

Çocukların psikolojik ve bireysel gelişim süreci açısından eğitim yaşamının ilk basamağı olan okul öncesi eğitim çok önemlidir. Yetişkin dönemdeki kişiliğin oluşturulmasında, özgüvenli, girişimci, sosyal bireyler yetiştirilmesinde okul öncesi eğitim bireye çok büyük fayda sağlamaktadır.

Bunun yanı sıra; kurum tarafından güvence altına alınmış kreş ve oyun alanları sayesinde çocuklarının güvende olduğunu bilmek, çalışanların yüksek motivasyon ve performans göstererek daha etkin ve verimli çalışmaları sağlanacaktır.

İş görenlere Yönelik Öneriler:

Doğru İş ve İş Yeri Seçiminin Önemi;

İş ve bu bağlamda seçilecek iş yeri tercihi yaşamımız boyunca verdiğimiz kararlardan en önemlilerinden biridir. İşte geçirilen sürenin uzunluğu kararımızın önemini bir kez daha gözler önüne sermektedir. İş ve işyeri seçimi sadece yapılan işi değil nasıl bir yaşam tarzı benimseyebileceğimizi de etkileyen olgulardan biridir. Çünkü seçilen iş sosyal yaşantımızın ve yaşam tarzımızın en belirleyici parçasıdır. Bu sebeple iş seçimi yapılırken çok dikkat edilmelidir, ülkede yaşanan ekonomik ve sosyal koşullar sebebiyle yıllar geçtikçe iş değişikliğine risk alma gücümüz giderek azalmaktadır. Bu sebeple seçeceğimiz iş ortamında tatmini etkileyecek “ücret, örgüt büyüklüğü, denetim biçimleri, yükselme olanakları, yönetime katılabilme fırsatları, işyeri ortamı (iletişimsel ve fiziksel ortam)” gibi unsurlara dikkat edilerek iş v iş yeri tercih edilmelidir. Bu sayede işinden memnun, performansı yüksek mutlu bireyler olarak yaşamımızı sürdürme şansına sahip olabiliriz.

Kanun Koyuculara Yönelik Öneriler:

Çalışma saatlerinin uluslararası norm ve sözleşmelere göre düzenlenmesinin sağlanması:

Uluslararası Çalışma Örgütü Sözleşmesine göre belirlenmiş saat ve kriterlerin dışına çıkılmaması ve çalışma saatlerinin bu sözleşmeyle güvence altına alınması gerekmektedir. Çünkü ülke olarak onayladığımız sözleşme maddelerinde bu durum açıkça belirtilmektedir.

“Sınai müesseselerde çalışma müddetinin günde 8 ve haftada 48 saat olarak tahdidini istihdaf eden Washington Sözleşmesinde, her Hükümet tarafından kabulü derpiş edilen istisnalar bu Sözleşmeye uygulanmaları kabil olduğu derecede nazara alınmak kayıt ve şartı altında yapılmıştır.” (14 No’lu Haftalık Dinlenme (Sanayi) Sözleşmesi Madde:1)

“Resmi veya hususi herhangi bir sınai müessesede veya onun müştemilatında çalışan bütün şahıslar, bundan sonraki maddelerde derpiş olunan istisnalar nazara almak şartıyla, her 7 günlük bir devre içinde fasılasız en az 24 saat zarfında istirahatten istifade edeceklerdir. Bu istirahat, imkân dairesinde bir müessesenin bütün mensuplarına aynı zamanda verilecektir. İstirahat mümkün mertebe, memleket veya bölge gelenek ve adetlerinde yer alan günlere rastlayacaktır” (14 No’lu Haftalık Dinlenme (Sanayi) Sözleşmesi Madde:2)

Özel günlerin, dini ve milli bayram etkinliklerinin birlikteliği artıracak şekilde düzenlenmesinin sağlanması:

Özel günlerin hatırlanması bireye önemsedğini ve kendisiyle ilgilenildiğini gösterir. Ayrıca milli benliğimizin göstergelerinden olan bayramlarımıza yönelik etkinliklerin yapılması da birliktelik ve dayanışmayı artırarak huzurlu çalışma ortamı oluşturulmasına olanak sağlar.

Ulaşım ve İaşe sorununun giderilmesi: (Ulaşım ve yemek Bedeli Ödenmesinin Sağlanması)

İş gören yol ve yemek sorununun giderilmesine yönelik iş verene devlet destekleri sağlanmalı. (İş görene yönelik yol ve yemek imkanı sağlanması halinde vergi sigorta primi indirimi gibi destekler verilebilir.)

Çalışan çocuklarına yönelik kreş ve oyun alanlarının yapılması:

İş görene yönelik kreş ve oyun alanları yapan işverenlere destek verilerek istihdam oranı artırılabilir özellikle kadın istihdam oranı artırılarak gelişmiş ülke seviyesine daha kolay ulaşılması sağlanılabilir.

Ayrıca; iş görenlerin tatmin seviyelerinin işletmeler üzerinde olumlu ve olumsuz etkilerinin olması sebebiyle bu kriterlerin kurum/kuruluşlar açısından da önem arz ettiği ortaya çıkmıştır. Bu sonuca göre etkin ve verimli işler yaparak başarılı olmak isteyen işletmelerin bu değişkenlere önem vererek iş görenlerin tatmin seviyelerini yükseltecek önlemler alması önerilmektedir.

Sağlık Sektöründe Faaliyet Gösteren İşverene Yönelik Öneriler:

Yapılan alan yazın taraması, analiz sonuçları ve ölçek uygulamasına göre iş tatmini ve performans arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

İşini İyi Yapan İş Görene Adil Bir Şekilde Yükselme Şansı Verilmesi:

Personelin yaptığı iş nedeniyle takdir edilmesi, iş görenin kendini işe yarar ve değerli hissetmesini sağlayarak iş gören moral ve motivasyonunu artırır.

İşyerinde iletişimi Güçlendirici Faaliyetler Yapılması

İş gören verimliliğini artırıcı etmenlerin başında uyum içinde çalışan iş görenler gelmektedir. Ekip çalışmaları yapılarak aidiyet duygusunun geliştirilmesi gerekmektedir. Bu sebeple çalışan uyumunun artırılmasına yönelik iletişimi güçlendirici hafta sonu etkinlikleri: yemek, piknik ve gezi gibi düzenlenmesi önerilmektedir.

Ödüllendirme Sisteminin Kullanılması:

Sağlık çalışanları üzerinde sadakat yaratma iş gören motivasyonunu artırarak kurumun daha etkin ve verimli çalışmasına olanak sağlamaktadır. Ödül sisteminin sürekliliği başarılı işler yapmak için daha fazla emek sarfeden iş gören portföyü oluşturarak performansın artmasını sağlamaktadır.

Çalışma Ortamının Düzenlenmesi:

Sağlık çalışanlarının daha etkin ve verimli çalışabilmesi iş yeri ortamında iyileştirici düzenlemeler yapılması (ısı, ışık, genişlik, düzen gibi)

Sağlık Sektörü Çalışanlarına Yönelik Öneriler:

-Maruz kalınan stresin yoğun olması sebebiyle iş yeri seçiminin doğru yapılması: çalışma ortamı ve şartları kötü olan iş yeri çalışanın psikolojik olarak daha çok etkilenmesi sebebiyle fiziksel koşulları iyi olan: çalışma ve terfi şartları şeffaf olan iş yeri tercih edilmesi

Araştırmaya Yönelik Öneriler:

Araştırmamda özel sağlık işletmelerinde iş tatmini ve performans arasındaki ilişki incelenerek bu sektörde faaliyet gösteren kurum ve kuruluşlara verimli ve nitelikli iş gücü oluşturulmasına katkı olması amacıyla bu çalışma yapılmıştır.

Ayrıca benzer çalışmaların Ülkemizde farklı iş kollarına ait kurum kuruluşlarda yapılmasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Çünkü bir devletin kendi kültür ve sisteminin devamı için güvenlik, eğitim ve sağlık iş kollarına ait kurum kuruluşlarının sorunsuz çalışması önem taşımaktadır. Bu açıdan eğitim ve güvenlik iş kollarında çalışanların da iş tatmini ve performans arasındaki ilişkisinin incelenmesi önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- AGHO, A., MUELLER, C. and PRICE, J.(1993) *Determinants of Employee Job Satisfaction: An Empirical Test of a Causal Model*. Human Relations, Vol:46, No:8, ss. 1007-1027.
- Acar, E (2007). *Uzmanlık Alanında Çalışmanın İş Doyumuna Etkisi*, Paradoks, Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi, Yıl: 3 (2).
- Adıgüzel, O. & Keklik B. (2011). *Sağlık Kurumlarındaki İş görenlerin İş Tatmini ve Bir Uygulama*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (29), Kütahya.
- Akıncı, Z (2002). *Turizm Sektöründe İş Gören İş Tatmini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*, Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4, 2002. s.1–25.
- Akal, Zuhal (2005), *İşletmelerde Performans Ölçümü ve Denetimi*, 6. Baskı, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları No: 473, Ankara.
- Ankara Tabip Odası Dergisi: (2019, Mart)
- Aydemir, P. (2013) *İş Görenlerin Ücret Tatmini, İş Tatmini Ve Performans Algısı: Bir Uygulama* Başaran, İ. E. (1998) *Örgütsel Davranış*, Gül Yayınevi, Ankara.
- Baysal, A. C., M. Paksoy, (1999) *Mesleğe Ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesinde*
- Meyer-Allen Modeli, İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, 28(1). (Davis,1982:96-100)
- Bartol, Kathryn M. ve David C. Martin, Management, McGraw-Hill, Inc., New York, 1991.
- Bingöl, D. (1990). “ Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler”, Atatürk Ün. Yayınları, Erzurum.

- Benligiray, S. (2007). *Performans Değerlemesi*, İnsan Kaynakları Yönetimi, (Ed. Ramazan Geylan), Anadolu Üniversitesi Yayınları. Yayın No. 1747, s.147-170. Eskişehir.
- Çöl, G (2008). *Algılanan Güçlendirmenin İş gören Performansı Üzerine Etkileri*, <http://journal.dogus.edu.tr/index.php/duj/article/download/77/92>,
- Çakır, Ö. (2006). *Ücret Adaletinin İş Davranışları Üzerindeki Etkiler*, Kamu İşletmeleri İşverenleri Sendikası Yayınları, Temmuz, Ankara.
- Ceylan, A. (1998). “Örgütsel Davranışın Bireysel Boyutu”: Gebze: GYTE, Yayın No: 2.
- Chen, LiYueh (2004). *Examining the Effect of Organizational Culture and Leadership Behaviors on Organizational Commitment*, Middle-Sized Firms in Taiwan,
- Çakır, Ö. (2001). “ İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Çekmecelioğlu, H. (2005). *Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Bir araştırma*, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 6(2), 24-39.
- Davis, C. E., Davis, E. & Moore L. A. (1998). Outsourcing the procurement-through payables, *Management Accounting*, July(38), 42-44.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Feldman Daniel C. ve Arnold Hugh J. (1983) *Managing Individual and Group Behavior in Organization*, McGrawHill International BookCompany, Auckland.
- Inuva, M. (2016) tarafından yazılan “Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach” *The Millennium University Journal*; Vol. 1, No. 1; 2016 ISSN 2225-2533 Published by The Millennium University
- Karasar, N (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemi* Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kahn, R. (1973). *The WorkModule: A Tonicfor Lunchpail Lassitude*, *PsychologyToday*, February
- Kalkınma Planı Madde:378

- Kök, S. (2006). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 20, Sayı 1, ss.291-317.
- Lyman, W. Porter, Edward E. Lawler III ve J. Richard Hackman (1975); *Behavior in Organizations*, McGraw HillInc. New York.
- Mistepe, M. (1998). *Orman Ürünleri Sanayinde ORÜS A.Ş.'nin Performans Göstergeleri*, Verimlilik Dergisi, MPM Yayınları, Yıl:10 Sayı:109, Ocak, Ankara.
- Mrayyan, M. T.(2005). *Nurse Job Satisfaction and Retention: Comparing Public to Private Hospitals in Jordan*,Journal of Nursing Management, Vol:13, ss. 40-50.
- Bülent, P. (2008). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlendirmesi ve Maliye Bakanlığı Çalışanların Yönelik Bir Uygulama*, Maliye Dergisi, 154(Ocak-Haziran)2008, 171-187, s.173
- Robertson, Ivan T.,PatrickGibbons, Helen Baron, Rab McIver ve GillNyfield (1999); *Understanding Management Performance*, British Journal of Management, 5-12.
- SHMİLAN, A. (2015). *“The relationship between job satisfaction, job performance and employee engagement: An explorative study”* Issues in Business Management and Economics Vol.4 (1), pp. 1-8, January 2016Available online at <http://www.journalissues.org/IBME/>
- SAMAD, S.(2006). *Predicting Turnover Intentions: The Case of Malaysian Government*
- Doctors, TheJournal of American Academy of Business, Cambridge, Vol:8, No:2, ss. 113-119.
- SAARI, L. and JUDGE, T. (2004). *Employee Attitudes and Job Satisfaction* Human Resource Management, Vol:4, No:4, ss. 395-407.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Asssessment, Cause And Consequencs* Thousand Oaks: Sage Publications.
- Şimşek L. (1995). *İş Tatmini*, Verimlilik Dergisi, 1995 / 12.

- Tengilimoğlu, D. (2005) *Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı 1.
- Tabassum, Khan, Sherani, Khan (2016) *Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach* PM World Journal Vol. V, Issue VIII – August. Uluslararası Çalışma Örgütü Sözleşmesi Madde 1-2
- Örücü, E. ve Esenkal, F. (2005). *Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği)*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8/14, s. 141-166.
- Özaltın, H. Sıdka, K. Demir, C, Özer, M. (2002). *Türk Silahlı Kuvvetlerinde Görev Yapan Muvazaf Tabiplerinin İş Tatmin Düzeylerinin Değerlendirilmesi*, Gülhane Tıp Dergisi, 44/4: 423-427.
- Yazıcıoğlu, İ (2010). *Örgütlerde İş Tatmini ve İş Gören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması*, Ahmet Yesevi Üniversitesi, Bilig, Güz, Sayı 55, s. 243- 264.
- Yelboğa, A (2009). *Validity and Reliability Of The Turkish Version Of The Job Satisfaction Survey (JSS)*, World Applied Sciences Journal, 6(8), 1066-1072.
- Yaşın, T. (2019). *Kişilik Özellikleri ve Psikolojik Sermayenin Akış Çerçevesinde Çeşitli Değişkenlerle Olan İlişkisi*, Turkish Studies Social Sciences Volume:14, Issue:5 2707-2735
- Yumuşak, S. (2008). *İş Gören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*, Süleyman Demirel Üniversitesi.
- WEISS, H. M.(2002). *Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences*, Human Resource Management Review, Vol:12, ss. 173-194.
- Zerenler, M. (2003). *Kriz Dönemlerinde İşletmelerde Üretim Süreci Esnekliğinin Şirketlerin Performans ve Yaşam Sürelerine Etkileri*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya,

EKLER

1. EK-A: İş Gören Performansı Ölçeği	65
2. EK-B: İş Tatmini Ölçeği (Spector, 1994).....	66
3. EK-C: Demografik Sorular	67
4. Ek-D: Röportaj	68



EK-A: İş Gören Performansı Ölçeği (Kirkman ve Rossen, 1999)

Tablo A.1: İş gören performansı ölçeği (Kirkman ve Rossen, 1999).

Sayın Katılımcı, Verilen ifadelere katılma durumunuza göre aşağıdaki maddelerden her biri için size en uygun olan seçeneği; Arasından seçerek işaretleyiniz (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle katılıyorum		(1) Kesinlikle katılmıyorum	(2) Katılmıyorum	(3) Kararsızım	(4) Katılıyorum	(5) Kesinlikle katılıyorum
1	Görevlerimi tam zamanında tamamlarım					
2	İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum					
3	Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim					
4	Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim					
5	İşimle ilgili konularda kendimi sürekli geliştiririm					
6	İş performansımın yeterli olduğunu düşünüyorum					

EK-B: İş Tatmini Ölçeği (Spector, 1994)

Tablo B.1: İş tatmini ölçeği (Spector, 1994).

Sayın Katılımcı, Verilen ifadelerle katılma durumunuza göre aşağıdaki maddelerden her biri için size en uygun olan seçeneği; Arasından seçerek işaretleyiniz (1)Kesinlikle katılmıyorum, (2)Katılmıyorum, (3)Kararsızım, (4)Katılıyorum, (5)Kesinlikle katılıyorum		(1)Kesinlikle katılmıyorum	(2)Katılmıyorum	(3)Kararsızım	(4)Katılıyorum	(5)Kesinlikle katılıyorum
1	Çalıştığım kurumda işimi iyi yaptığım zaman takdir ediliyorum					
2	Birlikte çalıştığım insanları seviyorum					
3	İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum					
4	İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor					
5	Yaptığım işten memnunum					
6	Yaptığım işten gurur duyuyorum					
7	Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini düşünüyorum					
8	Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum					
9	İşyerimdeki çalışma ortamından memnunum					
10	Yapmam gereken işler yeterince açık ve nettir					
11	İş yerimde kendimi geliştirmek için olanaklar var					
12	İş yerimde iyi çalışma, üstlerim tarafından övülür.					
13	İşimi gerçekten severek yapıyorum					
14	İşimde yeni sorumluluklar almayı seviyorum					
15	İşimi para kazanma aracı olarak değil, bir yaşam tarzı olarak görüyorum					

EK-C: Demografik Sorular

Tablo C.1: Demografik sorular.

1. Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek	2. Medeni durumunuz: () Bekar () Evli
3. Yaşınız: () 25-30 () 31-35 () 36-40 () 41-45 () 46-ve üstü	4. Öğrenim durumunuz: () Lise () Ön lisans () Lisans ()Yüksek Lisans () Doktora
5. Unvanınız nedir: () Eleman () Şef () Uzman () Müdür Yrd. () Müdür () Gn. Müd.Yrd. ve üstü	6. Toplam kaç yıldır çalışmaktasınız: () 0-2 () 3-5 () 6-8 () 9-11 () 12 ve üstü
7. Şu anda çalıştığınız İşyerinde kaç yıldır Çalışmaktasınız: () 0-2 () 3-5 () 6-8 () 9-11 () 12 ve üstü	8. Mevcut çalıştığınız iş kaçınıcı İşiniz () ilk () İkinci () Üçüncü () Dördüncü () Beşinci ve üstü

Ek-D: Röportaj

Hastane sahipleriyle yapılan röportajlarda;

Alanında öncü A Hastanesi'nde 150 çalışanın yüksek sosyal haklara sahip olduğu (vergi diliminden muaf olma, 3 öğün yemek ve servis hizmeti gibi), hastanede ilerleme imkânının yüksek ve adil olduğuna vurgu yapılmıştır. A Hastanesi'nde çalışan bir kişinin 5 yıllık, 10 yıllık terfi planları bulunmaktadır. Kişi 5 yıl sonra hangi konuma gelebileceğine dair bilgi ve güvene sahiptir. Bu sebeplerle iş gören işinde daha fazla çalışma gayreti göstererek hem kendisini hem de hastanesini geliştirmektedir. Ayrıca sosyal hakların yanı sıra iş gören performans ve bağlılığını artırmanın önemli yollarından birinin de hastanenin fiziki şartlarını iyi hale getirmek olduğuna vurgu yapılmaktadır. Çünkü hijyenik fiziksel ortam, sıcaklık, gürültülü bir atmosfer iş görenin işini tam anlamıyla yerine getirmesini engelleyerek performans düşüklüğüne sebep olmaktadır. Bu nedenlerle A Hastanesi'nde fiziki şartlara da çok önem verilerek iş görenlerin bağımsız odalarda konsantrasyon içerisinde çalıştıkları belirtilmiştir. Terfi ve fiziksel koşulların iyi olmasının yanı sıra yüksek ücretler de iş görenin motivasyonunu ve işe olan bağlılığını artırarak yüksek performans göstermesini sağlayacaktır. Tüm bu imkânlar sayesinde iş gören performansı yüksek, başarılı bir hastane olduklarını ifade etmektedirler.

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : YEŞİM DOYAN
Uyruğu : T.C.
Doğum Yeri ve Tarihi : Ardahan 05.12.1983
Medeni Hali : Evli
Adres : Kuşcağız Mahallesi Manavgat Sokak 5/6
Keçiören/ANKARA
E-Posta Adresi : doyan2012@hotmail.com
İletişim (Telefon) : 0507 333 26 23/ 0312 2018288

EĞİTİM

Lise : Ankara Anadolu Lisesi
Lisans : Orta Doğu Teknik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler
Fakültesi Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü, 2011
Yüksek Lisans : Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Uluslararası İlişkiler Bölümü
Yüksek Lisans : Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Bölümü

MESLEKİ DENEYİM

2013 yılından itibaren kamu personeli olarak Ankara Ticaret Odası'nda görev yapmaktadır.

YABANCI DİL

İngilizce