

SAĞLIK KURUMLARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN HİZMET İÇİ EĞİTİM TUTUMLARI İLE İŞ TATMİNİ DÜZEYLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ*

INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIPS BETWEEN IN-SERVICE TRAINING ATTITUDES AND JOB SATISFACTION LEVELS OF PERSONNEL WORKING IN HEALTH INSTITUTIONS

İzzet DEMİR**

Gökhan ABA***

Öz

Amaç: Bu çalışma, sağlık kurumlarında çalışan personelin hizmet içi eğitim tutumları ile iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Araştırma, X Hastanesi'nde çalışan 11974 personelin içerisinden tabakalı örneklem yöntemine göre belirlenmiş 412 kişi üzerinde yürütülmüştür. Veriler tanıtıcı bilgi formu, hizmet içi eğitim ölçeği ve iş tatmini ölçeğinin yer aldığı anket formu üzerinden toplanmıştır. Tanımlayıcı istatistikler için SPSS 26 programında, Kruskal Wallis Testi, Bağımsız Örneklem t Testi, Pearson Korelasyon Analizi ve Regresyon analizleri, Doğrulamalı Faktör Analizi için AMOS 26 programı kullanılmıştır.

Bulgular: Hekimlerin hizmet içi eğitim tutumlarının, hemşirelerden ve işçilerden daha düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Hekimlerin ve hemşirelerin iş tatmini düzeylerinin, diğer sağlık personellerinin ve işçilerin iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların hizmet içi eğitim tutumları ile iş tatmini arasında zayıf ve anlamlı düzeyde ilişkinin olduğu bulunmuştur. Katılımcıların hizmet içi eğitim tutumundaki bir birimlik artışın ise iş tatminini 0,305 birim artırdığı sonucuna varılmıştır.

Sonuç: Sonuç olarak, hizmet içi eğitim tutumu ile iş tatmini arasındaki ilişki düzeyi zayıf bulunmuştur ancak hizmet içi eğitim programlarının güncel tutulmasının ve farklı alanlarda çalışan personelin beklentilerini karşılayacak şekilde planlanmasının, iş tatmini düzeylerini daha da fazla arttıracak düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet içi eğitim, İş tatmini, Sağlık kurumları, Sağlık personeli.

Abstract

Aim: This study was conducted to examine the relationships between in-service training attitudes and job satisfaction levels of personnel working in health institutions.

Method: The research was conducted on 412 people selected according to the stratified sampling method among 11974 personnel working at Hospital X.

The data was collected through a survey form including an introductory information form, in-service training scale and job satisfaction scale. SPSS 26 program was used for descriptive statistics, Kruskal Wallis Test, Independent Sample t Test, Pearson Correlation Analysis and Regression analyses, and AMOS 26 program was used for Confirmatory Factor Analysis.

Findings: It was determined that physicians' in-service training attitudes were at a lower level than nurses and workers. It has been determined that the job satisfaction levels of physicians and nurses are lower than the job satisfaction levels of other healthcare personnel and workers. It was found that there was a weak and significant relationship between the participants' in-service training attitudes and job satisfaction. It was concluded that a 1-unit increase in the participants' in-service training attitudes increased job satisfaction by 0.305 units.

Conclusion: As a result, the level of relationship between in-service training attitude and job satisfaction was found to be weak, but it is thought that keeping in-service training programs up-to-date and planning them to meet the expectations of personnel working in different fields will further increase job satisfaction levels.

Keywords: In-service training, Job satisfaction, Health institutions, Health personnel

*Bu çalışma Doç. Dr. Gökhan ABA danışmanlığında, İzzet DEMİR tarafından hazırlanan "Sağlık Kurumlarında Çalışan Personelin Hizmet İçi Eğitim Tutumu ile İş Tatmini Düzeylerinin Değerlendirilmesi" başlıklı yüksek lisans tezinden yararlanarak hazırlanmıştır.

**Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Bölümü, Bilim Uzmanı, izzetmillidemir@gmail.com, Orcid Id: 0000-0002-6238-827X

*** Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Bölümü, Doç. Dr., gokhanaba20@hotmail.com, Orcid Id: 0000-0002-4742-3217

Makale Geliş Tarihi/Received for Publication :13/09/2023

Birinci Revizyon Tarihi/ 1th Revision Received :23/10/2023

Kabul Tarihi/Accepted :04/12/2023

Atıfta Bulunmak İçin: Demir, İ. ve ABA, G. (2023). Sağlık kurumlarında çalışan personelin hizmet içi eğitim tutumları ile iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi. İşletme Bilimi Dergisi, 11(3), 184-200.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.



Extended Abstract

Purpose and scope

In this research, within the scope of in-service training given to personnel working in health institutions as required by the Civil Servants Law No. 657; It is aimed to examine the relationships between in-service training attitudes and job satisfaction levels of personnel working in health institutions. In addition, it is aimed to determine what level of relationship there is between the in-service training attitudes of healthcare personnel and their job satisfaction, and the effect of the attitudes of healthcare personnel towards the in-service training they receive on their job satisfaction, and to make suggestions within the framework of the results. Research and feedback on in-service training practices given to staff are important in terms of guiding the hospital administration's plans and programs within the framework of the legislation.

Method

The population of the research consists of 11974 healthcare personnel working in a public hospital. The sample size of the research was calculated with the formula used for the sample with a known population number. Sample size of the research; 372 were found to be healthcare personnel, and a study was conducted on 412 people to increase the validity of the sample. A survey form including an Introductory Information Form, In-Service Training Scale, and Job Satisfaction Scale was used to collect the data. Confirmatory Factor Analysis (CFA) was performed using the AMOS 26 program to test whether the In-Service Training Scale applied to bank employees gives the same results when applied to healthcare personnel. In the research, the SPSS 26 program was used to evaluate the data included in the sample according to the stratified sampling method. Demographic characteristics of the people included in the research are shown as frequency and percentage distribution. Pearson Correlation test was used to examine the relationship between two variables. Regression Analysis was performed to examine the effect between two variables. The significance level was taken as 0,05.

Findings

Individuals participating in the study; It was observed that more than half of them were women, more than half of them were married, 40% were between the ages of 26-33, most of them had worked in the hospital for 1-5 years, and more than half of them had a bachelor's degree. When the change of in-service training scale score according to gender groups is evaluated; It was found that the in-service training score differed significantly according to gender ($t = -2.890$; $p = 0.004 < 0.05$). When the changes in job satisfaction scale scores according to age groups were evaluated; It was found that the job satisfaction scores differed significantly according to age groups ($H = 25.712$; $p < 0.001$). When the changes in in-service training and job satisfaction scale scores according to the title were evaluated; It was found that the in-service training score differed significantly according to the title ($H = 27.975$; $P < 0.001$), and the job satisfaction score also differed significantly according to the title ($H = 25.806$; $P < 0.001$). When the changes in in-service training and job satisfaction scale scores according to education levels were evaluated; It was found that the in-service training score differed significantly according to education levels ($H = 12.153$; $p = 0.007$), and the job satisfaction score differed significantly according to education levels ($H = 17.527$; $p < 0.001$). A significant relationship was obtained between finding in-service training practices sufficient and titles ($\chi^2 = 31.419$; $p = 0.012$). When it was evaluated which categories there were differences, a difference was found in the "bad" ones in terms of physicians and nurses finding in-service training practices sufficient. When the correlation value for the relationship between healthcare personnel's in-service training attitudes and job satisfaction levels is examined; A weakly significant relationship ($r = 0.334$; $p < 0.001$) was obtained between in-service training and job satisfaction. According to the regression analysis conducted on the effect of in-service training attitudes of healthcare personnel on their job satisfaction levels; A 1-unit increase in the in-service training score increases the job satisfaction score by 0.305 units, and 11.1% of the total change in the job satisfaction score is explained by in-service training. As a result of the research; It was concluded that 11.1% of the total change in job satisfaction of healthcare professionals in the hospital was due to the in-service training attitudes of healthcare personnel.

Discussion and conclusion

Participants; A significant difference was found between in-service training attitudes and gender. It was determined that women's in-service training attitudes were at a higher level than men's. A significant difference was found between the participants' job satisfaction levels and age groups. It was determined that the job satisfaction levels of the 26-33 age group were lower than the job satisfaction levels of the 34-49 age group. A significant difference was found between the participants' in-service training attitudes and their titles. It was determined that physicians' in-service training attitudes were at a lower level than nurses and workers. A significant difference was found between the participants' job satisfaction levels and their titles. It was determined that the job satisfaction levels of physicians and nurses were lower than the job satisfaction levels of other healthcare personnel and workers. A significant difference was found between the participants' in-service training attitudes and their education levels. It was determined that the in-service training attitudes of associate and bachelor's degree graduates were higher than those of master's degree graduates. A significant difference was found between the participants' job satisfaction levels and education levels. It was determined that the job satisfaction levels of master's and undergraduate graduates were lower than the job satisfaction levels of associate degree and high school graduates. A significant difference was found between the participant's satisfaction with the in-service training practices at the hospital and their titles. It was determined that physicians found the adequacy of in-service training practices to be worse than nurses. It was determined that there was a weak relationship between the participants' in-service training attitudes and their job satisfaction levels. It is thought that the finding of a significant, albeit weak, relationship between the participants' in-service training attitudes and job satisfaction levels in the study is because there are different variables that affect job satisfaction levels. When the effect of in-service training attitudes of healthcare personnel on their job satisfaction levels is examined; It was concluded that a 1-unit increase in in-service training attitude increased job satisfaction by 0.305 units. As a result of the research; It was concluded that 11.1% of the total change in job satisfaction of healthcare professionals in the hospital was due to the in-service training attitudes of healthcare personnel.

I. Giriş

Günümüzde işletmeler büyük bir rekabet içerisinde ve bu rekabet karşısında ayakta kalabilmek için kendilerini sürekli geliştirmek zorundadır. İşletmelerin, kendilerini geliştirmelerinin en etkili yollarından biri eğitimidir. Sistemli planlanmış eğitim programlarıyla işletmeler zamanın gerektirdiği şartları karşılayıp sağlıklı bir örgüt yapısına ulaşırken, diğer taraftan sürdürülebilirliklerini ortaya koymaktadırlar. Değişimi yakalayabilmenin temel şartlarından biri olan eğitimler özel ve kamu sektörleri tarafından personellerine düzenli olarak verilmektedir (Peker, 2010). Eğitim, çalışanın iş performansını olumlu yönde etkiler. Ayrıca iş verimliliğini artırır ve kurumun başarısına katkıda bulunur. Eğitim, çalışanın işe yönelik bilgisini artıran bir motivasyon unsurudur. Eğitimler sayesinde çalışanlar işlerinde uzmanlaşırlar ve daha iyi sonuçlar verebilir hale gelirler (Saeed ve Asghar, 2012). Eğitim, etkili bir şekilde kullanılırsa çalışanların iş tatminlerinin de artması beklenir (Chen, 2014). İş tatmini bireyin işine karşı sergilediği genel tutum ve davranışları olup çalışanın işi ile ilgili olarak yaşadığı huzuru ve duyduğu memnuniyeti ortaya koyan bir durumdur. İşe karşı mevcut bakış açısının pozitif olması durumu ‘iş tatmini’ iken, negatif olması durumu ise ‘iş tatminsizliği’ni ifade eder. Çalışan kişi işinde ortaya koyduğu çalışmalarının karşısında beklentilerinin karşılanmasını ve mizacına uygun bir iş ortamında çalışmak ister. Çalışanların beklentileri ile çalışanlara verilenler ne kadar örtüşürse iş tatmini de o kadar artar (Üçüncü, 2016).

II. Kavramsal Çerçeve

2.1. Hizmet İçi Eğitim

Günümüzde, organizasyonlarda teknolojik ve örgütsel açıdan çok hızlı değişiklikler yaşandığından, dünyanın herhangi bir noktasında meydana gelen bir değişiklik kısa sürede tüm dünyadan görülmektedir. Bu değişikliklere uyum sağlayabilmek ve yeni iş süreçlerine adapte olabilmek için personelin bilgi ve becerilerinin de geliştirilmesine ihtiyaç duyulmaktadır. Yüksek teknolojik araç ve ekipmanları kullanabilecek bilgi ve beceriye sahip personelin yokluğu bu alana yapılan yatırımların kaynak israfından başka bir sonuç ortaya koymayacağı kaçınılmaz bir sonuç olacaktır (Can et al., 2012). Bu durumun önlenmesi için en önemli adımlardan biri hizmet içi eğitimidir. Hizmet içi eğitim; kamu veya özel sektörde çalışan tüm personellerin iş hayatları boyunca verimliliklerinin artmasını sağlamak, bilgi ve becerilerini güncellemek, mevcut sektörde ortaya çıkan değişikliklere uyumlarını sağlamak ve kariyer yapmalarını sağlamak amacıyla yapılan planlı eğitimlerdir (Tan ve Koç, 2014). Hizmet içi eğitimin temel amacı, bireylere görevi doğru bir şekilde yerine getirebilmeleri için onlara temel beceri, bilgi ve tutum kazandırmaktır (Iqbal et al., 2019).

Sayıştay raporları, kamu kurumlarında yapılan denetimlerde tespit edilen eksikliklerin çoğunun doğrudan ya da dolaylı olarak eğitim eksikliğinden kaynaklandığına vurgu yapılması, hizmet içi eğitimlerin önemini ortaya çıkarmaktadır. Hastaneler için hazırlanan bir raporda, “Bakanlıkça ve hastanelerce sistemli ve periyodik eğitim (doğrudan) programlarına gereken önem verilmemesi nedeniyle cihazlar verimli kullanılamamakta, bilgiler gelişen teknoloji ve metotlara paralel olarak yenilenememekte, eğitimsiz işgücünün kullandığı cihazlarda ise yanlış kullanımdan kaynaklanan arızalar, daha fazla sarf malzemesi kullanımı, cihazın tüm fonksiyonlarının kullanılamaması gibi riskler ortaya çıkmaktadır.” şeklinde ifade edilmektedir (T.C. Sayıştay Başkanlığı, 2005).

Hastanelerde Hizmet İçi Eğitim

Hizmetin üretiminde ve sunulmasında çalışanların aktif rolü olduğundan özellikle sağlık kurumlarında insan kaynaklarının geliştirilmesinin ayrı bir önemi vardır. Çünkü herhangi bir sağlık personelinin hizmetin herhangi bir aşamasındaki başarısızlığı ya da hatası, geri dönüşü mümkün olmayan sonuçlara yol açabilir. Dolayısıyla hizmet esnasında insan kaynaklarının rolünü daha iyi yapabilmesi için düzenlenen faaliyetlerden biri de “Hizmet İçi Eğitim”dir (Kavuncubaşı ve Yıldırım, 2010).

Devlet Memurları Kanunu’nun 214. Maddesi; “Devlet memurlarının yetişmelerini sağlamak, verimliliğini artırmak ve daha ileriki görevlere hazırlamak...” ile hizmet içi eğitimin amacını ortaya koymaktadır (Devlet Memurları Kanunu, 1965). Ayrıca, Sağlık Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliğinin 25. Maddesinde

geçen; “Kesinleşen programlarda hizmet içi eğitime katılması kararlaştırılmış olan personel, hizmet içi eğitim faaliyetine katılmak zorunda olup bağlı oldukları birim amirleri bunu sağlamakla yükümlüdür” ifadesi, hizmet içi eğitimlere katılmanın zorunlu olduğunun altını çizmektedir (Sağlık Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği, 2009). Hastanelerde hizmet içi eğitimler, Sağlık Bakanlığının hazırlamış olduğu temel standartlar ve rehberler kapsamında verilmektedir. Bu standart ve rehberler aşağıda yer almaktadır:

- Sağlıkta Kalite Standartları Hastane 2020 (shgmkalitedb, 2020)
- Verimlilik Yerinde Değerlendirme Rehberi 2019 (khgmverimlilikkalitedb, 2019)
- Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu (Şimdiki adı Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü) Tıbbi Hizmetler Sunum Rehberi (khgmsaglikhizmetleridb, 2013)

Bu standart ve rehberlerde, hizmet içi eğitimlerle ilgili planlamalar ve değerlendirilecek hususlar ayrıntılı olarak yer almaktadır. Ayrıca hastanelerde, bu standart ve rehberler dışında, personelin ihtiyacına ve beklentilerine yönelik farklı hizmet içi eğitimler de verilebilmektedir.

2.2. İş Tatmini

İş tatmini genel anlamıyla çalışanların işlerinden duydukları memnuniyeti olup işin şartlarıyla çalışanların beklentileri birbiriyle örtüştüğünde ortaya çıkan ve çalışanların yaptığı işten memnuniyet duymasını ortaya koyan bir durumdur (Akıncı, 2002). İş tatmini, basit anlamıyla insanların işleri hakkında ve işlerinde yaşadıkları farklı durumlar karşısında ne hissettikleridir. Başka bir ifadeyle iş tatmini, insanların işlerinden tatmin olma veya tatmin olmama derecesidir. İş tatminini, genel olarak değerlendirmek gerekirse, tutumlara bağlı bir değişkendir (Spector, 1997).

İş tatmini, çalışanın işine karşı sergilediği genel tutumları ve davranış şekilleridir. Başka bir ifadeyle, çalışanların işlerine karşı beslediği iç huzuru ve rahatlığı ifade eden bir durumdur. İşe karşı duyulan bakış açısının pozitif olması hali “İş Tatmini”ni ifade ederken negatif olması hali ise “İş Tatminsizliği”dir. Çalışan kişi işinde gösterdiği çabanın karşılığını almayı ve mizacına uygun bir ortamda çalışmayı ister. Çalışanların arzu ettikleri ile kazandıkları arasında bir paralellik olduğu kadar iş tatmini yükselişe geçer (Üçüncü, 2016).

İnsan kaynakları yönetimi uzmanlarına göre, insan kaynaklarının memnuniyetini devam ettirmek ve ayrıca kurumsal hedeflere ulaşmak için iş tatmini, çalışanların morali gibi ihtiyaç, istek ve etkenleri tanımak, bunun yanı sıra çalışanların iş tatminine yönelik hedeflerin koordinasyonuna ve örgütsel hedeflere uygun politika yapmak, kurum performansının etkililiği ve verimliliğine yönelik önemli bir adım olarak birinci derece önem arz etmektedir (Masihabadi et al., 2015).

İş tatminsizliğinden dolayı işten ayrılan personellerin yerine yeni personellerin istihdam edilmesi ve yeni başlayacak personellerin alanlarında tecrübeli olsalar dahi kurumun iş akışları, kurumun politikaları konusunda eğitim almaları sürecinde oluşacak ciddi zaman kayıpları, kurumun işgücü devir oranında oluşacak başarısızlığı, değişikliklerden oluşabilecek masraflar ve müşteri memnuniyetsizliği gibi unsurlar göz önünde tutulduğunda, çalışanların iş tatmininin sağlanması önem arz etmektedir (Akıncı, 2002).

Hastanelerde İş Tatmini

Sağlık personellerinin iş tatmininin yüksek düzeyde olması onları daha mutlu yapacağından ve özel hayatlarındaki ilişkilerine pozitif yönde katkıda bulunacağından personeli geliştirici bu durumların hastaların personellerden memnuniyetlerini ve hastaların iyileşme yüzdelerini artırması açısından da önemlidir (Tombul, 2021). Yapılan çalışmalar, iş tatmininin sağlık çalışanları için oldukça önemli olduğunu vurgulamaktadır.

Piyal et al., (2000) “Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu” adlı çalışmada iş doyumunun aynı işyerinde kalma süresi şartıyla göreve ilk başlama yıllarında azaldığı, çalışma sürelerinin arttığı yıllarda ise iş doyumunun arttığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca, iş doyumunun örgüt kültürü ve kurumsal bağlılığı sağlayarak iş doyumunu önlediği, yapılan işin ise iş doyumunu sağladığı sonucuna varılmıştır.

Erşan et al., (2013) tarafından yapılan “Sağlık çalışanlarının iş doyumu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi” çalışmada ise sağlık çalışanlarının iş doyumlarının düşük olmasının iş streslerini artırdığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca gruplar arasında; iş doyumunun arttıkça algılanan iş stresi düzeyinin düştüğü sonucuna varılmıştır.

Ekici et al., (2017) tarafından yapılan “Sağlık çalışanlarının çalışan güvenliği algısının iş tatminine etkisi” adlı çalışmada özellikli birim olarak nitelendirilen (yoğun bakım, doğum salonu, ameliyathane vb.) birimlerde görev yapan sağlık personelinin çalışan güvenliği algı düzeyi ve iş tatmininin yüksek olduğu ayrıca yaş, meslekte çalışma yılı ile iş tatmini arasında olumlu ve pozitif yönde ilişki olduğu görülmüştür.

Hassoy ve Özvurmaz (2019) tarafından yapılan başka bir çalışmada ise bilimsel etkinlik ve eğitimlere katılmanın iş doyumunu artırdığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca iş doyumunu yüksek olan personellerin düşük olanlara kıyasla işinden ayrılmayı düşünmedikleri ortaya çıkmıştır.

III. Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı ve Türü

Araştırmanın amacı, sağlık kurumlarında çalışan personelin hizmet içi eğitim tutumları ile iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Bu çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden genel tarama modelinin alt türü olan ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır.

3.2. Araştırmanın Önemi

Sağlık sektöründe hizmet içi eğitim tutumu ile iş tatmini düzeylerinin değerlendirilmesi konusunda yapılmış çok az çalışma bulunması, araştırma konusunun güncel nitelikte olması ve personellere verilen hizmet içi uygulamaların geri bildirim, hastane idaresinin yapacağı plan ve programlarda rehber niteliği taşımasından dolayı önemlidir.

3.3. Araştırmanın Etik Yönü

Bu araştırma için Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi Üniversitesi Etik Kurulundan E-25691463-900-32658 sayılı ve 09.12.2021 tarihli etik kurul onayı alınmıştır.

3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni X Hastanesi’nde çalışan 11974 sağlık personelinin oluşmaktadır. Araştırmanın örneklem büyüklüğü evren sayısı bilinen örneklem için kullanılan formül ile hesaplanmıştır (Hayran, 2012). Araştırmanın yapılabilmesi için gereken örneklem büyüklüğü en az 372 sağlık personeli olarak bulunmuştur.

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

n: Örneklem alınacak birey sayısı

N: Evren

t: Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosundan elde edilen teorik değer

p: Araştırılan durumun görülme sıklığı

d: Durumun görülme sıklığına göre uygulanmak istenen \pm sapma

q: Araştırılan durumun görülmemesi sıklığı

$$n = \frac{(11974).(1,96)^2(0,50).(0,50)}{(0,05)^2.(11974-1)+(1,96)^2(0,50).(0,50)}$$

$$n = 372,25 \cong 372$$

Örneklem belirlenirken, %95 güven düzeyi (%5 hata miktarı), en kötü senaryo (p=q=0.50) iken elde edilen örneklem büyüklüğü en az n=372 personel olarak hesaplanmıştır. Araştırmanın geçerliğini ve

güvenirliğini artırmak ve katılımcıların hatalı ve eksik cevap verme ihtimali göz önünde bulundurularak örneklem olarak 412 kişi (en az örneklem sayısının doğru orantılı biçimde yaklaşık değerinin artırılmış hali) üzerinde çalışma yapılmıştır. Araştırmanın örnekleme, tabakalı örnekleme yöntemine göre seçilmiştir. Araştırmaya alınacak sağlık personeli sayısı, Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Tabakalı Örnekleme Yöntemine Göre Örnekleme Girecek Personel Tablosu

Personel Unvanı	Personel Sayısı	Tabaka Ağırlığı	Örnekleme Girecek Personel Sayısı	Çalışmaya Dâhil Edilen Personel Sayısı
Hekim	3769	$3769/11974=0,31$	$0,31*372=115$	127
Hemşire	4566	$4566/11974=0,38$	$0,38*372=141$	156
Diğer Sağlık Personeli	2163	$2163/11974=0,18$	$0,18*372=67$	74
Memur	586	$586/11974=0,05$	$0,05*372=19$	22
İşçi	890	$890/11974=0,08$	$0,08*372=30$	33
TOPLAM	11974	1	372	412

3.5. Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında, Tanıtıcı Bilgi Formu, Hizmet İçi Eğitim Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeğinin yer aldığı anket formu kullanılmıştır.

Tanıtıcı Bilgi Formu: Tanıtıcı bilgi formunda, araştırmacılar tarafından hazırlanmış olan, katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, hastane ve kurum çalışma süresi, unvan, eğitim ve hizmet içi uygulamalarına genel yaklaşım düzeylerini içeren dokuz soru yer almaktadır.

Hizmet İçi Eğitim Ölçeği: Konya (2013) tarafından hizmet içi eğitime yönelik tutumlarını belirlemek amacıyla 2013 yılında geliştirilen ölçek 10 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach’s Alfa genel güvenilirlik değeri 0,880 olup ölçeğin güvenilir ve geçerli bir ölçme aracı olduğu saptanmıştır. Araştırmacı tarafından 189 kişi üzerinden yapılan ön çalışmada yedi madde için Cronbach Alfa değeri 0,928; 412 kişilik son çalışmada 0,941 elde edilmiştir.

İş Tatmini Ölçeği: Brayfield ve Rothe (1951) tarafından 18 madde olarak geliştirilen; Judge et al., (1998) tarafından beş maddelik kısa formu oluşturulan ölçek beş maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik değeri 0,850 olup ölçeğin tüm maddeleri ile güvenilir ölçme düzeyine sahip olduğu söylenebilir. Ölçeğin Türkçe güvenilirlik ve geçerliği Keser ve Öngen Bilir (2019) tarafından yapılmış ve Cronbach alfa güvenilirlik değeri 0,825 olarak bulunmuştur.

3.6. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde istatistik programlarından SPSS 26 ve SPSS AMOS 26 kullanılmıştır. Anlamlılık düzeyi 0,05 olarak alınmıştır. Kategorik değişkenler için sıklık ve yüzde, sürekli değişkenler için ortalama ve standart sapma hesaplanmıştır. Hizmet içi eğitim ve iş tatmin puanlarının demografik özelliklere göre değişimi incelenirken; demografik değişkenin kategorilerine göre 30’dan az bireye sahip olan kategorilerde parametrik olmayan testlerden (normal dağılımın uygun olmadığı değişkenler) Kruskal-Wallis H, 30 ve 30’dan fazla olan bireye sahip olan kategorilerde parametrik testlerden (normal dağılımın uygun olduğu değişkenler) bağımsız örneklem t testi kullanılmıştır. Unvana göre hizmet içi eğitimden duyulan memnuniyetin ve hizmet içi eğitim uygulamalarının yeterliğinin değişip değişmediğini belirlemek için ki-kare testi kullanılmıştır (Alpar, 2022). Farklı grupların belirlenmesinde Bonferonni düzeltmesi kullanılmıştır. Sürekli değişkenler arasındaki ilişki için Pearson Korelasyon kat sayısı uygulanmıştır (Alpar, 2022). Korelasyon kat sayısının 0,00-0,39 olması zayıf ya da düşük; 0,40-0,69 olması orta; 0,70-0,89 olması yüksek ya da kuvvetli ilişkinin var olduğu şeklinde yorumlanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini değerlendirmek için kullanılan Cronbach alfa değeri 0,60 ve üzeri olduğunda ölçek güvenilir olarak değerlendirilir (Alpar, 2022). Çalışanların iş tatmin düzeyi üzerinde hizmet içi tutum değişkeninin etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi

yapılmıştır. Çoklu bağlantı için VIF değeri raporlanmıştır. VIF değerinin 10'un altında olması istenir (Alpar, 2022).

Geçerlik ve Güvenirlik Analizi

Doğrulamalı faktör analizi (DFA) için gerekli minimum örneklem büyüklüğü ile ilgili olarak, doğrulamalı faktör analizi için minimum örneklem büyüklüğünün 100 olması gerektiği (Gorsuch, 1983 ve Kline, 1994, aktaran Kilis ve Yıldırım, 2018) başka bir görüşe göre ise her bir madde için mümkün olduğunca çok sayıda katılımcıya ulaşılması gerektiği, ancak madde sayısı başına en az 10 katılımcıya ulaşılması gerektiği savunulmaktadır (Everitt, 1975 ve Nunnally, 1978, aktaran Kilis ve Yıldırım, 2018). Farklı görüşler dikkate alındığında bu çalışmada katılımcılar 200 kişiden oluşmakta ve eksik veriler çıkarıldıktan sonra toplam 189 katılımcı verisi DFA ile analiz edilmiş olup çalışılan 189 örnekleme, doğrulamalı faktör analizi için gerekli minimum örneklem büyüklüğünün üstünde olduğundan DFA için yeterli ve uygundur.

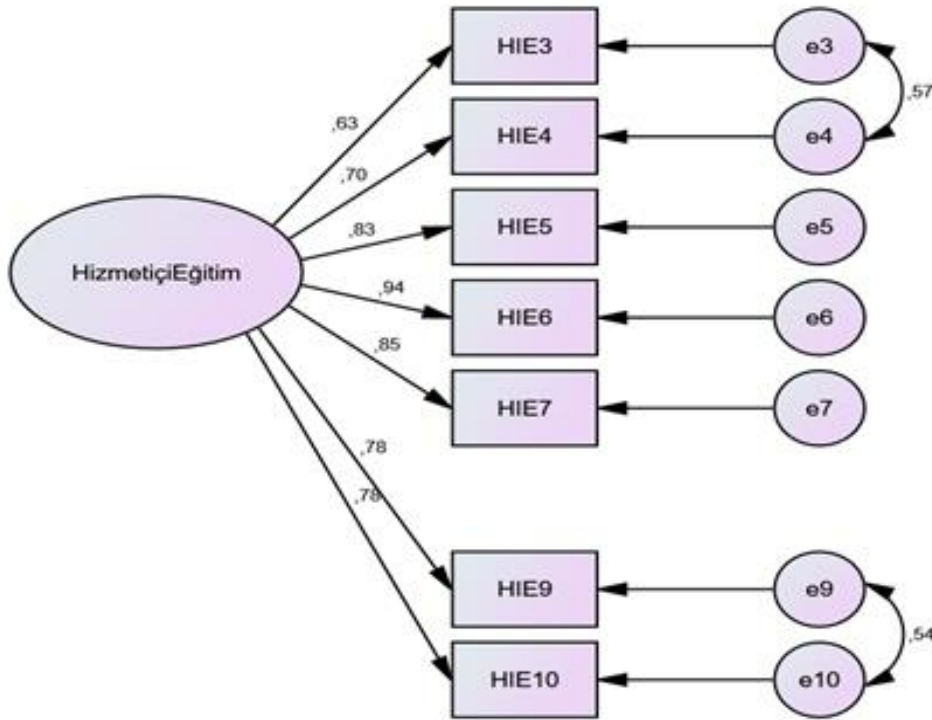
Ön çalışmaya katılan 189 kişiye hizmet içi eğitim ölçeğine ait 10 madde üzerinden öncelikle çalışmanın güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla Tablo 2'de gösterildiği gibi madde analizi yapılmış ve atılacak maddelere karar verilmiştir. Atılacak maddeler belirlendikten sonra kalan maddeler üzerinden doğrulamalı faktör analizi yapılmıştır. Model uyumunun değerlendirilmesinde CMIN/sd <3,00, RMSEA<0,10, SRMR<0,05, CFI<1,00, GFI<1,00 uygun uyum ölçüsü olarak belirlenmiştir (Erkorkmaz et al., 2013).

Tablo 2. Madde Analizinden Elde Edilen Bulgular

Madde Numarası	Madde Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Madde Silindiğinde Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Bütün Korelasyon	Madde Silindiğinde Cronbach Alfa
HIE1	31,2804	53,969	0,418	0,923
HIE2	31,5714	51,725	0,583	0,914
HIE3	31,9206	49,850	0,735	0,906
HIE4	31,9365	49,719	0,744	0,906
HIE5	31,9524	48,939	0,796	0,903
HIE6	32,0423	47,743	0,838	0,900
HIE7	32,2751	48,488	0,751	0,905
HIE8	32,2328	50,286	0,567	0,916
HIE9	32,1958	48,722	0,778	0,903
HIE10	32,4021	47,529	0,730	0,906

Orijinal ölçeğe ilişkin 10 madde için Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0,917 elde edilmekle birlikte 1. madde çıkartıldığında bu değer 0,923 olduğundan sırasıyla 1., 2., ve 8. maddeler çalışmadan çıkartılarak güvenilirlik değerinin 0,928 olması sağlanmıştır. Dolayısıyla ölçeğin güvenilir bir ölçme aracı olduğu bulunmuştur.

Doğrulayıcı Faktör Analizinden Elde Edilen Bulgular



Şekil 1. Hizmet İçi Eğitim Ölçeğinin DFA Modeli

Yapılan modifikasyonlar sonucunda doğrulayıcı faktör analizine ilişkin elde edilen standartlaştırılmış katsayı kestirimleri Şekil 2'deki gibidir. Hizmet içi eğitim puanı üzerine en etkili maddenin altıncı madde olduğu, üç ve dördüncü madde ile dokuz ve 10. maddeler arasında orta derecede korelasyon (ilişki) olduğu (maddelerin katılımcılar tarafından benzer algılandığı) elde edilmiştir. Uyum indekslerine bakıldığında CMIN/sd=2,332; GFI=0,959; RMR=0,031; CFI=0,985; RMSEA=0,084; SRMR=0,031 elde edilmiştir.

Yapılan analizlerden, bankacılara uygulanan hizmet içi eğitim ölçeğinin, sağlık çalışanlarına uygulandığında gerekli modifikasyonlar yapılarak yedi maddelik uyarlanmış Hizmet İçi Eğitim Ölçeğinin güvenilir ve geçerli bir ölçme aracı olduğu elde edilmiştir.

IV. Bulgular

4.1. Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 3. Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerinin Dağılımı

		n	%
Cinsiyet	Erkek	115	27,9
	Kadın	297	72,1
Medeni Durum	Evli	231	56,1
	Bekâr	181	43,9
Yaş	18-25	72	17,5
	26-33	165	40,0
	34-41	87	21,1
	42-49	68	16,5
	50 ve üstü	20	4,9
Hastane Çalışma Süresi (yıl)	1-5	397	96,4
	6-10	2	0,5
	11-15	7	1,7
	16-20	3	0,7

	21+	3	0,7
Kurum Çalışma Süresi (yıl)	1-5	255	61,9
	6-10	40	9,7
	11-15	38	9,2
	16-20	26	6,3
	21+	53	12,9
Unvan	Hekim	127	30,8
	Hemşire	156	37,9
	Diğer Sağlık Personeli	74	18,0
	Memur	22	5,3
	İşçi	33	8,0
Eğitim Düzeyi	Lise	25	6,1
	Ön lisans	49	11,9
	Lisans	219	53,2
	Yüksek lisans	119	28,9
HİE Uygulama Yeterli Bulma	Çok kötü	11	2,7
	Kötü	32	7,8
	Orta	155	37,6
	İyi	174	42,2
HİE Duyulan Memnuniyet	Çok kötü	12	2,9
	Kötü	41	10,0
	Orta	170	41,3
	İyi	155	37,6
	Çok iyi	34	8,3

Katılımcıların sosyodemografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 3'te yer almaktadır. Buna göre, katılımcıların %72,1'inin kadın, %56,1'inin evli, %40'ının 26-33 yaş aralığında, %96,4'ünün 1-5 yıl hastanede çalışma süresinin olduğu ve %53,2'sinin lisans mezunu olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılanların %37,9'unu hemşireler oluşturmaktadır. Çalışan personelin %42,2'si hizmet içi eğitim uygulamalarını yeterli bulmuş ancak %41,3'ünün bu eğitimlerden duyduğu memnuniyetin orta düzeyde olduğu bulunmuştur.

Tablo 4. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Cinsiyet Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

	Cinsiyet	n (%)	Ort.	Std. Sapma	t	p
Hizmet İçi Eğitim Puanı	Erkek	115 (27,9)	3,086	0,981	-2,890	0,004
	Kadın	297 (72,1)	3,375	0,884		
İş Tatmini Puanı	Erkek	115 (27,9)	3,216	0,866	-0,457	0,648
	Kadın	297 (72,1)	3,258	0,833		

t: Bağımsız örneklem t testi

Tablo 4'e göre, hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının cinsiyet gruplarına göre değişimi değerlendirildiğinde; hizmet içi eğitim puanının cinsiyete göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği ($t = -2,890$; $p = 0,004 < 0,05$), iş tatmini puanının ise cinsiyete göre anlamlı şekilde farklılık göstermediği ($t = -0,457$; $p = 0,648$) elde edilmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Yaş Grupları Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

		n (%)	Ort.	Std. Sapma	H	p
Hizmet İçi Eğitim Puanı	18-25	72 (17,5)	3,484	0,910	9,019	0,061
	26-33	165 (40,0)	3,200	0,873		
	34-41	87 (21,1)	3,314	0,892		
	42-49	68 (16,5)	3,391	1,017		
	50 ve üstü	20 (4,9)	2,979	1,020		
	Toplam	412 (100,0)	3,294	0,920		

İş Tatmini Puanı	18-25	72 (17,5)	3,233	0,760	25,712	<0,001
	26-33 ^a	165 (40,0)	3,034	0,841		
	34-41 ^b	87 (21,1)	3,402	0,845		
	42-49 ^b	68 (16,5)	3,506	0,852		
	50 ve üstü	20 (4,9)	3,480	0,666		
	Toplam	412 (100,0)	3,246	0,841		

^{a,b} Farklı harfli gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

H: Kruskal-Wallis H Testi

Hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının yaş gruplarına göre değişimi değerlendirildiğinde; hizmet içi eğitim puanının yaş gruplarına göre anlamlı şekilde farklılık göstermediği (H= 9,019; p=0,061), iş tatmini puanının ise yaş gruplarına göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği (H=25,712; p<0,001) elde edilmiştir. 26-33 yaş grubunun iş tatmin puanı 34-49 yaş grubunun iş tatmin puanından daha düşüktür (Tablo 5).

Tablo 6. Katılımcıların HİE Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Hastane Çalışma Süreleri Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

		n (%)	Ort.	Std. Sapma	H	p
Hizmet İçi Eğitim Puanı	1-5	397 (96,4)	3,288	0,924	0,759	0,944
	6-10	2 (0,5)	3,071	1,313		
	11-15	7 (1,7)	3,612	0,803		
	16-20	3 (0,7)	3,333	0,907		
	21 ve üstü	3 (0,7)	3,476	0,907		
	Toplam	412 (100,0)	3,294	0,920		
İş Tatmini Puanı	1-5	397 (96,4)	3,230	0,834	15,465	0,004
	6-10 ^a	2 (0,5)	2,300	0,707		
	11-15	7 (1,7)	3,571	0,969		
	16-20 ^b	3 (0,7)	4,333	0,306		
	21 ve üstü	3 (0,7)	4,200	0,400		
	Toplam	412 (100,0)	3,246	0,841		

a,b Farklı harfli gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

H: Kruskal-Wallis H Testi

Hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının hastane çalışma süresi gruplarına göre değişimi değerlendirildiğinde; hizmet içi eğitim puanının hastane çalışma süresi gruplarına göre anlamlı şekilde farklılık göstermediği (H=0,759; p=0,944), iş tatmini puanının ise hastane çalışma süresi gruplarına göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği (H=15,465; p=0,004) elde edilmiştir (Tablo 6).

Tablo 7. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Kurum Çalışma Süreleri Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

		n (%)	Ort.	Std. Sapma	H	p
Hizmet İçi Eğitim Puanı	1-5	255 (61,9)	3,305	0,901	2,468	0,650
	6-10	40 (9,7)	3,207	0,837		
	11-15	38 (9,2)	3,150	1,029		
	16-20	26 (6,3)	3,319	0,820		
	21 ve üstü	53 (12,9)	3,399	1,042		
	Toplam	412 (100,0)	3,294	0,920		
İş Tatmini Puanı	1-5 ^a	255 (61,9)	3,158	0,864	12,187	0,016
	6-10	40 (9,7)	3,195	0,872		
	11-15	38 (9,2)	3,384	0,709		
	16-20	26 (6,3)	3,323	0,824		
	21 ve üstü ^b	53 (12,9)	3,570	0,727		
	Toplam	412 (100,0)	3,246	0,841		

a,b Farklı harfli gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

H: Kruskal-Wallis H Testi

Tablo 7'ye göre, hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının kurum çalışma süresi gruplarına göre değişimi değerlendirildiğinde; hizmet içi eğitim puanının kurum çalışma süresi gruplarına göre anlamlı

şekilde farklılık göstermediği (H=2,468; p=0,650), iş tatmini puanının ise kurum çalışma süresi gruplarına göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği (H=12,187; p=0,016) elde edilmiştir.

Tablo 8. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Unvanlar Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

		n (%)	Ort.	Std. Sapma	H	p
Hizmet İçi Eğitim Puanı	Hekim ^a	127 (30,8)	2,987	0,935	27,975	<0,001
	Hemşire ^b	156 (37,9)	3,533	0,794		
	Diğer Sağlık Personeli	74 (18,0)	3,247	1,055		
	Memur	22 (5,3)	3,130	0,966		
	İşçi ^b	33 (8,0)	3,567	0,687		
	Toplam	412 (100,0)	3,294	0,920		
İş Tatmini Puanı	Hekim ^a	127 (30,8)	3,118	0,881	25,806	<0,001
	Hemşire ^a	156 (37,9)	3,109	0,810		
	Diğer Sağlık Personeli ^b	74 (18,0)	3,495	0,770		
	Memur	22 (5,3)	3,527	0,752		
	İşçi ^b	33 (8,0)	3,642	0,781		
	Toplam	412 (100,0)	3,246	0,841		

^{a,b} Farklı harfli gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

H: Kruskal-Wallis H Testi

Tablo 8’de, hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının unvanlara göre değişimi yer almaktadır. Buna göre, hizmet içi eğitim puanının unvana göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği (H=27,975; p<0,001), iş tatmini puanının da unvana göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği (H=25,806; p<0,001) elde edilmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Tutumları ve İş Tatmini Düzeylerinin Eğitim Düzeyleri Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

		n (%)	Ort.	Std. Sapma	H	P
Hizmet İçi Eğitim Puanı	Lise	25 (6,1)	3,331	0,868	12,153	0,007
	Ön Lisans ^a	49 (11,9)	3,484	0,996		
	Lisans ^a	219 (53,2)	3,379	0,859		
	Yüksek Lisans ^b	119 (28,9)	3,053	0,971		
	Toplam	412 (100,0)	3,294	0,920		
İş Tatmini Puanı	Lise ^b	25 (6,1)	3,672	0,741	17,527	<0,001
	Ön Lisans ^b	49 (11,9)	3,608	0,787		
	Lisans ^a	219 (53,2)	3,176	0,789		
	Yüksek Lisans ^a	119 (28,9)	3,136	0,914		
	Toplam	412 (100,0)	3,246	0,841		

^{a,b} Farklı harfli gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

H: Kruskal-Wallis H Testi

Tablo 9’a göre, hizmet içi eğitim ve iş tatmini ölçek puanlarının eğitim düzeylerine göre değişimi değerlendirildiğinde; hizmet içi eğitim puanının (H=12,153; p=0,007) ve iş tatmini puanının (H=17,527; p<0,001) eğitim düzeylerine göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiği, bulunmuştur.

Tablo 10. Katılımcıların Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarını Yeterli Bulmalarının Unvanlar Açısından Farklılıklarının İncelenmesi

		HİE Uygulama Yeterli Bulma					χ ² (p)
		Çok Kötü	Kötü	Orta	İyi	Çok iyi	
Unvan	Hekim	3 (27,3)	17 (53,1) ^a	49 (31,6)	44 (25,3)	14 (35,0)	31,419 (0,012)
	Hemşire	1 (9,1)	6 (18,8) ^b	67 (43,2)	72 (41,4)	10 (25,0)	
	Diğer Sağlık Personeli	5 (45,5)	7 (21,9)	26 (16,8)	28 (16,1)	8 (20,0)	
	Memur	1 (9,1)	1 (3,1)	7 (4,5)	11 (6,3)	2 (5,0)	
	İşçi	1 (9,1)	1 (3,1)	6 (3,9)	19 (10,9)	6 (15,0)	

a,b Farklı harfli gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

χ^2 : Ki-kare testi

Tablo 10'a göre, hizmet içi eğitim uygulamalarını yeterli bulma ile unvanlar arasında anlamlı ilişki elde edilmiştir ($\chi^2=31,419$; $p=0,012$). Hangi kategoriler arasında farklılık olduğu değerlendirildiğinde; hekim ve hemşirelerin hizmet içi eğitim uygulamalarını yeterli bulması bakımından 'kötü' olanlarda farklılık elde edilmiştir.

4.2. Değişkenler Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi

Tablo 11. Sağlık Personellerinin Hizmet İçi Eğitim Tutumları ile İş Tatmini Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Değeri

	İş Tatmini (r)	p
Hizmet içi eğitim	0,334*	<0,001

* Pearson korelasyon katsayısı

Hizmet içi eğitim ile iş tatmini arasındaki ilişki, Pearson Korelasyon Katsayısı ile belirlenerek Tablo 11'de gösterilmiştir. Buna göre, hizmet içi eğitim ve iş tatmini arasında zayıf derecede anlamlı ilişki ($r=0,334$; $p<0,001$) elde edilmiştir.

4.3. İş Tatmini Düzeyi Üzerindeki Etkili Değişkenlerin Belirlenmesi

Tablo 12. Sağlık Personellerinin Hizmet İçi Eğitim Tutumlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

Değişkenler	B	β	95% Güven Aralığı		VIF	t (p- değeri)
			Alt	Üst		
Sabit	2,241		1,955	2,527		15,395 (<0,001)
Hizmet İçi Eğitim Puanı	0,305	0,334	0,221	0,389	1,000	7,167 (<0,001)

$R^2=0,111$; $F(p) = 51.369 (<0.001)$

B: Standartlaştırılmamış Regresyon Katsayısı, β : Standartlaştırılmış Regresyon Katsayısı, VIF: Varyans Şişme Faktörü; R^2 : Açıklayıcılık Katsayısı, Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Tablo 12'de sağlık çalışanlarının hizmet içi eğitime yönelik tutumlarının iş tatmini düzeylerine etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır. Buna göre, hizmet içi eğitim puanındaki 1 birimlik artış, iş tatmin puanını 0,305 birim arttırmaktadır. İş tatmin puanındaki toplam değişimin %11,1'i hizmet içi eğitime bağlı olarak açıklanmaktadır.

V. Tartışma ve Sonuç

Bu araştırma, sağlık kurumlarında çalışan personelin hizmet içi eğitim tutumu ile iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla yapılmıştır. Sağlık kurumlarında çalışan personelin hizmet içi eğitim tutumu ile iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi ile ilgili literatürde çok az çalışmaya rastlanılmıştır. Bu sebeple, çalışmada farklı sektörlerde yer alan çalışmalarla desteklenerek tartışılmıştır.

Katılımcıların hizmet içi eğitim tutumlarıyla cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuş, kadınların hizmet içi eğitim tutumlarının, erkeklerden daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Soyer (2017) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 384 sağlık personeli ile yürütülen çalışmada katılımcıların cinsiyete göre hizmet içi eğitim algısının farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Yıldırım (2009) tarafından bir bankada iş gören 395 banka personeli ile yürütülen çalışmada katılımcılardan erkeklerin hizmet içi eğitim algısının kadınlardan daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Literatür incelendiğinde değişik çalışmalara ait farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Bunun sebebi olarak aynı sektörden ve farklı sektörden kaynaklanan verilen hizmet içi eğitimlerin veriliş yönteminin yani uygulama tekniğinin farklılaşması olarak görülebilir.

Katılımcıların iş tatmini düzeyleriyle yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 26-33 yaş grubunun iş tatmini düzeylerinin, 34-49 yaş grubunun iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. 26-33 yaş grubundaki iş tatmininin daha düşük olmasının nedeni olarak daha mesleğinin ilk yıllarında olan sağlık personellerinin Covid-19 pandemisi nedeniyle iş yükünün artması, nöbet sayılarının fazlaşması, motivasyonlarının düşmesi; 34-49 yaş grubundaki sağlık personellerinde iş tatmininin daha yüksek olmasının nedeni ise sağlık personellerinin daha olgun olmaları, aile olmaları, işlerinde tecrübe sahibi olmaları gibi faktörlerden kaynaklandığı söylenebilir. Soyer (2017) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 384 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada katılımcıların yaşına göre mesleki tatmin algısının farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Deniz (2020) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren özel bir hastanede hizmet içi eğitim almış 308 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada, 30-39 yaş aralığında iş doyumuna ait toplam puanın 20-29 yaş aralığına göre daha yüksek düzeyde olduğu ortaya konulmuştur. Kırdemir (2021) tarafından Bişkek'te faaliyet gösteren turizm işletmeleri çalışanlarından 279 personel ile yürütülen araştırmada katılımcıların iş tatmini algısının, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Yıldırım (2009) tarafından bir bankada iş gören, 395 banka personeli ile yürütülen araştırmada, katılımcılardan yaş düzeyi arttıkça iş tatmininin de arttığı sonucuna varılmıştır. Benzer çalışmalardan yola çıkarak personellerin yaşı arttıkça olgunluk ve tecrübe kazanmalarından dolayı iş tatminlerini de artırdığı sonucuna varılabilir. Literatür incelendiğinde değişik çalışmalara ait aynı ya da farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir.

Katılımcıların iş tatmini düzeyleriyle hastane çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 6-10 yıl hastane çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatmini düzeylerinin, 16-20 yıl hastane çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu farklılığın sebebi olarak 6-10 yıl çalışma süresi olan sağlık personellerinin çalışma hayatlarının ilk yıllarının Covid-19 pandemi dönemine denk gelmesi iş yüklerini ve iş streslerini artırmış olduğundan 16-20 yıl çalışma süresi olan sağlık personellerine göre iş tatminlerini düşürdüğü söylenebilir.

Katılımcıların iş tatmini düzeyleriyle kurum çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 1-5 yıl kurum çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatmini düzeylerinin, 21 ve üstü yıl kurum çalışma süresi olan sağlık personellerinin iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Soyer (2017) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 384 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada, katılımcıların kurumda çalışma süresine göre mesleki tatmin algısının farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Literatür incelendiğinde değişik çalışmalara ait farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Bunun sebebi olarak bu araştırma örneklemindeki sağlık personellerinin çalışma döneminin Covid-19 pandemi dönemine denk gelmesinden kaynaklandığı söylenebilir.

Katılımcıların hizmet içi eğitim tutumlarıyla unvanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Hekimlerin hizmet içi eğitim tutumlarının, hemşirelerden ve işçilerden daha düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu farklılığın sebebi olarak eğitimlerin verimsiz olduğu, aynı eğitimlerin tekrar tekrar izlenmek üzere tamamlattırılması gibi eğitimlerin hekimlerin beklentilerini karşılamadığı düşünülebilir. Katılımcıların iş tatmini düzeyleriyle unvanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Hekimlerin ve hemşirelerin iş tatmini düzeylerinin, diğer sağlık personelleri ve işçilerin iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu farklılığın sebebi olarak hekim ve hemşirelerin iş tatmininin diğer personellerden düşük çıkmasının nedeni olarak Covid-19 pandemi döneminde hasta bakım hizmetlerini daha zor koşullar altında yapmaları, nöbet yoğunlukları, özlük ve maaş haklarında artış beklentilerinin gerçekleşmemesinden kaynaklandığı söylenebilir.

Katılımcıların hizmet içi eğitim tutumlarıyla eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ön lisans ve lisans mezunlarının hizmet içi eğitim tutumlarının, Yüksek lisans mezunlarından daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Soyer (2017) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 384 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada katılımcıların eğitim durumuna göre hizmet içi eğitim algısının farklılık göstermediği ortaya

konulmuştur. Literatür incelendiğinde değişik çalışmalara ait farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Bunun sebebi olarak aynı sektörden kaynaklanan verilen hizmet içi eğitimlerin verilmiş yönteminin yani uygulanma tekniğinin farklılaşması olarak görülebilir. Katılımcıların iş tatmini düzeyleriyle eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yüksek lisans ve lisans mezunlarının iş tatmini düzeylerinin, ön lisans ve lise mezunlarının iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğu belirlenmiştir. Buradan eğitimin düzeyinin artması iş tatminini düşüreceği sonucuna varılırken bunun nedeni olarak eğitim düzeyi yüksek olanların maaş ve terfi düzeylerinde, özlük haklarında beklentilerinin yüksek olması, verilen hizmet içi eğitimde; eğitime dair beklentilerinin farklı olması olarak düşünülebilir. Soyer (2017) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 384 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada katılımcıların eğitim durumuna göre mesleki tatmin algısının farklılık göstermediği ortaya konulmuştur. Kırdemir (2021) tarafından Bişkek'te faaliyet gösteren turizm işletmeleri çalışanlarından 279 personel ile yürütülen araştırmada katılımcıların genel iş tatmininin eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ortaya konulmuştur. Eğitim düzeyi İlköğretim olan iş görenlerin iş tatmini algısı lise ve ön lisans olanlara göre; eğitim düzeyi lise olan iş görenlerin iş tatmini algısı ise, ön lisans olanlara göre daha yüksektir. Khussainova (2010) tarafından Astana'daki Beş ve Dört Yıldızlı Otellerde çalışan 164 personel ile yürütülen araştırmada, katılımcıların eğitim düzeyinin iş tatminini etkilemediği sonucuna varılmıştır. Benzer çalışmalardan yola çıkarak personellerin eğitim düzeyleri arttıkça terfi-maaş artışı, kendini ispatlama gibi beklentileri artmakta ve bu beklentilerin karşılanmaması sonucu da iş tatminlerinin düştüğü düşünülmektedir. Literatür incelendiğinde değişik çalışmalara ait aynı ya da farklı sonuçlar elde edildiği görülmektedir.

Katılımcıların hizmet içi eğitim uygulamalarını yeterli bulmalarıyla unvanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Hekimlerin, hizmet içi eğitim uygulamalarının yeterliliğini, hemşirelerden daha kötü düzeyde buldukları belirlenmiştir. Bu farklılığın sebebi olarak eğitimlerin verimsiz olduğu, aynı eğitimlerin tekrar tekrar izlenmek üzere tamamlattırılması gibi eğitimlerin hekimlerin beklentilerini karşılamadığı düşünülebilir.

Katılımcıların hizmet içi eğitim tutumları ile iş tatmini düzeyleri arasında zayıf düzeyde bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Soyer (2017) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde çalışan 384 sağlık personeli ile yürütülen araştırmada, katılımcıların cinsiyete göre hizmet içi eğitim algısının arttıkça mesleki tatmin algısının da arttığı sonucu ortaya konulmuştur. Deniz (2020) tarafından yürütülen araştırmada, katılımcıların hizmet içi eğitim ile iş doyumunu arasında yüksek düzeyde bir ilişkinin olduğu ortaya konulmuştur. Sezgin (2010) tarafından Türkiye'de bulunan grup otellerde çalışan 400 mutfak çalışanı ile yürütülen araştırmada, katılımcıların almış oldukları hizmet içi eğitimin işin yapısı noktasında tatminlerini genel olarak artırdığı sonucuna varılmıştır. Aghayeva (2015) tarafından Bakü'de; Sabail Bölgesindeki otellerde çalışan 168 personel ile yürütülen araştırmada, katılımcıların aldığı hizmet içi eğitimin alt boyutlarından biri olan oryantasyon ile iş tatmininin alt boyutlarından örgütsel bağlılık ve performans arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Çalışmada literatür ile benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Çalışmada, katılımcıların hizmet içi eğitim tutumları iş tatmin düzeyleri arasında zayıf da olsa anlamlı bir ilişkinin bulunması, iş tatmini düzeylerini etkileyen farklı değişkenlerin de olduğundan kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmada; hizmet içi eğitim tutumundaki 1 birimlik artışın iş tatminini 0,305 birim arttırdığı sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla, hastanedeki sağlık çalışanlarının iş tatminindeki toplam değişimin %11,1'i sağlık personellerinin hizmet içi eğitim tutumundan kaynaklanmaktadır. Araştırmada; sağlık kurumlarında çalışan personelin iş tatmini düzeyi üzerinde, hizmet içi eğitim tutumunun etkisinin ne düzeyde olduğu amaçlanmıştır. Araştırmanın sonucunda; hastanedeki sağlık çalışanlarının iş tatminindeki toplam değişimin %11,1'inin sağlık personellerinin hizmet içi eğitim tutumlarından kaynaklandığı sonucuna varılmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular ışığında, aşağıdaki önerilerde bulunulabilir;

Hizmet içi eğitimlerin uygulama öncesi, hizmet içi eğitimden sorumlu tüm paydaşların görüşleri alınarak hizmet içi eğitimlerin nasıl uygulanacağına yönelik ön araştırma yapılmalıdır. Bu kapsamda, araştırmada, ön lisans ve lisans mezunlarının hizmet içi eğitim tutumlarının yüksek lisans mezunlarından daha yüksek düzeyde olduğu sonucuna varıldığından; yüksek lisans mezunu sağlık personellerinin hizmet içi eğitimden beklentilerinin ne olduğu ile ilgili görüşleri alınabilir, ortaya çıkan görüşler doğrultusunda hizmet içi eğitimin veriliş yöntemi ve anlatım teknikleri farklılaştırılabilir. Yüksek lisans mezunu sağlık personellerinin hizmet içi eğitimin verilmesine yönelik ihtiyaç ve beklentileri mevzuat çerçevesinde karşılanmaya çalışılabilir. Hekimlerin ve hemşirelerin iş tatmini düzeylerinin, diğer sağlık personelleri ve işçilerin iş tatmini düzeylerinden daha düşük olduğu sonucuna varıldığından; hekim ve hemşirelere yönelik verilen hizmet içi eğitimlerin veriliş ile ilgili hekim ve hemşirelerin görüşleri alınabilir, alınan görüşler doğrultusunda hizmet içi eğitimin niteliği ve veriliş yöntemi değiştirilebilir. Mevzuat çerçevesinde hizmet içi eğitimin verimli bir şekilde verilmesine yönelik hekim ve hemşirelerin ihtiyaç ve beklentileri karşılanmaya çalışılabilir. Ön araştırma sonucunda alınan kararlar doğrultusunda; hizmet içi eğitimin uygulanmasına yönelik yol haritası yeniden revize edilmelidir. Hizmet içi eğitim programlarının güncel tutulmasının ve farklı alanlarda çalışan personelin beklentilerini karşılayacak şekilde planlanmasının, iş tatmini düzeylerini daha da fazla arttıracığı düşünülmektedir.

MAKALE BİLGİ FORMU

Yazar Katkıları:

Çalışma Konsepti / Tasarımı: İzzet DEMİR ve Gökhan ABA

Veri toplama: İzzet DEMİR

Veri Analizi / Yorumlama: İzzet DEMİR

Yazı Taslağı: İzzet DEMİR

Teknik Destek / Malzeme Desteği: İzzet DEMİR ve Gökhan ABA

İçeriğin Eleştirel İncelemesi: İzzet DEMİR ve Gökhan ABA

Literatür Taraması: İzzet DEMİR

Çıkar Çatışması Bildirimi

Bu araştırma için herhangi bir kamu kuruluşundan, özel veya kâr amacı gütmeyen sektörlerden hibe alınmamıştır.

Kaynakça

- Aghayeva, S. (2015). *Otel işletmelerinde hizmet içi eğitim ve iş tatmini ilişkisi: Bakü'de 5 yıldızlı otel işletmelerine yönelik bir alan araştırması*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm sektöründe işgören iş tatminini etkileyen faktörler: Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde bir uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, (4), 1-25.
- Alpar, R. (2022). *Uygulanmalı istatistik ve geçerlik-güvenirlik* (7. Baskı). Detay Yayıncılık.
- Brayfield, A. H. ve Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311. <http://doi:10.1037/h0055617>
- Can, H., Kavuncubaşı, Ş. ve Yıldırım, S. (2012). *Kamu ve özel kesimde insan kaynakları yönetimi*. Siyasal Kitabevi.
- Chen, M. (2014). The effect of training on employee retention. International Conference on Global Economy, Commerce and Service Science içinde (ss. 356-359). Atlantis Press. <http://doi:10.2991/gecss-14.2014.90>
- Deniz, M. (2020). *Hizmet içi eğitim faaliyetleri ile çalışan iş doyumunu ve performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi: Özel hastane örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Medipol Üniversitesi.
- Devlet Memurları Kanunu. (1965, 14 Temmuz). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.657.pdf> adresinden 01.09.2023 tarihinde erişilmiştir.
- Ekici, Z., Buğra, E. ve Kocadağ, D. (2017). Sağlık çalışanlarının çalışan güvenliği algısının iş tatminine etkisi. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 4(2), 115-125. <http://doi:10.5455/sad.13-1490969429>
- Erkorkmaz, Ü., Etikan, İ., Demir, O., Özdamar, K. ve Sanisoğlu, S. Y. (2013). Doğrulayıcı Faktör Analizi ve Uyum İndeksleri. *Türkiye Klinikleri J Med Sci*, 33(1), 210-223. <http://doi:10.5336/medsci.2011-26747>
- Erşan, E. E., Yıldırım, G., Doğan, O. ve Doğan S. (2013). Sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, (14), 115-121. <http://doi:10.5455/apd.34482>
- Hassoy, D. ve Özvurmaz S. (2019). Bir devlet hastanesindeki sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve etkileyen faktörler. *Hemşirelik Bilimi Dergisi*, 2(3), 27-32.

- Hayran, O. (2012). *Sağlık bilimlerinde araştırma ve istatistik yöntemler* (1. Baskı). Nobel Kitabevi.
- Iqbal, N., Khan, M. M., Mohmand, Y. T. ve Mujtaba, B. G. (2019). The impact of in-service training and motivation on job performance of technical & vocational education teachers: Role of person-job fit. *Public Organization Review*, 529-548. <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00455-3>
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C. ve Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34.
- Kavuncubaşı, Ş. ve Yıldırım, S. (2010). *Hastane ve sağlık kurumları yönetimi*. Siyasal Kitabevi.
- Keser, A. ve Öngen Bilir, B. (2019) İş tatmini ölçeğinin türkçe güvenilirlik ve geçerlilik çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 229-239.
- Khussainova, A. (2010). *Konaklama işletmelerinde hizmet içi eğitim ve iş tatmini ilişkisi: Astana'daki beş ve dört yıldızlı oteller ile ilgili bir uygulama*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Üniversitesi.
- Kırdemir, S. (2021). *Turizm işletmelerinde hizmet içi eğitimin iş tatminine etkisi: Bişkek örneği*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi.
- Kilis, S. ve Yıldırım Z. (2018). Sorgulayıcı öğrenme topluluğu üst biliş ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19(1), 665-679.
- Konya, E. V. (2013). *Bankalarda hizmet içi eğitimin çalışan motivasyonu üzerine etkisi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). İstanbul Aydın Üniversitesi.
- Masihabadi, A., Rajaei, A., Koloukhi, A. S. ve Parsian, H. (2015). Effects of stress on auditors' organizational commitment, job satisfaction and job performance. *International Journal of Organizational Leadership*, 4(2015), 303-314.
- Peker, K. (2010). Kamu kurum ve kuruluşlarında hizmet içi eğitim ve yöntemleri. *Mevzuat Dergisi*, 13(156), 1-15.
- Piyal, B., Çelen, Ü., Şahin, N. ve Piyal B. (2000). Ankara üniversitesi tıp fakültesi hastanesinde çalışanların iş doyumu. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 53(4), 241-250. https://doi.org/10.1501/Tipfak_0000000438
- Saeed, M. M. ve Asghar, M. A. (2012). Examining the relationship between training, motivation and employees job performance – the moderating role of person job fit. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*. 2(12), 12177-12183.
- Sağlık Bakanlığı Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği. (2009, 11 Aralık). <https://dosyasb.saglik.gov.tr/Eklenti/279,hieyonetmelikpdf.pdf?0> adresinden 10.09.2023 tarihinde erişilmiştir.
- Sezgin, E. K. (2010). *Mutfak personelinin hizmet içi eğitiminin örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisi üzerine bir uygulama*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi.
- Soyer, F. (2017). *Hizmet içi eğitimin sağlık çalışanlarının mesleki tatminine etkisi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Beykent Üniversitesi.
- Spector, P. E. (1997). Job Satisfaction: Application, assessment, causes and consequences. <https://katalog.bandirma.edu.tr/vetisbt/> adresinden 21 Haziran 2022 tarihinde alınmıştır.
- Tan, F. Z. ve Koç, Z. (2014). Karabük eğitim araştırma hastanesi'nde çalışan sağlık personelinin hizmet içi eğitimlere bakışı. *Business & Management Studies: An International Journal*, 2(3), 321-347. <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v2i3.77>
- Tombul, H. (2021). *Sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeyinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Sivas Cumhuriyet Üniversitesi.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Çalışan Hakları Dairesi Başkanlığı (2020). Sağlıkta kalite standartları. <https://shgmkalitedb.saglik.gov.tr/Eklenti/41258/0/skshastane-seti-s-61--09082021pdf.pdf> adresinden 06.09.2023 tarihinde erişilmiştir.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Kamu Hastaneleri Genel Müdürlüğü Verimlilik ve Kalite Uygulamaları Dairesi Başkanlığı, (2019). Verimlilik yerinde değerlendirme rehberi. <https://khgmverimlilikkalitedb.saglik.gov.tr/Eklenti/33194/0/sehir--a-ve-b-rolu-410-2019pdf.pdf> adresinden 09.09.2023 tarihinde erişilmiştir.
- T.C. Sağlık Bakanlığı, Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu, (2013). Tıbbi hizmetler sunum rehberi. <https://khgmsaglikhizmetleridb.saglik.gov.tr/Eklenti/22044/0/tibbi-hizmetler-sunum-rehberipdf.pdf> adresinden 10.09.2023 tarihinde erişilmiştir.
- T.C. Sayıştay Başkanlığı, (2005). Performans denetimi raporu. <https://docplayer.biz.tr/5240906-Performans-denetimi-raporu-saglik-bakanligina-bagli-hastanelerde-ilac-tibbi-sarf-malzemesi-ve-tibbi-cihaz-yonetimi.html> adresinden 03.09.2023 tarihinde erişilmiştir.
- Üçüncü, K. (2016). İş tatmini ve motivasyon. <https://docplayer.biz.tr/18176069-Is-tatmini-ve-motivasyon.html> adresinden 15 Aralık 2022 tarihinde erişilmiştir.
- Yıldırım, G. G. (2009). *Örgütlerde iş görenlerin hizmet içi eğitim algılamaları ve iş tatminlerine etkisi: T.C. Ziraat Bankası A.Ş.' de bir uygulama*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi