

Sağlık Çalışanlarında Performans Algı Düzeyinin Bazı Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi^{***}

Investigation of the Performance Perception Level of Health Workers According to Some Socio-Demographic Variables

Erhan KILINÇ*
H. Mustafa PAKSOY**

ÖZ

Günümüz iş dünyasının hızla değişen koşulları, küreselleşme ve artan rekabet ile birlikte örgütlerde büyüme, etkinlik ve verimlilik performans konuları daha çok gündeme gelmektedir. İşletmelerin yüksek performanslı çalışanlara ve ekiplere ihtiyaç duydukları görülmektedir. Performans, bir birey, bir grup veya bir örgüt tarafından yapılan amaçlı veya planlanmış bir etkinlik sonucunun nitel ve nicel olarak amaca ulaşma derecesi olarak tanımlanmaktadır. Bu araştırmanın amacı, özel hastanelerde görev yapan sağlık çalışanların algılanan çalışan performansı düzeylerini saptamak ve bazı sosyo-demografik değişkenlere göre bu düzeyin farklılıklarını ortaya koymaktır. Çalışmanın ana kütesini, Gaziantep ili merkezinde bulunan özel hastanelerin sağlık çalışanları (hekim, hemşire/ebe/ sağlık memuru ve sağlık teknisyeni/teknikeri) oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında 392 kişiye (ana kütle sayısının %28,95'i) anket uygulanmıştır. Çalışma verileri, Ocak-Nisan 2015 tarihleri arasında toplanmıştır. Veriler, frekans ve yüzde analizleri, faktör analizi, iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (t testi), varyans analizi (ANOVA) yöntemleri kullanılarak SPSS 15.0 programında değerlendirilmiştir. Araştırma sonucuna göre, özel hastanede görev yapan sağlık çalışanlarının çalışan performansı düzeyi ortalaması 4.21±0.78 (max:5, min:1) olarak saptanmıştır. Katılımcıların meslek grupları arasında (hekim, hemşire/ebe ve sağlık teknisyeni/teknikeri) performans düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır (p>0.05). Evli katılımcıların bekarlara göre daha iyi bir çalışma performansına sahip (p<0.05) oldukları saptanmıştır.

ANAHTAR KELİMELER

Sağlık Çalışanları, Performansı Algısı

ABSTRACT

Organizational growth, efficiency, productivity and performance issues are more on the agenda with the rapidly changing conditions of today's business world, globalization and increasing competition. It seems that businesses need high-performance employees and teams. Performance is a quantitative and qualitative concept that shows the extent to which an objective, planned or planned event made by an individual, group, or organization achieves its goal. Performance is defined as the qualitative and quantitative attainment level of an objective or planned event made by an individual, group or organization. The aim of this research is to determine the perceived levels of employee performance of health professionals working in private hospitals and to reveal their differences according to some socio-demographic variables. The main body of the study is the health workers (physician, nurse / midwife / health officer/ and health technician / technician) of the private hospitals located in Gaziantep city center. In the scope of the survey, 392 people (28.95% of the main mass) were surveyed. The data were collected between January and April 2015. The data were evaluated in the SPSS 15.0 program using frequency and percentage analyzes, factor analysis, significance test (t test), variance analysis (ANOVA) methods between the two means. According to the results of the study, the average performance level of the health workers working in the private hospital was 4.21 ± 0.78 (max:5, min:1). There was no statistically significant difference in performance level among the occupational groups of the participants (physician, nurse / midwife and health technician / technician) (p> 0.05). Married participants were found to have a better working performance (p<0.05) than single workers.

KEYWORDS

Health Workers, Performance Perception

^{***} Bu çalışma, Kilis 7 Aralık Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı "Psikolojik Sözleşmenin Çalışan Performansına Etkisine İlişkin Kamu-Özel Hastanelerde Karşılaştırmalı Bir Araştırma: Gaziantep Örneği" adlı doktora tezinden üretilmiştir. Ayrıca bu çalışma, 07 Nisan – 08 Nisan 2017 tarihleri arasında gerçekleştirilen 'International Congress of Eurasian Social Sciences (ICOESS)' kongresinde sözlü bildiri olarak sunulmuş, çalışma özeti bildiri kitapçığında yayımlanmıştır.

Makale Gönderim Tarihi: 02/10/2017

Kabul Tarihi: 20/10/2017

* Yrd.Doç.Dr., Selçuk Üniversitesi, Beyşehir Ali Akkanat İşletme Fakültesi, erhankilinc@selcuk.edu.tr

** Prof.Dr., Kilis 7 Aralık Üniversitesi, İİBF, hmpaksoy@yahoo.com

GİRİŞ

Günümüz rekabetçi iş dünyasında, değişen piyasa koşulları ve endüstriyel ilişkiler, küresel belirsizlikler, rekabetçi ve sürdürülebilir kalma çabaları gibi nedenler, örgütlerde etkililik, verimlilik ve performans kavramlarının önemini artırmıştır. Böyle bir ortamda ayakta kalmak ve başarılı olmak isteyen örgütlerin önemsemesi gereken en temel girdi, işgücü yani çalışanlardır. İşletmelerin insan kaynakları (İK) profesyonelleri ve stratejik planlamacılarının, artık daha üretken ve kullanışlı stratejiler geliştirmeleri ve bu konuda daha güçlü bir işbirliği yapmaları gerekir. Ayrıca, işletmeler her ne kadar donanımlı (bilgi, beceri ve tecrübe) bir işgücüne sahip olsalar da, onları yeterince motive edemedikleri durumda bekledikleri performansı elde etmeleri pek mümkün olmamaktadır. İyi bir çalışan performansı elde etmek ve nitelikli personellerini elde tutmak isteyen işletmelerin, çalışanlarıyla iyi ilişkiler geliştirmeleri, örgütsel bağlılığı güçlendirmeleri son derece önemlidir. Bu nedenle örgütlerin, insan kaynakları alanında yeni hedefler, çalışma normları ve profilleri belirlemeleri, rekabet ve kalıcılığı sağlama stratejileri geliştirmeleri gereklidir (Dargham, 2009; Cihangiroğlu ve Şahin, 2010: 1; Işılak ve Torun, 2012: 1; Akyüz ve Karadal, 2014: 104; Kraft, 2008: 1; Türker ve Karcıoğlu, 2010: 97; Coyle vd, 2008: 2; Tuncer, 2013: 87-88).

İşletmelerde insan kaynakları fonksiyonunun, iş tasarımı, kaynak planlaması, işe alım, seçme, ödemeler, çalışan ilişkileri ve performans değerlendirme gibi alanları daha da önem kazanmaktadır. Bu işlevler sırasında küresel başarı getiren en kritik olanlardan biri performans ve performans değerlendirmesidir (Derven, 1990).

1.LİTERATÜR ÖZETİ

Bu bölümde, performans kavramının tanımı yapılarak, çalışan performansı üzerinde durulmuştur. Çalışan performans üzerine yapılan araştırmalar ve sonuçları irdelenerek, sağlık sektöründe çalışanların performansları hakkında bilgi verilmeye çalışılmıştır.

1.1.Performans ve Çalışan Performansı

Performans, bir işi yapan bireyin, bir grubun ya da bir örgütün, amaçlı ya da planlanmış bir etkinlik sonucunda amaca ulaşma derecesini, o işle amaçlanan hedefe yönelik neye ulaşabildiğini, neyi sağlayabildiğini gösteren nicel ve nitel bir kavramdır. Literatür incelendiğinde performans ve performans yönetiminin örgütlerde iki temel boyutta ele alındığı görülmektedir. Bunlardan birincisi, tek tek her bir çalışan üzerinde yapılan bireysel performans; diğeri ise örgütün tamamı üzerinde gerçekleştirilen ve değerlendirilen örgütsel performanstır (Barutçugil 2002). Birey açısından performans, bireyin hedefe ulaşma konusunda gösterdiği amaç ve hedefin gerçekleşme derecesi olarak tanımlanırken; örgütsel performans, belirli bir zamanda üretilen mal veya hizmetin miktarı yani sistemin toplam performansı olarak tanımlanır (Geylan, vd., 2013: 141; Tengilimoğlu, vd., 2009: 322; Tutar ve Altınöz, 2010: 201). Bireysel performansı ile ilgili yapılan tanımların ortak noktası, bireysel beklenti ile örgütsel amaç arasında kurulan bir ilişkinin sonucu olduğu görüşüdür (Tutar ve Altınöz, 2010: 202).

Çalışanların performansı, geniş kapsamda işgörenlerin işyerinde sergiledikleri işe yönelik olan bütün tutum ve davranışları açıklanabilir. Çalışanların örgüt için söyledikleri olumlu veya olumsuz söylemler, sergiledikleri tavır ve davranışlar ve sürdürdükleri faaliyetlerin tümü aslında onların performans düzeyini belirleyen bir araç olduğu söylenebilir (Şehitoğlu ve Zehir, 2010: 96). Daha dar bir boyutta değerlendirildiğinde çalışan performansı, çalışanın belirlenmiş görevlerdeki başarısı ve çalışanın belirli davranışları sergileme durumu olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir yönden çalışan performansı ile ilgili bilinmesi gereken şey bu performansın kendiliğinden oluşmadığıdır. Çalışanların üst düzeyde performans göstermeleri, onların hangi durum ve ortamlarda daha iyi ve daha verimli çalıştıklarının belirlenmesine, çalışanlara bu ortamların sağlanmasına, daha iyi performansla yol açan örgütsel davranışların desteklenmesine ve bunların yaygınlaştırılmasına bağlıdır. Örgütün kendi ihtiyaç ve beklentilerini karşıladığını ve desteklediğini düşünen çalışanların daha iyi bir performans sergiledikleri görülmektedir (Bekele vd., 2014; 145; Ripley,2002; 1).

Araştırmalar, çalışanlar tarafından performans değerlendirmesini adil olarak algılanmasının, onların kabul ve memnuniyetinde önemli bir faktör olduğunu ortaya koymaktadır. Buradaki adalet duygusu, çalışanların zihninde oluşmakta ve birçok değişken bu algı üzerinde etki yapabilmektedir. Bu yüzden çalışanların algılamalarını incelemek kritik önem taşır. Çünkü performans değerlendirme sürecinin başarısı, çalışanların kendisine yönelik tutumlarına büyük ölçüde güvenir. Olumlu bir algı, örgütte pozitif bir çalışma ortamı oluştururken; olumsuz bir algı örgüt performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu algılamalarda yöneticinin ve birim amirinin çalışana karşı tavır ve davranışları da önemli yer tutmaktadır (Ahmed vd., 2011; Prather, 2010; 1-2). Çalışan-yönetici ilişkileri, performans değerlendirme sürecinin nasıl algılanacağı

üzerinde büyük etkisi olabilir. Bu ilişkiye, ilk izlenimler, sesli konuşma, kişilik çatışmaları, çalışma alışkanlıkları ve geçmiş tecrübeler gibi birçok faktör oynayabilmektedir (Prather, 2010; 6).

Özellikle performans değerlendirme yöntemine ve usulüne ilişkin haksızlık algıları, çalışanların örgütsel bağlılıklarını, iş doyumlarını, örgüt vatandaşlığı davranışlarını ve performansını olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Son yıllarda, performans ve performans değerlendirme sistemlerinin çalışan üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalar sayısının da arttığı da görülmektedir. Yapılan bu çalışmalar, performans değerlendirme memnuniyeti ile çalışanların iş tatmini ve memnuniyeti arasında doğrudan bir ilişki olduğu ortaya koymaktadır (Brown vd., 2010).

Etkin performans değerlendirmelerini uygulamak için şirketler, kişiler arası, süreç ve sonuç adaleti göz önüne almalıdır. İşletmeler, düşük moral ve verimlilik, yüksek devamsızlık oranları ve personel devrinin adil bir performans değerlendirme sürecini uygulamamasından kaynaklanabileceğinin farkına olmalıdırlar (Wright, 2004).

Çalışanın performansının iyi olması için gerekli en önemli koşullardan biri, iş tatmininin sağlanmış olmasıdır. Yani çalışanın işinden, işyerinden, bulunduğu ortamdan memnun olmasıdır. Bununla birlikte, işletmelerde nitelikli işgücünü elde tutmak ve çalışan performansını artırmak için, işin niteliği, ücretlendirme ve ödüllendirme, çalışma koşulları ve iş güvenliği, yükselme olanağı ve kariyer yönetimi, eğitim ve geliştirme, kültürel, sosyal etkinlikler ve olanaklar, yönetim, denetim ve disiplin, örgütsel bağlılığı artırma, çalışma arkadaşları, işgörenin kişiliği, övülmek (takdir edilmek) ve motivasyon gibi unsurları dikkat etmek gerekmektedir (Türk, 2007: 76-81; Geylan, vd., 2013: 16-18, 96).

1.2.Çalışan Performansı Üzerine Yapılan Çalışmalar

Çalışan performansı ile yapılan çalışmalara bakıldığında, Gül vd. (2008) tarafından Tokat'ın bir kamu hastanesinde görev yapan 87 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetini negatif yönde, çalışan performansını ise pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Chughtai (2008) tarafından Pakistan'da 5 üniversitede çalışan 53 öğretim üyesi üzerinde yapılan çalışmada, iş katılımının iş performansına olumlu katkı yaptığı saptanmıştır. Çöl (2008) tarafından 13 kamu üniversitesinde görev yapan 403 akademisyen üzerinde yapılan araştırmada, güçlendirme algısının anlam-yetenlik ve özerklik boyutlarının, çalışan performansına olumlu yönde etki yaptığı saptanmıştır. Aydın vd. (2010) tarafından Trabzon organize sanayi bölgesinde faaliyet gösteren 17 işletmenin 247 çalışanı üzerinde yapılan çalışmada, toplam kalite yönetiminin çalışan performansına genel olarak olumlu katkı yaptığı saptanmıştır.

1.3.Sağlık Sektörü ve Çalışan Performansı

Sağlık hizmetleri, doğrudan insan hayatıyla ilgili olan, hata kabul etmeyen, alternatif olmayan bir hizmet alanıdır. Bu nedenle sağlık hizmetleri, birçok hizmetle karşılaştırıldığında, üzerinde daha hassas durulması gereken ve olabildiğince yüksek kalitede sunulması gereken, kaçınılmaz bir sorumluluk içerir (Yorgun, vd., 2010: 353). Bununla birlikte, sağlık kuruluşları, emek-yoğun işletmelerdir ve hizmetin sunulmasında ve hizmet memnuniyetinin sağlanmasında insan unsuru son derece önemlidir. Günümüzde sağlık kurum ve kuruluşlarının nitelikli sağlık çalışanı ihtiyacı her geçen gün artmakta, mevcut nitelikli personelin elde tutulmasında da bazı sorunlar yaşanabilmektedir. Bu sorunları çözmek ve çalışanların beklenenin ötesinde emek sarf etmesini sağlamak için onların performanslarını dikkate almak ve doğru değerlendirmek gereklidir. Sağlık çalışanlarına kariyer yapma, yönetsel görev alabilme, kararlara katılabilme ve fikirlerini beyan etme imkânlarının verilmesi, kurumsal etkinliği ve verimliliği artıracaktır (Cihangiroğlu ve Şahin, 2012: 64,69; Yavan, 2012: 1).

Hastanelerde birçok meslek grubu, ekip çalışması anlayışı içerisinde stresli ve yoğun bir iş ortamında hizmet vermektedir. Bu meslek gruplarının hastane amaçları doğrultusunda motive edilebilmeleri ve iyi bir performans sergilemeleri, hizmet kalitesinin sağlanması ve devam ettirilmesi açısından etkili bir performans yönetimini gerek kılmaktadır. Bu anlamda sağlık kurumları performans yönetimi stratejik bir öneme sahiptir (Özer ve Bakır, 2003: 117; Yorgun, vd., 2010: 355).

Bu çalışma, daha kaliteli, daha verimli, daha etkin bir sağlık hizmeti sunmak ve çalışan memnuniyetini artırmak, hastane ve hastane yöneticilerine (kurumsal) çalışan ilişkilerini düzenlemede yardımcı olmak, sağlık hizmetlerinden yararlananların (toplumsal) memnuniyetinin sağlanması ve bilimsel alanda yapılacak yeni çalışmalara yön göstermesi açısından önemli sonuçlar ortaya koymaktadır.

Bu araştırmanın amacı, özel hastanelerde görev yapan sağlık çalışanlarının algılanan çalışan performansı düzeylerini belirlemek ve bazı sosyo-demografik değişkenlere göre incelenmektir. Araştırmanın bu temel amacı doğrultusunda çalışmada, sağlık çalışanlarının algılanan çalışan performansı düzeyleri incelenmiş; bu düzeyin meslek, cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, aylık gelir, çalıştığı işyeri sayısı, mesleki

çalışma süresi ve idari görevli olup olmama değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediği belirlenmeye çalışılmıştır.

2.YÖNTEM

2.1.Araştırmanın Kapsamı ve Sınırları

Araştırma, Gaziantep ili merkezinde faaliyet gösteren 9 özel hastanede görev yapan sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu sağlık çalışanları içerisinde, hekim, hemşire/sağlık memuru, ebe, sağlık tekniker/teknisyenler araştırma kapsamına alınmıştır.

2.2.Araştırmanın Ana Kütle ve Örnek Kütle Seçimi

Araştırmanın ana kütle sayısı ve uygulanan anket sayısı (örnek kütle sayısı) dağılımı Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Araştırmanın Ana Kütle ve Örnek Kütle Seçimi

	Ana kütle	Örn. kütle	Oran
	sayı	sayı	yüzde (%)
Özel hastaneler	1.354	392	28.95

2.3.Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın modeli ve amacına uygun olarak test edilmek üzere geliştirilen hipotezler şu şekildedir.

H₁= Meslek değişkenine göre sağlık çalışanlarının performans algısında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık vardır.

H₂= Cinsiyet değişkenine göre sağlık çalışanlarının performans algısında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık vardır.

H₃= Yaş değişkenine göre sağlık çalışanlarının performans algısında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık vardır.

H₄= Medeni durum değişkenine göre sağlık çalışanlarının performans algısında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık vardır.

H₅= Mesleki çalışma süresi değişkenine göre sağlık çalışanlarının performans algısında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık vardır.

H₆= Çalıştığı işyeri sayısı değişkenine göre sağlık çalışanlarının performans algısında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık vardır.

H₇= İdari görev olma durumu değişkenine göre sağlık çalışanlarının performans algısında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık vardır.

H₈= Öğrenim durumu değişkenine göre sağlık çalışanlarının performans algısında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık vardır.

H₉= Aylık gelir değişkenine göre sağlık çalışanlarının performans algısında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık vardır.

2.4.Araştırmanın Değişkenleri

Araştırmanın bağımsız değişkenler; katılımcıların mesleği, cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, mesleki çalışma süresi, çalıştığı işyeri sayısı ve idari görevli olup olmama durumudur. Araştırmanın bağımlı değişkenleri ise; sağlık çalışanlarının algılanan çalışan performansı düzeyleridir.

2.5.Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma için gerekli veriler, tesadüfi olarak seçilen ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan sağlık çalışanlarına yüz yüze (kişisel görüşme) anket uygulanmasıyla toplanmıştır. Anket soru formu, kişisel bilgi formu (10 soru), Çalışan Performans Ölçeği (6 soru) olmak üzere toplam iki soru formu ve 16 sorudan oluşmaktadır. Anketler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırma kapsamında uygulanan Çalışan performansı ölçeği, 5’li Likert tipinde hazırlanmış olup, kesinlikle katılıyorum (5), katılıyorum (4), kararsızım (3), katılmıyorum (2) ve kesinlikle katılmıyorum (1) olarak puanlanmıştır. Yapılan geçerlik güvenirlik analizi sonucu, Çalışan Performans Ölçeği Cronbach Alpha katsayıları sırasıyla 0,824 olarak saptanmıştır. Bu sonuç, araştırmada kullanılan ölçeklerin

güvenilirliğinin yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir. Araştırma anketinde bulunan soru formu ve ölçek aşağıdaki gibidir.

Kişisel Bilgi Formu: Araştırma kapsamına alınan bireylerin sosyo-demografik özelliklerini belirlemek ve bu özellikleri ölçeklere verilen cevaplarla karşılaştırmak için toplam 10 sorudan oluşan kişisel bilgi formu hazırlanmıştır. Bu formda bireylere cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, mesleki ve kurumdaki çalışma süresi, kurumdaki görev, aylık gelir bilgileri ile kaç defa işyeri değiştirdiği ve idari görevi olup olmadığı soruları yöneltilmiştir.

Çalışan Performansı Ölçeği: Rahman ve Bullock'un (2004) makalesine dayanan "Çalışan Performansı Ölçeği", Türkiye'de birkaç çalışmada kullanılmış, geçerlilik, güvenilirliği yapılmıştır (Şehitoğlu ve Zehir, 2010; Kılınç ve Ulusoy, 2014). Bu çalışmada psikolojik sözleşme ölçeğinin Cronbach alfa sayısı (α) 0.800 olarak yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Bu çalışmada Çalışan performansı ölçeğinde alınabilecek en yüksek puan 30, en düşük puan 6 olup, yüksek puan çalışanın daha çok performans gösterdiğini ifade etmektedir.

2.5. Verileri Değerlendirme Yöntemi

Çalışmada verilerin analizi için SPSS 15.0 programı kullanılmıştır. Veriler, frekans ve yüzde analizleri, faktör analizi, iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (T testi) ve varyans analizi (ANOVA) değerlendirilmiş ve yanılma düzeyi 0,05 olarak alınmıştır.

3. BULGULAR VE TARTIŞMA

Tablo 2. Araştırma Grubunun Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Sosyo-Demografik Özellikleri	Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	260	66.3
Erkek	132	33.7
Yaş Grupları		
16-20 yaş arası	68	17.3
21-30 yaş arası	218	55.6
31-40 yaş arası	74	18.9
41 ve üzeri	32	8.2
Medeni Durum		
Bekar	163	41.6
Evli	229	58.4
Öğrenim Durumu		
Lise	140	35.7
Ön lisans	119	30.4
Lisans	65	16.6
Yüksek lisans	8	2.0
Doktora	60	15.3
Mesleki Çalışma Süresi		
1-5 yıl arası	230	58.7
6-10 yıl arası	75	19.1
11-15 yıl arası	51	13.0
16 yıl üzeri	36	9.2
Meslek		
Hemşire/sağlık memuru/ ebe	187	47.7
Sağlık teknikeri/teknisyeni	145	37.0
Hekim	60	15.3
Aylık Gelir Durumu		
1.000-1.999 TL arası	254	64.8
2.000-2.999 TL arası	67	17.1
3.000 TL ve üzeri	71	18.1
Çalıştığı İşyeri Sayısı		
1	126	32.1
2	143	36.5
3	66	16.8
4 ve üzeri	55	14.0

Tablo 2 Devamı:

İdari Görev Olma Durumu		
Var	62	15.8
Yok	330	84.2
TOPLAM	392	100.0

Araştırmaya katılanların sosyo-demografik verileri değerlendirildiğinde; katılımcıların %66,3'ünün kadın, %55,6'sının 21-30 yaş aralığında, %58,4'ünün evli, %35,7'sinin lise mezunu, %58,7'sinin 1-5 yıl arası mesleki iş deneyime sahip, %47,7'sinin hemşire/sağlık memuru/ebe, %64,8'inin 1.000-1.999 TL aylık gelir sahibi, %36,51'i ikinci işyerinde çalıştığı, %15,8'inin idari görevinin olduğu saptanmıştır.

Tablo 3. Araştırma Ölçeği Genel Puan Ortalamaları

Çalışan Performansı Ölçeği	Sayı (N)	Min.	Max.	Ort.± S.S
Devamsızlık oranlarım düşüktür.	392	1	5	4.38±1.17
Moralim yüksektir.	392	1	5	3.88±1.23
Görevimi tam zamanında tamamlarım.	392	1	5	4.38±1.01
İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	392	1	5	4.21±1.05
Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	392	1	5	4.19±1.03
Bir sorun gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	392	1	5	4.24±0.94
Toplam çalışan performansı	392	1	5	4.21±0.78

Katılımcıların çalışan performansı algıları genel puan ortalamaları, Tablo 3'te verilmiştir. Çalışanların 'Devamsızlık oranım düşüktür'(4,38±1,17)ve 'Görevimi tam zamanında tamamlarım' (4,38±1,01) yargılarına daha çok katıldıkları; 'Moralim yüksektir' (3,88±1,23) yargısına ise diğer yargılara göre daha az katıldıkları saptanmıştır.

Tablo 4. Katılımcıların Değişkenlere Göre Çalışan Performansı Ölçeği Puan Ortalamalarının Dağılımı

Cinsiyet	Sayı (N)	Ort. ± Std. Sap.	Min-Max	Sonuç	
Kadın	260	4.20±0.82	1-5	t= -0.379	p=0.705
Erkek	132	4.24±0.72	1-5		
Medeni Durum					
Evli	163	4.32±0.81	1-5	t= 2.259	p=0.025*
Bekar	229	4.14±0.76	1-5		
İdari Görev Olma Durumu					
Var	62	4.19±0.76	1-5	t= -0.226	p=0.822
Yok	330	4.22±0.79	1-5		
Yaş Grupları					
16-20 yaş arası	68	4.12±4.12	1-5	F=1.233	p=0.297
21-30 yaş arası	218	4.18±0.81	1-5		
31-40 yaş arası	74	4.30±0.79	1-5		
41 ve üzeri	32	4.38±0.67	1-5		
Öğrenim Durumu					
Lise	140	4.13±4.13	1-5	F=1.932	p=0.124
Ön lisans	119	4.21±0.81	1-5		
Lisans	65	4.18±0.75	1-5		
Lisansüstü	68	4.40±0.62	1-5		
Meslekler					
Hemşire/sağl.mem./ebe	187	4.18±4.18	1-5	F=1.723	p=0.180

Sağlık tekn./tekn.	145	4.17±0.83	1-5	
Hekim	60	4.38±0.63	1-5	

Tablo 4 Devamı

Mesleki Çalışma Süresi					
1-5 yıl arası	230	4.18±4.18	1-5	F=1.914	p=0.127
6-10 yıl arası	75	4.10±0.93	1-5		
11-15 yıl arası	51	4.31±0.72	1-5		
16 yıl üzeri	36	4.44±0.65	1-5		
Aylık Gelir Durumu					
1.000-1.999 TL arası	254	4.20±4.20	1-5	F=1.873	p=0.155
2.000-2.999 TL arası	67	4.09±0.83	1-5		
3.000 TL ve üzeri	71	4.35±0.64	1-5		
Çalıştığı İşyeri Sayısı					
1	126	4.18±0.73	1-5	F=0.337	p=0.799
2	143	4.21±0.81	1-5		
3	66	4.29±0.86	1-5		
4 ve üzeri	55	4.17±0.73	1-5		

* p<0.05

Katılımcıların meslek, cinsiyet, öğrenim durumu, yaş, mesleki çalışma süresi, aylık gelir durumu, idari görev olup durumu ve çalıştığı işyeri sayısı değişkenlerine göre çalışan performansı ölçeği puan ortalamaları değerlendirildiğinde; istatistiksel anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$). Bu durum $H_1, H_2, H_3, H_5, H_6, H_7, H_8, H_9$ hipotezinin ret edildiği anlamına gelmektedir.

Katılımcıların medeni durum değişkenine göre çalışan performansı ölçeği puan ortalamaları değerlendirildiğinde; istatistiksel anlamlı bir farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). Evli çalışanların ($4,32±0,81$) iş performansını algısının bekâr ($4,14±0,76$) olanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum H_4 hipotezinin kabul edildiği anlamına gelmektedir.

Hastanelerde çalışan performansı üzerine aynı ölçek kullanılarak yapılan çalışmalar ile araştırma bulguları karşılaştırıldığında aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Kılınç ve Ulusoy tarafından 2011 yılında kamu üniversite hastanesinde görev yapan 317 sağlık çalışanı üzerinde yapılan çalışmada; katılımcıların %75-80'inin kendi performanslarını olumlu buldukları; hemşirelerin, öğretim üyesi hekimlere göre daha fazla performans ($p<0,05$) gösterdikleri saptanmıştır. Özel hastanelerde gerçekleştirdiğimiz çalışmamızda meslek değişkeni ile çalışanların performansı arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p>0,05$). Aynı çalışmada, 1500-2499TL arası aylık geliri olanların, 4500TL ve üzeri aylık geliri olanlara göre daha fazla performans ($p<0,05$) sergiledikleri saptanırken; çalışmamızda aylık gelir değişkeni ile çalışanların performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tayfun ve Çatır tarafından 2013 yılında Ankara'da faaliyet gösteren devlet hastanelerinde görev yapan 391 hemşire üzerinde yapılan çalışmada; öğrenim durumu değişkeni ile çalışanların performansı arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Farklılığın hangi gruplar arasında olduğu incelendiğinde ön lisans ve lisans mezunu çalışanların lise mezunu çalışanlara göre, daha fazla performans gösterdiği ifade edilebilir (Tayfun ve Çatır, 2013). Kılınç ve Ulusoy çalışmasında ise bu lisans mezunu olanların, doktora mezunlarına göre daha çok performans ($p<0,05$) gösterdikleri saptanmıştır. Çalışmamızda ise öğrenim durumu değişkeni ile çalışanların performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Aynı çalışmada, çalışanların aynı hastanedeki hizmet süreleri ile performansları arasında da anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Yapılan analize göre, çalışanların hastanedeki hizmet süreleri arttıkça performanslarının arttığı görülmüştür. Çalışmamızda ise hizmet yılı değişkeni ile çalışanların performansı arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p<0,05$). Tayfun ve Çatır'ın (2013); çalışmasında, yaş değişkeni ile çalışanların performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Çalışmamızda da benzer olarak yaş değişkeni ile çalışanların performansı arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ($p<0,05$).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Gaziantep ilinde bulunan özel hastanelerde görev yapan 392 sağlık çalışanı üzerinde yapılan bu çalışmada, sağlık çalışanlarının algılanan çalışan performansı düzeylerini belirlemek ve bazı sosyo-demografik değişkenlere göre incelenmek amaçlanmıştır. Araştırmada elde edilen sonuçlar aşağıdaki şekilde özetlenebilir.

1. Araştırmaya katılanların %66,3'ü kadın, %55,6'sının 21-30 yaş aralığında, %58,4'ü evli, %35,7'si lise mezunu, %58,7'si 1-5 yıl arası mesleki iş deneyime sahip, %47,7'si hemşire/sağlık memuru/ebe, %64,8'inin 1.000-1.999 TL aylık gelir sahibi, %36,51'i ikinci işyerinde çalışmakta, %15,8'inin idari görevinin olduğu saptanmıştır.
2. Araştırma sonuçlarına göre, özel hastanede görev yapan sağlık çalışanların çalışan performansı düzeyi ortalamasının (4.21±0.78; max:5, min:1) yüksek olduğu görülmektedir.
3. Katılımcıların cinsiyet, idari görev olup durumu, yaş durumu, öğrenim durumu, meslek, mesleki çalışma süresi, aylık gelir durumu, çalıştığı işyeri sayısı değişkenlerine ile çalışan performansı düzeyi puan ortalamaları arasında istatistiksel anlamlı bir farklılık saptanmamıştır (p>0,05).
4. Bununla birlikte, medeni duruma göre evli olanların, bekar olanlara göre daha iyi bir iş performansı gösterdikleri saptanmıştır (p<0,05).
5. Ölçek bazında değerlendirildiğinde; katılımcıların 'Devamsızlık oranım düşüktür' (4,38±1,17) ve 'Görevimi tam zamanında tamamlarım' (4,38±1,01) yargılarına daha çok katıldıkları; 'Moralim yüksektir' (3,88±1,23) yargısına ise diğer yargılara göre daha az katıldıkları görülmektedir.

Performans tüm işletmeler için vazgeçilmez bir unsur olup, çalışanların performans algısı, performans değerlendirmelerinde önemli yeri bulunmaktadır. Çalışan performansı açısından işletmelerin, insan faktörünü önemsemesi, işgücü alanında yatırım yapması, örgüte bağlı ve üretken bir çalışan profili oluşturması gerekir. Bunlar yapılırken, çalışanların makineden farklı, ayrı dünyaları, güdülerini, amaç ve beklentileri olan birer canlı oldukları unutulmamalıdır. Günümüz yönetim anlayışında, yönetsel faaliyetlerde çalışanların dışarıda tutulduğu, kararlara katılmadığı bir başarıdan söz etmek olası değildir. Bu bağlamda yönetsel süreçlere ve örgütsel kararlara katılan, örgüt içinde söz hakkını kullanan, örgüte bağlılığı olup bunu davranışa dönüştüren, örgüte ve işine sahip çıkan çalışanlar, örgütler için en önemli bir kaynak olmaktadır.

Çalışanın öncelikle işinden, işyerinden, bulunduğu ortamdan memnun olması, işin niteliği, ücretlendirme ve ödüllendirme, çalışma koşulları ve iş güvenliği, yükselme olanağı ve kariyer yönetimi, eğitim ve geliştirme, kültürel, sosyal etkinlikler ve olanaklar, yönetim, denetim ve disiplin, örgütsel bağlılık, çalışma arkadaşları ve motivasyon gibi unsurlar, çalışan performansı artıracaktır.

Ayrıca çalışanların performans değerlendirmelerinde özel ve kamu sektörü arasında karşılaştırmalar yapmak, kurumların verdikleri hizmetlerin kalitesi ölçmek ve çalışan memnuniyetini incelemek açısından da önem arz eder. Çalışan performansı üzerinde çalışmaların sayılarının artırılması, hem bilime hem de sektörel gelişme açısından olumlu etki yapacaktır.

KAYNAKÇA

- Ahmed, I., Ramzan, M., Mohammad, S. K. & Islam, T. (2011). Relationship between perceived fairness in performance appraisal and OCB: Mediating Role of Organizational Commitment. *International Journal of Academic Research*.
- Akyüz, N. E. ve Karadal, H. (2014). Psikolojik Sözleşme ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi. Ankara PTT Başmüdürlüğü Örneği. Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Aydın, A., Üçüncü, K., Taşdemir, T. (2010). İşletmelerde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Çalışmalarının Çalışan Performansı Üzerinde Etkileri, *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 3(5), 41-62.
- Barutçugil, İ. (2002). Bilgi Yönetimi, Kariyer Yayınları, Yayın No: 24, 2. Baskı, İstanbul.
- Bekele, A. Z., Shigutu, A. D., & Tensay, A. T. (2014). The effect of employees' perception of performance appraisal on their work outcomes. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 2(1), 136-173.
- Brown, M., Hyatt, D., & Benson, J. (2010). Consequences of the performance appraisal experience. *Personnel review*, 39(3), 375-396.
- Cihangiroğlu, N. ve Şahin, B. (2010). Organizasyonlarda Önemli Bir Fenomen. *Psikolojik Sözleşme. ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 1-16.
- Cihangiroğlu, N. ve Şahin, B. (2012). Hekim ve Hemşirelerin Psikolojik Sözleşme Algılarının Karşılaştırılması. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 11(1), 63-70.
- Coyle, S., Jacqueline, A.-M. ve Parzefall, M.-R. (2008). *The SAGE Handbook of Organizational Behavior*. London.
- Chughtai, A.A. (2008). Impact of Job Involvement on In -Role Job Performance and Organizational Citizenship Behaviour, *Institute of Behavioral and Applied Management*, 169-183.
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Dargham, N. A. S. (2009). Effective management of the performance appraisal process in Lebanon: An exploratory study. *Maitre de Conferences a la FGM*.
- Derven, M. G. (1990). Paradox of performance appraisals, *Personnel Journal*.
- Geylan, R., Tonus, H., Kağmıçoğlu, D., Benligiray, S., Baraz, A. ve Ergün Özler, D. (2013). Eskişehir: Anadou Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi.
- Gül, H., Oktay, E., Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, *Akademik Bakış*, sayı:15, 1-15.
- İşıluy Üçok, D. ve Alev Torun, A. (2012). Sinik Tutum ve Psikolojik Sözleşme İhlali Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi. *Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*.
- Kılınç, E. Ulusoy, H. (2012), Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sessizlik, Çalışan Performansı ve Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi.
- Kraft, J. (2008). Psychological Contracts and Organizational Commitment Profiles: Effects Of Contract Fulfillment and Violation On Employee Outcomes. *Master of Arts at the University of Windsor*.
- Özer M, Bakır B. Sağlık Personelinin Motivasyonu İlgili Etmenlerin Belirlenmesi. *Gülhane Tıp Dergisi* 2003;45(2):11
- Ripley D. (2002). Improving Employee Performance Moving Beyond Traditional HRM Responses,
- Prather, T. (2010). The Perception of Fairness of Performance Appraisals. *Doctoral dissertation, Cleveland State University*.
- Şehitoğlu Y. ve Zehir C. (2010). "Türk Kamu Kuruluşlarında Çalışan Performansının, Çalışan Sessizliği ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Bağlamında İncelenmesi". *Amme İdaresi Dergisi*, 43, 4, 87-110.
- Tayfun, A., & Çatır, O. (2013). Örgütsel sessizlik ve çalışanların performansları arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 114-134.
- Tengilimoğlu, D., Akbolat, M. ve Işık, O. (2009). *Sağlık İşletmeleri Yönetimi*. İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tuncer, P. (2013). Örgütlerde Performans Değerlendirme ve Motivasyon. *Sayıştay Dergisi*(88), 87-108.
- Tutar, H. Altınöz, M. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi : Ostim İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi Cilt 65, Sayı 2]*
- Türk, M. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş tatmini*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Türker, E. ve Karcıoğlu, F. (2010). Psikolojik Sözleşme ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi. *Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Wright, R.P., (2004). Mapping cognitions to better understand attitudinal and behavioral responses in appraisal research. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 339-374.
- Yavan, Ö. (2012). Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi ve Firma Performansı, *Akademik Bakış Dergisi*, sayı:32, 1-20.
- Yorgun, S., Demir, Y., Süzük, S., Yıldırım Usta, Y. ve Şentürk, E. (2010). Performans ve Hizmet Kalitesi Yönetimi Açısından Performans Yüksek Kurumlara göre Neredeyiz. II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı, (s. 353-361). Ankara.