

Eğitim-Araştırma Hastanelerinde Çalışanların İş Doyumu, Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi: Ordu İli Örneği

An Investigation of Relationship between Job Satisfaction, Organizational Commitment and Levels of Occupational Burnout in Education and Research Hospitals by Structural Equation Model in City of Ordu, Turkey

- * Soner ÇANKAYA
** Osman GÜRDAL
*** Taner TUNÇ
** Hikmet ORHAN
- * Ondokuz Mayıs Üniversitesi Yaşar Doğu Spor Bilimleri Fakültesi / Spor Yöneticiliği Anabilim Dalı, Samsun.
- ** Süleyman Demirel Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Temel Tıp Bilimleri Bölümü, Biyoistatistik ve Tıbbi Bilişim Anabilim Dalı, Isparta.
- *** Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, Samsun.

Öz

Amaç: Bu çalışmada Sağlık Bakanlığı-Ordu Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının iş doyumu, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) tekniğiyle açıklanması amaçlanmıştır. **Gereç ve Yöntem:** Bu çalışmada toplam 486 personele (hekim, hemşire, sağlık teknisyeni ve diğer) Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Minnesota İş Doyum Ölçeği ve Allen-Meyer Örgütsel Bağlılık Ölçeği uygulanmıştır. **Bulgular:** YEM sonuçlarına göre, araştırma bulguları sağlık çalışanlarının tükenmişlik ile örgütsel bağlılıkları arasında negatif, iş doyumu ile örgütsel bağlılıkları arasında ise pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğunu göstermiştir. Çalışmada, ayrıca, çalışanların tükenmişlik ile iş doyumları arasında negatif anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. **Sonuç:** Hastane yöneticileri veya karar vericiler, personelin tükenmişliklerini azaltmak ve iş doyumu ile örgütsel bağlılıklarını arttırmak için çalışanlarının iş yükünü yeniden revize etmeli, adil bir yönetim anlayışı sergilemeli, çalışanlarına işle ilgili söz hakkı tanıma ve uygun çalışma ortamı sağlamalıdır. Bu sayede, sağlık çalışanlarının işe gelme istekleri ve motivasyonları artırılarak kuruma karşı bağlılıkları yükseltilebilir.

Anahtar kelimeler: İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Tükenmişlik, Sağlık Çalışanı, Yapısal Eşitlik Modellemesi

Abstract

Objective: In this study, it was aimed to show the relationships between job satisfactions, organizational commitment and burnout levels of health personnel, who was working at the Ministry of Health Hospital - Training and Research Hospital of Ordu University, by Structural Equation Modeling (SEM) technique. **Methods:** In this cross-sectional study the Maslach Burnout, Minnesota Job Satisfaction and Allen-Meyer Organizational Commitment Scales were used on 486 health personnel, namely; physicians, nurses, health technicians and others. **Results:** The SEM analysis revealed that there is a significant negative relationship between burnout and organizational commitment and a positive relationship between job satisfaction and organizational liability on the health workers. It also exhibited a negative relationship between burnout and job satisfaction of the working personnel. **Conclusion:** Hospital managers or decision-makers ought to re-examine the workload of their employees. They should be able to recognize how to make inspiring decisions that constitute a positive collaborative mind-set, which affects their

Yazışma Adresi:

Prof. Dr. Hikmet Orhan
Süleyman Demirel Üniversitesi,
Tıp Fakültesi, Temel Tıp Bilimleri
Bölümü, Biyoistatistik ve Tıbbi
Bilişim Anabilim Dalı, Isparta.
E-mail: hikmetorhan@gmail.com
hikmetorhan@sdu.edu.tr

employees inarguably. This can be accomplished with a good balance due to understanding fair management policy, which covers giving their employees right amount of workload, and provide a suitable working environment. This fair play leads to reduce their burnout and increase their job satisfaction and organizational responsibility. Hence, health workers would be happier and energized at work and be loyal to their respective institutions, which enhance their productivity.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Burnout, Health Workers, Structural Equation Model

Giriş

Son dönemlerde ülkemizde görülen hastane koşullarının iyileşmesine bağlı olarak tanı koyma ve tedavide kullanılan teknolojilerin hızlı gelişimi, hastane personellerinin davranış ve başarılarını önemli düzeyde etkilemektedir. Kamu hastanelerinin değişen teknolojileri takip etmesi ve yenilikçi olması hasta ve hasta yakınları üzerinde olumlu sonuçlar oluştursa da özel hastanelere karşı daha fazla rekabet gücü kazanabilmesi için sunulan hizmetlerin kalitesinde, verimliliğinde ve etkinliğinde büyük bir öneme sahip hekim, hemşire ve temizlik şirket elemanları gibi çalışanlarına önem vermesi gerekmektedir.

Araştırmalar, tükenmişliğin özellikle duygusallığın ön plana çıktığı ve isteklerin yoğun olduğu insan odaklı meslek türlerinde uzun süre çalışan idealist personelde ortaya çıktığını göstermektedir (1-3). Tükenmişlik zamanla çalışan bireylerde yorgunluğun da etkisiyle tam olarak tarif edilemeyen mesleki birçok olumsuz düşüncelerin ortaya çıkmasına sebep olabilir. Çalışanlara ait tanımlanamayan bu tür problemler, karar vericiler tarafından göz ardı edilebilmektedir. Bunun bedeli ise artarak devam eden bir işten soğuma, işe gitmede isteksizlik, aşırı iş yükü altında bunalma, mesai arkadaşlarından soğuma, onlara karşı hoşgörüsüzlük vb türden olumsuz davranışlar sergileme olarak örgüte yansımaktadır (4-10).

Bunun yanı sıra, iş doyumunu ve tükenmişlik arası ilişkilerin incelendiği araştırmalar, düşük iş doyumunun yüksek tükenmişlikle bağlantısının bulunduğunu göstermektedir (11-14). İş doyumunu örgütsel bağlılığın öncüllerindendir (15). Örgütsel bağlılık, örgütsel başarının ardındaki en önemli sürükleyici güçtür (16). Kamu

kurum ve kuruluşlarına bağlı çalışanların örgütün bir parçası olduğu bilinci ile davranışları, onların çalıştıkları iş yerlerine sağladıkları katkının hem nitel hem de nicel olarak düzeyini artırmaktadır. Bu da bağlılığın örgüt tarafından neden bu kadar önemli görüldüğünün temel nedenidir (17).

Dolayısıyla, kamu hastaneleri stratejik planlarında belirledikleri hedeflere ulaşabilmek için sağlık personellerinin etkin ve verimli bir şekilde çalışmalarını sağlamak durumundadır. Bu nedenle yöneticiler ya da karar vericiler, hastane çalışanlarının iş doyumunu ve örgütsel bağlılığını arttırmaya ve tükenmişliğini azaltmaya yönelik stratejiler geliştirmelidir.

Araştırmacılar, kamu ve özel sektörde çalışanların tükenmişlik düzeyleri, örgütsel bağlılık ve iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkileri Pearson veya Kendall's Tau sıra korelasyon katsayıları ile, ilişkinin denklemleri ise regresyon analiz teknikleri ile açıklamaya çalışmaktadır. Bu analiz teknikleri her özellik için ayrı yorumlama yapmasına olanak tanıdığından çok boyutlu veri yapılarındaki bilgi kaybını önleyememektedir. Yorumlamadaki bu bilgi kaybını önlemek için araştırmacılar tarafından çok değişkenli istatistik yöntemler (çoklu regresyon, kanonik korelasyon, yapısal eşitlik vb) geliştirilmiştir. Bununla beraber, geliştirilen istatistik programlar yardımı ile iş doyumunu, örgütsel bağlılık, tükenmişlik gibi değişkenler arasındaki nedensel ilişkilerin modellenmesinde ve değerlendirmesinde çok değişkenli istatistik tekniklerinden biri olan YEM kullanımını hızla yaygınlaştırmaktadır (18-20).

Bu araştırmada Sağlık Bakanlığı- Ordu Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının (hekim, hemşire, diğer sağlık çalışanı ve şirket personeli) iş doyumunu, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin YEM tekniğiyle açıklanması amaçlanmıştır.

Materyal ve Metot

Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini Sağlık Bakanlığı- Ordu Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan toplam 917 sağlık çalışanı (134 Hekim, 413 Yardımcı sağlık personeli, 113 idari hizmetler sınıfı personeli ve 257 şirket elemanı) oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem seçilmemiş, araştırma kapsamında yer alan tüm hastane çalışanları tam sayım tekniği ile araştırmaya dahil edilmiştir. Araştırmanın yürütüldüğü

dönemde hastanede aktif görev yapan ve çalışmaya katılmaya gönüllü olup veri toplama araçlarını tam cevaplayan 486 sağlık çalışanı araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Araştırma, Sağlık Bakanlığı- Ordu Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları üzerinde yapılmıştır. Araştırmanın kapsamını Ordu'da Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanı oluşturmuştur. Araştırmanın sonuçları veri toplama aracıyla ve söz konusu hastanede çalışan sağlık personelleri içerisinde araştırmaya katılmayı kabul eden ve ulaşılabilenlerle sınırlıdır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada Ordu Üniversitesi Eğitim-Araştırma Hastanesinde çalışan personelin sahip olduğu tükenmişlik düzeylerini, iş doyumlarını ve örgütsel bağlılık düzeylerini belirlemek ve bunlar arasındaki ilişkiyi açıklamak amacıyla kullanılan anketlerde 5'li likert tipi "Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)", "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" ve "Minnesota İş Doyum Ölçeği (MSQ)" bir arada kullanılmıştır.

Tükenmişlik Ölçeği

MBI Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilmiş (4) ve Ergin tarafından 1992 yılında Türkçe'ye uyarlanmıştır (21). Ölçek, toplam 22 ifadeden oluşmakta olup tükenmişliği üç farklı alt boyut üzerinden ölçmektedir. Bunlardan ilki 9 ifadeden (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) oluşan duygusal tükenme (DT), ikincisi 5 ifadeden (5, 10, 11, 15, 22) oluşan duyarsızlaşma (D) ve sonuncusu 8 ifadeden (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) oluşan kişisel başarı düşüklüğü (KBD) alt boyuttur. DT ve D boyutları olumsuz, KBD boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Buna göre, KBD alt boyutundan alınan düşük puanlar yüksek tükenmişlik göstergesi olarak kabul edilmiştir. Ergin (21) tarafından doktor ve hemşireler üzerinde yapılan geçerlilik güvenilirlik çalışmasında Cronbach Alpha katsayıları DT, D ve KBD alt boyutları için sırasıyla 0,83, 0,65 ve 0,72 bulunmuştur. Tükenmişlik ölçeği DT, D ve KBD alt boyutlarına verilen cevapların yorumlanması aşamasında; ölçekteki maddelerin puanlaması 1 ile 5 arasında olup, değişim genişliği 4 (5-1) puan alınmıştır. Sınıf sayısının 5 (çok yüksek, yüksek, orta, düşük, çok düşük) olması nedeni ile DT ve D alt boyutları için değişim genişliği 5'e bölünerek 0,80 alınmıştır. Sınıf aralıklarını belirleyen düzeyler "4.20-5.00" çok yüksek, "3.40-4.19" yüksek, "2.60-3.39" orta, "1.80-2.59"

düşük ve "1.00-1.79" çok düşük şeklinde belirlenmiştir. KBD alt boyutu için ise puan aralığı "4.20-5.00" çok düşük, "3.40-4.19" düşük, "2.60-3.39" orta, "1.80-2.59" yüksek ve "1.00-1.79" çok yüksek olarak değerlendirilme yapılabilir.

Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Örgütsel bağlılık, çalışanın örgüt ile kurduğu kuvvet birliğinin ve kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmesinin derecesidir (22). Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam 17 ifadeden oluşmakta olup bağlılığı üç farklı alt boyut üzerinden ölçmektedir. Bunlardan birincisi 6 ifadeden (1, 2, 3, 4, 5, 6) oluşan duygusal bağlılık (DB), ikincisi 6 ifadeden (7, 8, 9, 10, 11, 12) oluşan devam bağlılığı (D) ve sonuncusu 5 ifadeden (13, 14, 15, 16, 17) oluşan normatif bağlılık (NB) alt boyuttur. Örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutlarına verilen cevapların yorumlanması aşamasında; alt boyutlar için madde ortalama puan aralıkları "4.20-5.00" çok yüksek, "3.40-4.19" yüksek, "2.60-3.39" orta, "1.80-2.59" düşük ve "1.00-1.79" çok düşük olarak değerlendirilmiştir (23).

İş Doyum Ölçeği

MSQ 20-100 arasında puan alan ve puan arttıkça iş doyumunun arttığını gösteren bir ölçektir. Baycan tarafından (1985) (24) Türkçe'ye çevrilip, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılan ölçeğin Cronbach Alpha değeri 0,77'dir. Bu ölçek içsel ve dışsal iş doyumunu olmak üzere toplam 20 maddelik 2 alt boyuttan oluşmaktadır (25, 26). İçsel doyum, başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi, işin sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin tatminkârlıkla ilgili öğelerden oluşmaktadır. Dışsal doyum, işletme politikası ve yönetimi, denetim şekli, yönetici, çalışma ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi işin çevresine ait öğelerden oluşmaktadır. MSQ' da yer alan tutum ifadelerinden 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16 ve 20 no'lu ifadeler içsel doyumunu ölçerken; 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18 ve 19 no'lu ifadeler dışsal doyumunu ölçmektedir. MSQ için madde başına tarafsız ortalama iş doyum puanı 3'tür. Ölçekten alınan madde başına ortalama puan 3'ten küçük ise iş doyumunu düşük, 3'ten büyük ise iş doyumunu yüksek olarak değerlendirilmektedir (24).

Etik Hususlar

Bu çalışma; mevcut durumun değerlendirmesine yönelik Sağlık Bakanlığı- Ordu Üniversitesi- Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde yürütülmüş kesitsel nitlikte tanımlayıcı bir araştırmadır. Süleyman Demirel Üni-

vertesi Rektörlüğü Sağlık Bilimleri Etik Kurul Başkanlığı'ndan 02.08.2016 tarih ve 11/1 sayılı kararı ile etik kurul izni alınmıştır.

İstatistiksel Analiz Güvenirlilik Analizi

Bilimsel araştırmalarda kullanılan ölçeğin standart bir ölçme aracı olarak değerlendirilebilmesi için ölçeğin taşınması gereken özelliklerden birisi güvenirliliktir. Güvenirlilik, bir ölçme aracıyla aynı koşullarda aynı şeyin bağımsız ölçümleri arasındaki kararlılığının bir göstergesidir. Bir ölçeğin iç tutarlılık güvenirliliğini incelemek için en yaygın olarak kullanılan katsayı Cronbach Alfa güvenirlilik katsayısıdır (27). Araştırmada kullanılan ölçek maddelerine katılımcıların vermiş olduğu yanıtların iç tutarlılığını belirlemek için uygulanan güvenirlilik analizi sonucunda, tükenmişlik, iş doyumunu ve örgütsel bağlılıkla ilgili ölçeklere ait tüm maddeler için Cronbach alfa katsayıları sırasıyla 0,711, 0,917 ve 0,873 olarak bulunmuştur. Cronbach alfa katsayısının 0,70 değerinin üzerinde bulunması, araştırmanın güvenirliliğini sağlamada yeterli olduğu bildirilmektedir (28).

Faktör Analizi

Faktör analizi, çok sayıdaki değişken içerisinde aynı yapıyı ölçen ve aralarında ilişki bulunan değişkenleri bir araya getirerek, grup içi değişkenler arası ilişkinin maksimum, gruplar arası ilişkinin minimum olduğu ve tanımlanabilir nitelikte daha az sayıda anlamlı değişkenler elde etmeyi amaçlayan çok değişkenli analiz yöntemidir. Faktör analizi, genel olarak Açıklayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizi olmak üzere iki başlık altında uygulanmaktadır (29). Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla açıklayıcı, araştırmacı tarafın-

dan daha önceden belirlenmiş bir ilişkinin veya faktöriyel yapının doğruluğunu test etmek amacıyla ise doğrulayıcı faktör analizi kullanılmaktadır. Elde edilen açıklanabilen varyans oranı %60'ın altında olması durumunda, literatürde açıklayıcı faktör örüntüsü tahmin edilirken 0,30 ile 0,40 arasında değişen faktör yüklerinin alt kesme noktası olarak alınabileceği ve ölçeğin faktör yapısı yeniden değerlendirilebileceği belirtilmektedir (30). Bu çalışmada alt kesme noktası 0.35 alınmıştır.

Doğrulayıcı faktör analizi ayrıca, ölçek geliştirme çalışmalarında oldukça sık kullanılmaktadır. Ölçek maddeleri tarafından yapılandırıldığı düşünülen birden fazla örtük (latent) değişkenin, bir başka örtük değişken tarafından açıklandığı varsayılır ve bu varsayımın veriye uygunluğu test edilir (31, 32). Araştırmacılar tarafından sıklıkla tercih edilen uyum indeksleri, bunlara ait iyi uyum ve kabul edilebilir uyum sınır değerleri (33) Tablo 1'de verilmiştir.

Bazı durumlarda, χ^2 'nin serbestlik derecesine oranı için 0-3 arası iyi uyum, $3 < \chi^2/sd \leq 5$ 'e arası ise yeterli uyum olarak yorumlanmaktadır (34).

Yapısal Eşitlik Modellemesi

YEM gözlenebilen-gözlenebilen, gözlenebilen-gözlenemeyen (gizil-latent), gözlenemeyen-gözlenemeyen değişkenler arasındaki nedensel ilişkilerin modellenmesinde kullanılan sistematik ve kapsamlı istatistiksel tekniklerdir. Bir başka ifadeyle YEM, modelde yer alan parametreleri tahmin etmek amacıyla faktör analizi ve çok değişkenli regresyon analizinin birleşmesiyle meydana gelmiş bir istatistiksel yöntemdir. Buna ila-

Tablo 1 Önerilen Modelin Uyum Değerleri ve Standart Uyum Ölçütleri

Uyum Ölçüleri	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri
χ^2	$0 \leq \chi^2 \leq 2sd$	$2sd \leq \chi^2 \leq 3sd$
P değeri	$0,05 \leq p \leq 1,00$	$0,01 \leq p \leq 0,05$
χ^2 /sd	$0 \leq \chi^2 /sd \leq 2$	$2 \leq \chi^2 /sd \leq 3$
RMSEA	$0,0 < RMSEA \leq 0,05$	$0,05 < RMSEA \leq 0,08$
GFI	$0,95 < GFI < 1,00$	$0,90 < GFI < 0,95$
AGFI	$0,90 < AGFI < 1,00$	$0,85 < AGFI < 0,90$
NFI	$0,95 < NFI < 1,00$	$0,90 < NFI < 0,95$
NNFI	$0,95 < NFI < 1,00$	$0,90 < NFI < 0,95$
CFI	$0,95 < CFI < 1,00$	$0,90 < CFI < 0,95$

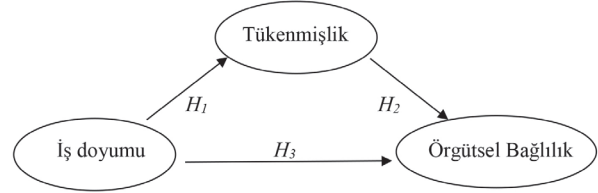
veten, YEM gözlenemeyen değişkenler arasında bir nedensellik yapısının var olduğunu ve gözlenemeyen değişkenlerin gözlenen değişkenler aracılığıyla ölçülebildiğini varsayar (35). Dolayısıyla, YEM modelleri, hem gözlenebilen değişkenlerle gizil değişkenler arasında ilişki kuran ölçme modellerini hem de gizil değişkenlerin kendi aralarındaki ilişkiyi analiz eden yapısal modelleri birlikte ele alma avantajına sahip modellerdir (36). Bir diğer avantajı ise, bu yapısal ilişkilerin path diyagramları ile modellenilebilir olmasına imkân vererek teorinin daha açık anlatımını sağlayabilmektedir (37).

Yapısal eşitlik modellemesi yapılabilmesi için; gözlenebilen ve/veya gözlenemeyen değişkenlerin çok değişkenli normal dağılım göstermesi, değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı olmaması, veri seti içerisinde aykırı değerler (outliers) olmaması gerekir (38).

Yapısal eşitlik modeli, gözlenemeyen değişkenler arasındaki ilişkileri gösteren yapısal model ve tüm gözlenemeyen değişkenleri açıklayan gözlenen değişkenler ile ilişkilerinin gösterildiği ölçüm modelinden oluşmaktadır (39).

Bu çalışma kapsamında Sağlık Bakanlığı-Ordu Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan sağlık

personellerinin iş doymu, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri açıklayabilmek için önerilen araştırma modeli aşağıda verilmektedir.



Çalışma kapsamında araştırma modeline bağlı olarak oluşturulan hipotezler:

H1: Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışanların iş doymaları arttıkça tükenmişlikleri azalmaktadır.

H2: Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışanların iş doymaları arttıkça örgütsel bağlılıkları artmaktadır.

H3: Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışanların iş doymaları arttıkça örgütsel bağlılıkları azalmaktadır.

Bulgular

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Ankette yer alan demografik sonuçlar Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2 Sorulara Yanıt Verenlerin Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler	Düzeyleri	n	%
Cinsiyet	Kadın	302	62,1
	Erkek	184	37,9
Mesleği	Doktor	43	8,8
	Hemşire	128	26,3
	Sağlık Teknisyeni	134	27,5
	Diğer	181	37,4
Yaş	18–29 yıl	63	17,8
	30–41 yıl	156	44,2
	42≤ yıl	134	38,0
Meslekte Çalışma Süresi	0–5 yıl	81	16,7
	6–10 yıl	123	25,3
	11–15 yıl	79	16,3
	16–20 yıl	91	18,7
	21≤ yıl	112	23,0
Toplam		486	100,0

Tükenmişlik Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analiz Sonuçları

Çalışmada, MBI'ya verilen cevaplar için verinin faktörlenebilir bir yapıda olup olmadığını belirlemek amacıyla hesaplanan KMO değeri 0,916 olduğu için örneklemin faktörlenebilirlik yeterliliğinin "iyi" düzeyde, Bartlett küresel test sonucuna göre $p < 0,001$ olduğu için değişkenler arasında yüksek korelasyonlar (çok-

lu bağlantı olmamak koşulu ile) mevcuttur ve veriler çoklu normal dağılımdan gelmiştir şeklinde yorumlanmakta (Karagöz, 2016) ve açıklayıcı faktör analizine geçilebileceği görülmektedir.

Araştırma sonrasında elde edilen verilere uygulanan faktör analizi neticesinde ilk 3 faktör (alt boyut) ile tükenmişlik düzeylerinin %43,18 (24,55+10,92+7,71)

Tablo 3 Tükenmişlik ile İlgili Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Ortalama	SS	Yükler	Özdeğer	Varyans	Cronbach's Alpha
Duygusal Tükenme				5,40	24,55	0,860
Genel (Toplam puan)	24,30	7,16				
Genel (Ortalama madde puanı)	2,70	0,80				
T1	2,69	1,12	0,805			
T8	2,81	1,24	0,801			
T3	2,38	1,19	0,791			
T2	3,07	1,13	0,773			
T13	2,43	1,18	0,686			
T6	2,72	1,11	0,602			
T20	2,13	1,14	0,592			
T16	2,57	1,11	0,502			
T14	3,51	1,21	0,454			
Kişisel Başarı Düşüklüğü				2,40	10,92	0,669
Genel (Toplam puan)	29,64	4,39				
Genel (Ortalama madde puanı)	3,70	0,55				
T17	3,60	1,03	0,691			
T7	3,85	0,94	0,609			
T9	4,13	1,01	0,596			
T18	3,45	1,08	0,578			
T19	3,79	0,93	0,549			
T21	3,63	1,03	0,453			
T4	3,66	0,87	0,411			
T12	3,53	1,08	0,359			
Duyarsızlaşma				1,70	7,71	0,643
Genel (Toplam puan)	9,80	3,47				
Genel (Ortalama madde puanı)	1,96	0,69				
T10	2,00	1,09	0,715			
T11	2,02	1,11	0,692			
T15	1,78	1,10	0,620			
T5	1,43	0,85	0,602			
T22	2,56	1,22	0,395			

nin açıklanabildiği görülmektedir. Açıklanan bu varyans oranının ankete dayalı çalışmalarda yeterli (%40-60 arası) olduğu görülmektedir (38). Çalışmada uygulanan AFA ile yeterli faktör yüküne sahip olmayan değişken olmadığı için analiz aşamasında ölçekten çıkarılan herhangi bir madde bulunmamıştır (Tablo 3).

Çalışmada, Sağlık Bakanlığı- Ordu Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan ve araştırmaya katılan sağlık personelinin hissettiği duygusal tükenmişlik (2,70) orta düzeyde (2,60-3,39 arası), kişisel başarı düşüklüğü (3,70) düşük düzeyde (3,40-4,19 arası) ve duyarsızlaşma ise (1,96) düşük seviyede (1,80-2,59 arası) olduğu belirlenmiştir (Tablo 3). Sağlık personelinin duygusal tükenmişliğini arttıran sorunun T14 "İşimde gücümün üzerinde çalıştığımı hissediyorum" olduğu, kişisel başarı düşüklüğü ve

duyarsızlaşma düzeyini mevcut düzeylerinden farklı seviyeye getiren herhangi bir madde olmadığı belirlenmiştir. Dolayısıyla karar vericiler ya da yöneticiler tarafından çalışanların kurumdaki iş yükünü hafifletmeleri ya da personeli yaptıkları işin kendilerine aşırı yük getirmediklerini düşünmelerini sağlayacak eğitim programları yapılması önem arz etmektedir.

Örgütsel Bağlılık Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analiz Sonuçları

Meyer ve Allen'in Örgütsel Bağlılık Ölçeği'ne verilen cevaplar için verinin faktörlenebilir bir yapıda olup olmadığını belirlemek amacıyla hesaplanan KMO değeri 0,93 olduğu için örneklemin faktörlenebilirlik yeterliliğinin "çok iyi" düzeyde, Bartlett küresel test sonucu $p < 0,001$ olduğu için faktör analizine geçilebileceği görülmektedir.

Tablo 4 Örgütsel Bağlılık ile İlgili Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Ortalama	SS	Yükler	Özdeğer	Varyans	Cronbach's Alpha
Duygusal Bağlılık				5,94	39,61	0,890
Genel (Toplam puan)	16,04	5,16				
Genel (Ortalama madde puanı)	3,21	1,03				
S3	3,14	1,28	0,832			
S5	3,17	1,18	0,827			
S4	3,11	1,24	0,819			
S2	3,48	1,20	0,750			
S1	3,14	1,28	0,718			
Normatif Bağlılık				2,02	13,44	0,841
Genel (Toplam puan)	15,67	4,90				
Genel (Ortalama madde puanı)	3,13	0,98				
S17	2,75	1,26	0,783			
S16	3,14	1,27	0,713			
S14	3,23	1,25	0,709			
S15	3,15	1,25	0,658			
S13	3,41	1,24	0,556			
Devam Bağlılığı				0,99	6,59	0,667
Genel (Toplam puan)	16,75	3,91				
Genel (Ortalama madde puanı)	3,35	0,78				
S9	3,47	1,21	0,736			
S12	3,15	1,16	0,645			
S11	3,23	1,24	0,638			
S8	3,60	1,19	0,593			
S10	3,29	1,17	0,503			

Araştırma sonrası elde edilen verilere uygulanan faktör analizi neticesinde ilk 3 faktör (alt boyut) ile tükenmişlik düzeylerinin %59,64 (39,61+13,44+6,59)'nün açıklanabildiği görülmektedir. Ayrıca, iki farklı faktörde birbirine çok yakın faktör yüklerine sahip olan S6 (bir başka ifade ile iki faktörün içinde yer alıyor) ve farklı bir faktör içerisine düşen S7 (7. sorunun devam bağlılığı boyutundan normatif bağlılığı boyutuna geçtiği belirlenmiştir) maddeleri açıklayıcı faktör analizinde analizden çıkarılmıştır. Bu durumun beyan esaslı sorularda (ölçek çalışmalarında) olması normaldir. Çünkü ölçeğin geliştirildiği örneklem ile bu çalışmanın örnekleme aynı değildir. Dolayısı ile sorulara verilen cevaplarda aynı olması beklenemez. Değişkenlerin faktörlere dağılımı literatürde ifade edildiği gibi gerçekleşmiş ve birinci faktör duygusal bağlılık, ikinci faktör normatif bağlılık ve üçüncü faktör devam bağlılığı boyutunu oluşturmaktadır (Tablo 4).

Yorulmaz ve Çelik (23) 'e göre, Sağlık Bakanlığı- Ordu Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarına yönelik uygulanan çalışmada Örgütsel Bağlılık Ölçeği alt boyutların çözümlenmesine dönük olarak elde edilen bulgular incelendiğinde, araştırmaya katılan sağlık personelinin hem duygusal bağlılığı (3,21) hem normatif bağlılığı (3,13) hem de devam bağlılığının (3,35) orta düzeyde (2,60-3,39 arası) olduğu söylenebilir. Ayrıca, sağlık personeline uygulanan örgütsel bağlılık ölçeğinin tüm maddelerine verilen cevapların ortalamaları incelendiğinde en düşük madde puan ortalamasının 2,75 olduğu bu nedenle çalışanların örgütsel bağlılık düzeyini düşüren herhangi bir madde olmadığı görülmektedir (Tablo 4).

İş Doymu Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analiz Sonuçları

MSQ'ya verilen cevaplar için verinin faktörlenebilir bir yapıda olup olmadığını belirlemek amacıyla hesaplanan KMO değeri 0,919 olduğu için örneklemin faktörlenebilirlik yeterliliğinin "çok iyi" düzeyde, Bartlett küresel test sonucuna göre $p < 0,001$ olduğu için faktör analizine geçilebileceği görülmektedir. Araştırma sonrasında elde edilen verilere uygulanan faktör analizi neticesinde ilk 2 faktör (alt boyut) ile iş doymu düzeylerinin %52,82 (43,55+9,27)'nin açıklanabildiği görülmektedir (Tablo 5). AFA sonuçlarına göre, P1, P12, P18 maddeleri kendi faktörlerine düşmediğinden dolayı modelden atılmıştır.

Baycan (24) kriterleri dikkate alındığında, Sağlık Bakanlığı- Ordu Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Has-

tanesinde görev yapan sağlık çalışanlarına yönelik uygulanan MSQ'dan alınan alt boyutlar için madde başına ortalama puanları incelendiğinde, araştırmaya katılan sağlık personelinin içsel iş doyumunun düşük ($2,92 < 3$), dışsal iş doyumunun yüksek ($3,60 > 3$) olduğu söylenebilir (Tablo 5). Çalışanların iş tatmininin düşük olması sonucunda, verimlilik olumsuz etkilenmekte ve işe bağlılık azalmaktadır.

Çalışmada, sağlık personelinin çalıştığı kurumda içsel iş doymu hissini düşüren soruların "bana sabit bir iş sağlaması", "başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı bana vermesi", "kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma", "kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansı olması" ve "kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi" olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla çalışanların başkaları için birşeyler yapabilme adına, kendini fikirlerini ifade edebilme ve uygulayabilme fırsatının verilebilmesini önemsedikleri ortaya konulmuştur.

Yapısal Eşitlik Modeli Çözümleme Sonuçları

Araştırma konusunu oluşturan Sağlık Bakanlığı- Ordu Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının (hekim, hemşire, diğer sağlık çalışanı ve şirket personeli) iş doymu, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin YEM tekniğiyle açıklanması sırası ile aşağıda verilmiştir.

Yapısal modelin oluşturulabilmesi için; tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gizil değişkenlerine ait gözlenen değişkenlere gereksinim duyulmaktadır. Çalışmada, söz konusu gizil değişkenlerden her birinin alt boyutlarını açıklayan gözlenen değişkenler bulunmaktadır. Bu nedenle yapısal modelin oluşturulması sırasında; tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gizil değişkenlerine ait gözlenen değişkenlerin farklı şekillerde oluşturulduğu araştırma modeli test edilmiştir.

Yapısal modelin analizinde, araştırma modeli olarak tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gizil değişkenlerini en iyi açıklayan alt boyutların gizil değişkenler olarak kullanıldığı model test edilmiştir. Tükenmişlik, en yüksek açıklama oranına sahip alt boyutu olan duygusal tükenme ile iş doymu, en yüksek açıklama oranına sahip alt boyutu olan içsel doymu ile ve örgütsel bağlılık en yüksek açıklama oranına sahip alt boyutu olan normatif bağlılık ile temsil edilmektedir (Tablo 6).

Tablo 5 İş Doymu ile İlgili Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Ortalama	SS	Yükler	Özdeğer	Varyans	Cronbach's Alpha
İçsel Doym				7,40	43,55	0,899
Toplam puan	29,15	8,61				
Ortalama madde puanı	2,92	0,86				
P9	2,51	1,15	0,78			
P10	2,82	1,27	0,75			
P11	2,23	1,23	0,71			
P15	2,85	1,15	0,71			
P8	2,92	1,26	0,68			
P7	3,13	1,27	0,67			
P20	3,16	1,22	0,66			
P4	3,46	1,15	0,59			
P3	3,05	1,08	0,59			
P2	3,04	1,11	0,58			
Dışsal Doym				1,58	9,27	0,833
Toplam puan	25,19	4,50				
Ortalama madde puanı	3,60	0,71				
P14	3,77	0,91	0,86			
P13	3,57	0,97	0,77			
P19	3,45	0,99	0,75			
P17	3,73	0,92	0,70			
P5	3,44	1,04	0,58			
P6	3,67	1,08	0,54			
P18	3,57	1,13	0,43			

Linear Structural Relations (LISREL) programında yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen standartlaştırılmış tahmin değerleri, t-değerleri ve belirlilik katsayıları Tablo 6'da verilmektedir. Analiz sonuçları, tez çalışmasında kullanılan tüm ölçeklere (tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve iş doymu) ait tüm alt boyutlarına tüm ilişki katsayılarının t değerleri 0,05 düzeyinde anlamlı olduğunu göstermektedir ($|t| > 1,96$). t-değerlerinin anlamlı çıkması, literatürde kabul görmüş olan tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve iş doymu ölçeklerini ve alt boyutlarını oluşturan maddelerin bu çalışma da ilgili faktörlere doğru yüklendiğini göstermektedir (Tablo 6).

İş doymu faktörünün değişkenliği içsel iş doymu tarafından %98, dışsal iş doymu tarafından %56 oranında açıklanmaktadır. Örgütsel bağlılık faktörü-

nün değişkenliği duygusal bağlılık tarafından %76, devam bağlılığı tarafından %24 ve normatif bağlılık tarafından %78 oranında açıklanmaktadır. Tükenmişlik faktörünün değişkenliği ise, duygusal tükenmişlik tarafından %90, duyarsızlaşma tarafından %31 ve düşük kişisel başarı tarafından %8 oranında açıklanmaktadır. İş tatmini ile içsel iş doymunun, örgütsel bağlılık ile duygusal bağlılığın ve tükenmişlik ile duygusal tükenmenin en yüksek ilişkili değişkenler olduğu anlaşılmaktadır.

Yapısal eşitlik modeline ilişkin ilişkiler incelendiğinde, örgütsel bağlılık ile iş doymu arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişki; iş tatminindeki bir birimlik artışın örgütsel bağlılıkta 0,56 birimlik bir artışa neden olacağını ifade etmektedir. Örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında

Tablo 6 Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu

Faktörler/Maddeler		Standart Yükler	t-değeri	Yapı güvenilirliği	R ²
İçsel Doyum (ID)	P2	0,64	14,71**	% 89,9	0,41
	P3	0,65	14,98**		0,43
	P4	0,73	13,77**		0,53
	P7	0,71	13,62**		0,51
	P8	0,78	14,66**		0,61
	P9	0,72	13,66**		0,51
	P10	0,78	14,68**		0,61
	P11	0,76	14,26**		0,58
	P15	0,76	14,31**		0,57
	P20	0,65	12,68**		0,43
Dışsal Doyum (DD)	P5	0,56	14,83**	% 83,3	0,32
	P6	0,63	10,90**		0,40
	P13	0,84	12,93**		0,71
	P14	0,80	12,58**		0,64
	P17	0,69	11,51**		0,48
	P18	0,47	8,83**		0,23
	P19	0,85	12,99**		0,72
Duygusal Bağlılık (DB)	S1	0,79	13,43**	%89,0	0,62
	S2	0,71	16,70**		0,51
	S3	0,90	22,27**		0,81
	S4	0,85	20,79**		0,73
	S5	0,83	20,04**		0,69
Devam Bağımlılığı (DEVB)	S8	0,17	15,60**	%84,0	0,03
	S9	0,41	4,36**		0,17
	S10	0,85	3,82**		0,73
	S11	0,60	3,97**		0,36
	S12	0,84	3,82**		0,70
Normatif Bağlılık (NB)	S13	0,70	13,00**	%67,0	0,50
	S14	0,70	14,05**		0,49
	S15	0,70	13,87**		0,49
	S16	0,86	14,89**		0,75
	S17	0,83	16,23**		0,70
Duygusal Tükenme (DT)	T1	0,86	11,14**	%86,0	0,74
	T2	0,76	19,19**		0,58
	T3	0,85	23,99**		0,73
	T6	0,58	13,82**		0,34
	T8	0,87	21,08**		0,76
	T13	0,71	18,03**		0,50
	T14	0,29	6,38**		0,08
	T16	0,47	10,92**		0,22
	T20	0,64	15,65**		0,41
Kişisel Başarı Düşüklüğü (KBD)	T4	0,31	15,45**	%69,6	0,10
	T7	0,55	6,58**		0,30
	T9	0,83	5,86**		0,69
	T12	0,16	2,89**		0,03
	T17	0,80	5,83**		0,65
	T19	0,43	6,06**		0,19
Duyarsızlaşma (D)	T5	0,59	11,06**	%74,4	0,34
	T11	0,77	7,64**		0,59
	T22	0,24	4,19**		0,06

ise negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişki; tükenmişlikteki bir birimlik artışın örgütsel bağlılıkta 0,27 birimlik bir azalışa neden olacağı şeklinde yorumlanmaktadır.

Yapısal Eşitlik Modelleri

$$ORGB = -0,27 \cdot TUK + 0,56 \cdot ISD, \quad R^2 = 0,57$$

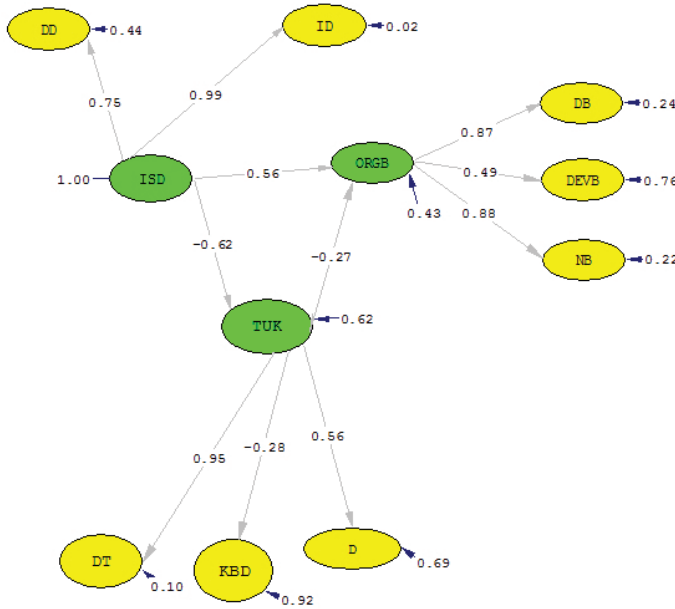
$$TUK = -0,62 \cdot ISD, \quad R^2 = 0,38$$

Çalışmada verilen ilk yapısal eşitlik modeli incelendiğinde Örgütsel bağlılık gizil değişeninde görülen varyasyonun tükenmişlik ve iş doymu ile %57'sinin açıklanabildiği görülmektedir. Çalışmada, iş doymu ile tükenmişlik arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişki iş tatminin-

deki bir birimlik artışın tükenmişlikte 0,62 birimlik bir azalışa neden olacağını göstermektedir. Ayrıca son yapısal eşitlik modeli incelendiğinde, tükenmişlikteki değişkenliğin %38'inin iş doymu tarafından açıklanabildiği görülmektedir. Bu sonuçlara bağlı olarak H1, H2, H3 araştırma hipotezleri kabul edilmekte ve doğrulanmaktadır.

Yapılan analiz sonucu modele ilişkin elde edilen uyum indeksler Tablo 7'de verilmiştir.

Yapısal Eşitlik Modeline ilişkin uyum indeksleri incelendiğinde; modelin genel anlamda kabul edilebilir uyum değerlerine sahip model olduğu anlaşılmaktadır. Analiz sonunda elde edilen yapısal eşitlik modeli Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1.
Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 7 Yapısal Eşitlik Modeline İlişkin Uyum İndeksleri

Uyum Ölçüsü	Değeri	Uyum
$\chi^2=3184,57/sd = 1198$	2,66	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	0,058	Kabul Edilebilir Uyum
NFI	0,930	Kabul Edilebilir Uyum
NNFI	0,950	Mükemmel Uyum
CFI	0,960	Mükemmel Uyum
GFI	0,930	Kabul Edilebilir Uyum
AGFI	0,910	Mükemmel Uyum

Sonuç

Çok değişkenli istatistik analiz yöntemlerinden birisi olan YEM tekniği, iki veya daha fazla değişken kümesi arasındaki nedensellik ilişki yapısını modellemeye çalışmaktadır. Bu tez çalışmasında Sağlık Bakanlığı- Ordu Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının tükenmişlik, iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkilerinin Yapısal Eşitlik Modellemesi (YEM) tekniğiyle açıklanması amaçlanmıştır.

Farklı kamu kurumlarında ve özel sektörde görev yapanlar üzerine çalışanların tükenmişlik ile örgütsel bağlılık ilişkisi çok incelenen bir konu olmakla birlikte, örgüt içindeki tükenmişliği azaltıp bağlılığı arttırmak amacıyla etkili insan kaynakları çalışmaları için bu konunun belirli aralıklarla düzenli olarak çalışılmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu konuları sürekli olarak takip eden yöneticiler veya karar vericiler, tükenmişlik ve örgütsel bağlılık konularında çalışanlarına hitap edebilirse, çalışanların iş memnuniyeti ve genel performansında bir yükselişi sağlayabileceklerdir. Bu amaçla çalışmada kullanılan 3 farklı ölçek (tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve iş doyumunu) için ölçüm modelleri oluşturularak açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri ile her bir kavramı anlamlı olarak açıklayan alt boyutlar ve bu boyutlarda yer alan ifadeler belirlenmiştir. Çalışmada, tükenmişlik üç farklı alt boyutta (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düşüklüğü), örgütsel bağlılık da üç farklı alt boyutta (duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık), iş doyumunu ise içsel ve dışsal iş doyumunu olmak üzere iki alt boyutta açıklanmıştır. Daha sonra yapısal model oluşturularak, araştırma hipotezleri doğrultusunda oluşturulan yapısal model analiz edilerek kabul edilebilir sonuçlar üreten bir modele ulaşılmıştır. YEM sonucunda tahmin edilen eşitlikler incelendiğinde Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapan sağlık çalışanlarının tükenmişlik ile örgütsel bağlılık arasında negatif, iş doyumunu ile örgütsel bağlılıkları arasında ise pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, çalışanların tükenmişlik ile iş doyumları arasında negatif anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Dolayısıyla, çalışmada ortaya atılan hipotezler (H1, H2, H3) kabul edilmiş ve doğrulanmıştır.

YEM sonuçlarına göre, hastane yöneticilerinin veya karar vericilerinin sağlık çalışanlarının iş yükünü yeniden gözden geçirerek ederek, adil bir yönetim anlayı-

şının olduğunu onlara hissettirmek veya işle ilgili söz hakkı tanımak personelin tükenmişliklerini azaltmak ve iş doyumunu arttırmak açısından dikkat edilmesi gereken konulardır. Yöneticiler tarafından bu ölçütler dikkate alarak oluşturulacak uygun çalışma ortamları, çalışanların işe gelme isteklerini arttırarak kuruma karşı bağlılıklarını yükseltecek ve motivasyonlarını arttıracaktır.

Ülkemizde son yıllarda yapılan çalışmalar incelendiğinde iş doyumunu, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik ile ilgili birçok araştırma yapıldığı görülmektedir. Ancak, sağlık çalışanlarının hem örgütsel bağlılığı hem iş doyumunu hem de tükenmişlik düzeyini bir arada inceleyen, personelin iş doyumunu, örgütsel bağlılık ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi yapısal eşitlik modeli ile saptamaya çalışan bir araştırmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla bu çalışmanın, Eğitim-Araştırma Hastaneleri'nde görev yapmakta olan sağlık personellerinin iş doyumunu, örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeylerinin tespiti ve bunlar arasındaki ilişki yapısının ortaya konulmasını sağlayarak, karar vericilerin konu ile ilgili gerekli önlemleri almasına yardımcı olabilecek politikalar geliştirmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynaklar

1. Rice PL. Stres and Health. Pacific Grove, California: Brooks/Cole Publishing, 1992.
2. Weisberg J, Sagie A. Teachers Physical, Mental, and Emotional Burnout: Impact on Intention to Quit. *The Journal of Psychology*. 1999;133(3):333-9.
3. Bakker A.B, Schaufeli W.B, Demerouti E, Janssen P.M.P, Van Der Hulst R, Brouwer J. Using equity theory to examine the difference between burnout and depression. *Anxiety, Stress and Coping* 2002; 13: 247-268.
4. Maslach C, Jackson S.E. The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior* 1981; 2(2): 99-113.
5. Pines A.M. Burnout. *Handbook of Stress*. In: Theoretical and Clinical Aspects. L. Goldberger L, Breznitz S, Eds. The Free Press, New York, 1993. p. 386-402.
6. Maslach C, Leiter M.P. *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To Do About It*, San Francisco, California: Jossey-Bass, 1997.
7. Rose J. Stress and residential staff who work with people who have an intellectual disability: A factor analytic study. *Journal of Intellectual Disability Research*

- arch 1999; 43: 268-278.
8. Wright T.A. Cropanzano R. Psychological Well-being and Job Satisfaction as Predictors of Job Performance. *Journal of Occupational Health Psychology* 2000; 5: 84-94.
9. Mitchell G, Hastings R.P. Coping burnout and emotion in staff working in community services for people with challenging behaviors. *American Journal on Mental Retardation* 2001; 106: 448-459.
10. Şeşen H. Adalet Algısının tükenmişliğe etkisi: İş tatmininin aracı değişken rolünün yapısal eşitlik modeli ile testi. *Savunma Bilimleri Dergisi* 2010; 9(2): 67-90.
11. Belicki K, Woolcott R. Employee and patient designed study of burnout and job satisfaction in a chronic care hospital. *Employee Assistance Quarterly* 1996; 12(1): 37-45.
12. Brewer E.W, Clippard L.F. Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly* 2002; 13(2): 169-186.
13. Haj-Yahia MM, Bargal D, Guterman N.B. Perception of job satisfaction, service effectiveness and burnout among Arab social workers in Israel. *International Journal of Social Welfare* 2000; 9: 201-210.
14. Oncel S, Ozer Z.C, Efe E. Work-related stress, burnout and job satisfaction in Turkish midwives. *Social Behavior and Personality* 2007; 35(3): 317-328.
15. Gülerüz G, Güney S, Aydın E.M, As Ö. The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies* 2008; 45: 1625-1635.
16. İşcan Ö.F, Atılhan N. Çalışanların örgütsel bağdaşlarının belirleyicileri olarak örgütsel bağlılık ve örgütsel adalet algıları. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi* 2004; 59 (1): 181-201.
17. Ersoy S, Bayraktaroğlu S. Örgütsel Bağlılık. Örgütsel Davranışta Güncel Konular Ergun Özler D, Edi. İstanbul: Ekin Yayın Evi, 2010, s. 1-18.
18. Top M. Hekim ve hemşirelerde örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doymu profili. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 2012; 41(2): 258-277.
19. Ağapınar S, Şahin H.G. Ağrı ilinde çalışan ebeelerin tükenmişlik düzeylerinin iş doymaları ve empatik eğilimleri üzerine etkisi. *TAF Preventive Medicine Bulletin* 2014; 13(2): 141-150.
20. Okray Z, Abatay B. Birinci basamak temel sağlık ve yataklı tedavi kurumlarında çalışan hemşirelerin tükenmişlik sendromu ve iş doymalarının karşılaştırılması. *Turkish International Journal of Special Education and Guidance & Counseling* 2015; 4 (2): 49-56.
21. Ergin C. Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı, 1992; 143-154.
22. Schermerhorn, J.R., J.G. Hunt and R.N. Osborn *Managing Organizational Behavior* (5th edition), Wiley, New York. 1994.
23. Yorulmaz A, Çelik S. İlkokul öğretmenlerinin örgütsel bağlılık, örgütsel sinizm ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki. *Kalem Eğitim ve İnsan Bilimleri Dergisi* 2016; 6 (1): 161-193.
24. Baycan FA. Farklı gruplarda çalışan kişilerde iş doymununun bazı yönlerinin analizi. Boğaziçi Üniversitesi, Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, İstanbul, 1985.
25. Weiss D.J, Dawis R.W, England G.W, Lofquist L.H. *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. 1967.
26. Karadağ E, Başaran A, Korkmaz T. İlköğretim okulu öğretmenlerinin algıladıkları liderlik biçimleri ile iş doymaları arasındaki ilişki. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2009; 12 (21): 32-45.
27. Ercan İ, Kan İ. Ölçeklerde güvenilirlik ve geçerlik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 2004; 30(3): 211-216.
28. Altunışık R, Coşkun R, Yıldırım E, Bayraktaroğlu S. *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Geliştirilmiş 5. Baskı. Sakarya Kitabevi. Adapazarı; 2007.
29. Gorsuch, R.L. *Factor Analysis, Handbook of Psychology*, I.B. Weiner, New York, 2003. 143-164.
30. Büyüköztürk Ş. Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi* 2002; 32(32): 470-483.
31. Şimşek Ö.F. *Bilimsel Araştırma ve Yapısal Eşitlik Modeli*, (Erişim Tarihi: 28.06.2006), www.science.ankara.edu.tr/~ozbek/omer.htm, 2006.
32. Erdoğan Y, Bayram S, Deniz L. Web tabanlı öğretim tutum ölçeği: Açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi çalışması. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* 2007; 4(2): 1-14.
33. Schermelleh Engel K, Moosbrugger H, Müller H. Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online* 2003; 8(2): 23-74.
34. Sümer, N. *Yapısal Eşitlik Modelleri: Temel Kavramlar ve Örnek Uygulamalar*. Türk Psikoloji yazıları 2000; 3(6): 49-74.
35. Yılmaz V. Lisrel ile yapısal eşitlik modelleri: Tüketici Şikayetlerine Uygulanması. *Sosyal Bilimler Dergisi* 2004; 1: 77-90.

36. Geyik, S.K. Gökçen A. "Türkiye'de İnternet Servis Sağlayıcıları Sektöründe Müşteri Sadakati ve Bileşenlerinin Yapısal Eşitlik Modellemesi İle Belirlenmesi", Marmara Üniversitesi İ.İ.B. Dergisi 2014, 36(2):159-184.
37. Çerezci E.T. Yapısal eşitlik modelleri ve kullanılan uyum indekslerinin karşılaştırılması. Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara, (Tez Danışmanı: Prof. Dr. A. Alptekin ESİN), 2010.
38. Karagöz, Y. SPSS 23 ve AMOS 23 Uygulamalı İstatistiksel Analizler, Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti, 1. Basım, Ankara, 2016.
39. Şehribanoğlu S. Yapısal Eşitlik Modellerinde Parametre Tahmininde Gibbs Örnekleme: Yüzüncü Yıl Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Van, 2012.