

## Z Kuşağı Öğrencilerinin İş Hayatı Kişilik Özelliklerinin ve İş Beklentilerinin Belirlenmesi: Ankara Üniversitesi Örneği

### Determination of Business Life Characteristics and Expectations of Generation Z Students: The Sample of Ankara University

Behçet PEKEL<sup>1</sup>  Fırat ÇALIŞKAN<sup>1</sup>  Meral DOĞAN<sup>1</sup>  Sena ÖNER<sup>1</sup>  Tuğba KAYA<sup>1</sup>   
Zelal ÖZYILDIZ<sup>2</sup>  Elif ERBAY<sup>3</sup> 

<sup>1</sup> Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü

<sup>2</sup> Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı

<sup>3</sup> Arş. Gör., Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü

#### ARTICLE INFO

##### Anahtar Sözcükler:

İş hayatı, Kariyer, Kuşak,  
Z Kuşağı

##### Keywords:

Business life, career, generation,  
Generation Z

##### Sorumlu Yazar

Elif ERBAY

**Adres:** Arş. Gör., Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü

**E-mail:** erbay@ankara.edu.tr

#### ÖZET

Kuşak kavramı, aynı yıllarda doğup aynı çağın koşullarını yaşayan bireyleri ifade etmektedir. Benzer çevresel koşulların etkisinde kalan bireylerin iş hayatına ilişkin özelliklerinde ve beklentilerinde kuşaklara göre farklılıklar olabilmektedir. Bu çalışmada Z kuşağı bireylerinin iş hayatı özelliklerinin ve beklentilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Ankara Üniversitesi Sağlık Yönetimi bölümü öğrencilerine anket uygulanmıştır. Kullanılan anket formunda öğrencilerin iş hayatı özelliklerini ve iş hayatından beklentilerini ortaya çıkaracak ifadelerden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Kullanılan 20 maddelik ölçeğin Cronbach's Alfa güvenirlik katsayısı 0,947 olarak bulunmuştur. Çalışma sonucunda Z kuşağı öğrencilerinin çoğunlukla esnek çalışmayı tercih ettikleri, sosyal hayatın iş hayatı kadar önemli olduğunu, bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmaktan çekinmedikleri, gerektiğinde iş değiştirmekten çekinmedikleri, uzun ve yorucu çalışma saatlerinden hoşlanmadıkları ve emir almaya yatkın olmadıkları sonucuna varılmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda eğitim kurumlarında ve iş yerlerinde birtakım düzenlemeler yapılması önerilmiştir.

#### ABSTRACT

The concept of generation refers to individuals born in the same years and living the conditions of the same age. There may be differences between generations in the business life characteristics and expectations of individuals who are affected by similar environmental conditions. In the present study, it was aimed to determine the business life characteristics and expectations of generation Z individuals. For this purpose, a questionnaire was applied to the students of Ankara University Health Management Department. In the questionnaire form used, a scale consisting of expressions that will reveal the business life characteristics and expectations of students was employed. The Cronbach's Alpha reliability coefficient was found to be 0.947 for the 20-item scale used. As a result of the study, it was concluded that Generation Z students mostly preferred to work flexibly, social life is as important as business life, they do not hesitate to use information and communication technologies, do not hesitate to change jobs when necessary, do not like long and tiring working hours and are not inclined to take orders. In line with these results, it has been suggested to make some regulations in educational institutions and workplaces.

#### GİRİŞ

Kuşakların 21. yüzyılın başlarında farklılaştığı görülmekle birlikte 2000'li yılların başlarına doğru teknolojinin ilerlemesi, küreselleşme ve sosyal medyanın öneminin artması, X ve Y kuşağının yanında yeni bir kuşak olan Z kuşağının da ortaya çıkmasına ortam hazırlamıştır. Türk Dil Kurumu'na göre kuşak; "yaklaşık olarak aynı yıllarda doğmuş, aynı çağın şartlarını, dolayısıyla birbirine benzer sıkıntıları, kaderleri paylaşmış, benzer ödevlerle yükümlü olmuş kişilerin topluluğu" olarak tanımlanmaktadır. Kuşak kavramı; "benzer yıllarda doğan kimselerin oluşturduğu yaş grubundaki insanlar" (Levickaité, 2010) ve "aynı kronolojik, sosyal ve tarihsel bütünde doğan ve büyüyen insanlar" (Gibson vd., 2009) olarak tanımlanabilmektedir. Bu tanımlar doğrultusunda bu çalışmada kuşaklar; Sessiz Kuşak, Bebek

Patlaması Kuşağı, X Kuşağı, Y Kuşağı ve Z Kuşağı olmak üzere 5 temel grupta incelenmiştir.

Bu çalışmanın konusu olan Z kuşağı bireylerinin özellikleri daha detaylı olarak incelenmiştir. Z kuşağı bireylerinin iş hayatından beklentileri, iş hayatını nasıl etkileyecekleri ve iş hayatının da Z kuşağından nasıl etkileneceğini belirlemek amacıyla araştırma yapılmıştır.

#### 1.KUŞAKLAR VE ÖZELLİKLERİ

Toplumların sahip olduğu kültürün mevcut yapısı; sosyal, ekonomik, politik ve teknolojik iyileşmelerle zaman içinde değişmiştir.

Farklı zaman dilimlerinde doğan kuşakların söz konusu unsurlar sebebiyle davranışlarında farklılaşmalar ortaya çıkmıştır. Kuşakların farklı sosyo-kültürel ve teknolojik çağları yaşamış olmaları, tutumlarında ve beklentilerinde farklılıklar meydana getirmiştir. Bireylerin temel değerleri, iş ve örgüte yönelik tutumları ait olduğu kuşağa göre farklılık göstermektedir (Gürbüz, 2015). Kuşakların zamanla farklılık kazanan özellikleri iş hayatına atıldıklarında daha belirgin hale gelmiştir (Ayhün, 203). Çalışmanın bu bölümünde, kuşakların birbirinden farklılaşan özellikleri kısaca incelenmiştir.

### 1.1. Sessiz Kuşak

1925-1945 yılları arasında doğan bireyleri kapsayan bu kuşak, dönemin en önemli olayları olan II. Dünya Savaşı'nı ve ekonomik krizi yaşamıştır. Bu kuşak, dönemin ekonomik durumunun da etkisiyle işine en sadık kuşak olarak nitelendirilmiştir (Arar, 2016; Şimşek, 2019). Sessiz kuşak çalışanları, karar vermede zorluk yaşarlar ve kararları otoritenin vermesini beklerler. Liderlerine sadık olan bu kuşağın çalışanları liderlerinin emirlerine itaat ederler (Demirkaya vd., 2015).

### 1.2. Bebek Patlaması Kuşağı

Bebek Patlaması Kuşağı 1946-1964 yılları arasında doğan, bağımsız ve bireysel, kişisel hedefler ve kendini tatmin odaklı; ekonomik güvenceye değer veren; başarılı bir kariyeri olan; harcama gücüne sahip olarak algılanmaktadır. Bu kuşağa; işkolik, idealist, rekabetçi, sadık, materyalist, kişisel tatmin arama, kilit makamlara ve unvanlara değer verme gibi özellikler atfedilmektedir (Arar, 2016; Şimşek, 2019).

### 1.3. X Kuşağı

X kuşağı 1965-1979 yılları arasında doğmuş kişileri kapsamaktadır. Kuşaktaki bireyler, ekonomik belirsizlik, enflasyon ve yüksek işsizliğin olduğu bir dönemde yaşamıştır. Ekonomik krizler ve sosyal sancılar döneminde doğdukları için "kayıp kuşak" olarak da adlandırılmaktadır. X kuşağı, anne ve babanın her ikisinin birlikte evin dışında çalıştığı ilk kuşak olarak ifade edilmektedir. X kuşağı; teknoloji ve bilgi ile barışık, amaç odaklı, kendine güvenen, girişimci, kendi kendini yönetebilen ve iş-özel hayat dengesini kurabilen bireylerden oluşmaktadır (Arar, 2016).

### 1.4. Y Kuşağı

Y kuşağı 1979-1994 yılları arasında doğmuş kişileri kapsamaktadır. Y kuşağının ortak özellikleri arasında; iyimserlik, sosyallik ve yeni fikirlere açık olma, teknolojiyle iç içe olma, çeşitliliğe ve değişime değer verme, yaşam boyu öğrenme isteği, yaptıkları işte anlamlılık bekleme yer almaktadır (Arar, 2016). Y kuşağı, ekonomik anlamda önceki kuşaklara göre daha olumlu bir dünyada, büyük çapta savaşların ve yoklukların yaşanmadığı dönemde büyümüşlerdir. İnternet başta olmak üzere sosyal medyanın da küresel iletişime katkı sağladığı yeni teknolojilerin hızla geliştiği bir çağda varlık sürdürmektedirler (Acıloğlu, 2015). Y kuşağı bireylerinin öne çıkan özellikleri; özgüvenleri yüksek, değişimi hayatın doğal bir parçası olarak algılama, uzun vadeli planlar yerine kısa vadeli planları tercih etme, kendilerine sunulanları sorgulamadan kabul etmeme, aile ve iş yaşamını dengelemeyi benimseme, bağımsız olmayı sevme, özgürlüğe düşkün olma, sosyal gruplara katılmayı ve birlikte hareket etmeyi önemseme, sosyal medyayı etkin kullanma ve görüşlerini dile getirmekten çekinmeme şeklinde sıralanabilir (Burke, 2004; Ruble, 2013; Weingarten, 2009).

### 1.5. Z Kuşağı

Z kuşağı bazı kaynaklara göre 1995 bazı kaynaklara göre ise 2000 sonrası yıllarda doğmuş kişileri kapsamaktadır. Bu kuşak tamamen teknolojik bir çağda doğduklarından teknoloji ile iç içe yaşamaktadır. Bu nedenle bu kuşağın üyeleri "İnternet Kuşağı", "Next Generation" ya da "Instant Online" (Her daim çevrimiçi) olarak da adlandırılmaktadır (Çetin Aydın, ve Başol, 2014). Bu kuşağın üyeleri tam anlamıyla iş yaşamına girmemiş olup, ilk üyeleri önümüzdeki beş yıl içerisinde çalışma hayatına girecek-

leri öngörülmektedir. Z kuşağı genellikle tek çocuk ya da kardeş sayısı az ailelerde büyümekte, bu nedenle insan ilişkileri ve sosyalleşme açısından diğer kuşaklara göre daha zayıf kalmaktadır. Diğer kuşaklara oranla Z kuşağı bireylerinin, en girişimci kuşak olması beklenmektedir (Arar, 2016). Z kuşağı bireylerinin öne çıkan özellikleri; tabletler, akıllı telefon ve bilgisayarları yaşamlarının bir parçası olarak görme, teknolojiyi diğer kuşaklara göre daha iyi kullanma, bilgiyi daha çabuk yorumlayabilme, yalnız yaşamayı tercih etme, hırslı ve materyalist düşüncelerle hareket etme, yenilik üretmekten haz duyma, güvenli fakat tatmini zor olma, kararsız, daha az sadık olma, sosyal medyada sosyalleşme, anlık tüketen bir profillere sahip olma, hızlı yaşama ve aynı anda birden fazla konu ile ilgilenebilme şeklinde sıralanabilir (Altuntuğ, 2012; Çetin ve Karalar, 2016; Öz, 2015; Seyfi, 2016; Tuncer ve Tuncer, 2016). X, Y ve Z kuşak özelliklerinin birbiriyle olan ayrımları Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1.** X, Y ve Z Kuşaklarının Karşılaştırılması

X KUŞAĞI	Y KUŞAĞI	Z KUŞAĞI
Sadakat duyguları değişken	Sadakat duyguları az	Daha az sadık
Otoriteye saygılı	Otoriteyi zor kabullenen	Hiyerarşiyi sevmeyen
İş motivasyonları yüksek	Çok sık iş değiştiren	Bağımsız olarak çalışmayı seven
Kanaatkâr	Bireyci	Yüksek bireysellik
Teknolojiyle ilişkisi düşük	Teknolojiyle büyüyen	Teknoloji içine doğan

**Kaynak:** C. Deneçli ve S. Deneçli (2012)

## 2. KUŞAKLAR VE KARIYER

### 2.1. X Kuşağı ve Kariyer

X kuşağı kariyer hedeflerini gerçekleştirirken "yaşamak için çalışmak" düşüncesiyle yola çıkmıştır. Özgüvenleri yüksek, gerçekçi ve iş hayatında başarıya özen gösterirler. Bu kuşağın en belirgin özellikleri ise bireysel ve idealist olmaları, farklı olmak ve toplumda fark edilmek istemeleridir (Gürbüz, 2015; Toduk, 2014). Bu kuşak bireylerinin girişimcilik duygusu zayıftır, risk almaktan çekindikleri ifade edilmektedir. X kuşağı kariyer hedeflerini gerçekleştirebilmek için iş değişikliğine gidebilir ama bu konuda Y kuşağı daha çok risk alır. Sadakat ve kanaat duyguları yüksek olduğu için aynı şirkette yıllarca çalışabilir ve iş değiştirme istekleri yoktur (Acıloğlu, 2015). X kuşağının iş yaşamı ve kariyeri ile ilgili genel özellikleri şu şekilde özetlenebilir:

- İş yaşamlarında çalışma saatlerine uyum sağlar ve iş motivasyonları yüksektir.
- Belirli çalışma süresinden sonra kademe atlayabileceklerine inanırlar ve sabırlıdır.
- Erkekler kadar kadınlar da iş yaşamında aktif olmaya başlamıştır.
- Birden fazla kariyer yapmayı tercih eder.
- Kısa dönemli ödüller alma beklentisi içindedirler.

### 2.2. Y Kuşağı ve Kariyer

Bağımsızlığına düşkün, girişimcilik ruhuna ve yüksek öz güvene sahip bir kuşak olan Y kuşağının iş hayatında diğer kuşaklara göre daha zor yönetilebilir oldukları belirtilmektedir (Acıloğlu, 2015). Y kuşağının iş yaşamı ve kariyeri ile ilgili genel özellikleri şu şekilde özetlenebilir:

- İş yönünden sadakat duyguları zayıftır.
- Bu sebeple uzaktan çalışma ve yarı zamanlı çalışma alternatiflerine sıcak bakmaktadır.
- Otoriteye meydan okurlar, önce ailelerini sonra da patronlarını sorgulamaktan çekinmezler.
- İş yaşamlarında kurallara göre yaşamayı sevmemektedirler. Buna rahatlıkla karşı çıkabilmekte ve çok fazla iş değiştirebilmektedirler.
- Otoriteyi sevmediklerinden bir an önce müdür olmak ya da kendi işlerinin patronu olmak istemektedirler.

### 2.3. Z Kuşağı ve Kariyer

Z kuşağı iş hayatında henüz tam anlamıyla yer almamıştır. Bu nedenle iş yaşamlarındaki davranış ve tutumları hakkında kesin bilgi verilememekle birlikte bazı tahminler ortaya atılmıştır. Bu tahminler; organizasyonlara karşı bağlı olmayacakları, azim ve hırsla birlikte çalışma elde edemeyecekleri, kısa sürede pes edebilecekleri şeklindedir. Monoton işler yapmaktan çabuk sıkılmaları nedeniyle her işi kişiselleştirmek istemektedirler. Kolay tatmin olmayan ve kararsız bireylerdir (Toruntay, 2011). İş hayatına atıldıklarında işlerin bir bölümünün sistemler tarafından yapılacağı ve bazı kararların yapay zeka tarafından verileceği tahmin edilmektedir. Z kuşağı bireylerinin birden çok diplomaya sahip, uzman ve buluşçu olmaları beklenmektedir. Otorite kavramı onlar için önemini yitirecektir. Z kuşağının iş yaşamı ve kariyeri ile ilgili genel özellikleri şu şekildedir:

- Örgütsel bağlılığı zayıftır.
- Sınırsız kariyer anlayışına sahiptir.
- Esnekliği, hiyerarşinin az olduğu ve iş yaşam dengesinin gözetildiği bir yerde bağımsız olarak çalışmayı sevmekte ve yaptıkları iş ile övünmeyi tercih etmektedirler.
- Aynı anda birden fazla konuyla ilgilenebilme becerileri yüksektir.
- İş dünyasının en yeni neslidir.
- Standart işler yapmaktan sıkılmaktadırlar.

Z kuşağı bireylerinin çoğu iş hayatına yeni atılmış olmasından dolayı kariyerleri hakkında kapsamlı bilgi bulunmamaktadır. Bu kuşağın iş hayatında yer almış olan azınlık kısmı üzerinde yapılan araştırmalar doğrultusunda bazı sonuçlar elde edilmiştir. Bu araştırmalar doğrultusunda Z kuşağının iş hayatındaki olumlu ve olumsuz yönleri aşağıda sıralanmıştır (Taş vd., 2017):

- Bireysel ve bağımsız çalışma özelliği taşımaktadır.
- Girişimcilik yönleri güçlü ve öğrenme istekleri fazladır.
- Farklılığın kutlandığı ve benimsendiği renkli bir iş hayatı ve daha az hiyerarşi talep etmektedir.
- Sadakatsizlik ve kolay vazgeçmeleri şirketler için sorun yaratabilmektedir.
- Ben merkezli olmaları takım çalışması gerektiren işlerde sorun yaşanmasına neden olabilmektedir.
- Sürekli yükselme beklentisi içinde olmaları rekabeti daha da sertleştirebilmektedir.
- Yenilikçi ve eğlenceli işler yapma beklentisi içinde olmaları standart işleri yaptırılmayı zorlaştırabilmektedir.
- Aceleci ve sabırsız olmaları zaman ve emek gerektiren meslek dallarına değer kaybetmesine neden olabilmektedir.

Z kuşağı, iş ve özel hayat arasındaki dengeye çok önem vermektedir. Çok yoğun çalışma ortamlarında dahi eğlenmekten vazgeçmek istememektedir. Z kuşağının olumsuz olarak algılanan bu özelliği yapıcı yaklaşıldığı zaman iş ortamına pozitif anlamda katkı sağlayabilmektedir. Bu davranışın iş hayatına olumlu yansımaları için uzmanlar daha eğlenceli ve risk almaya açık bir ortam oluşturulmasını tavsiye etmektedir. Dünyanın önde gelen firmaları söz konusu anlayışla harekete geçerek çalışma ortamlarını bu bakış çerçevesinde yeniden şekillendirmeye başlamaktadır. Çalışanların sosyalleşebilecekleri ve ofis içerisinde rahat edebilecekleri ortamlar ve eğlenceli aktiviteler düzenlemeye çalışmaktadır (Taş vd., 2017).

Yetiştirilme tarzları ve içinde buldukları ortam nedeniyle kuşaklar arasında gerek karakter gerek çalışma yöntemleri gerekse iş yerinden beklentilerinde de önemli farklılıklar gözlenebilmektedir (Keleş, 2011). Geçmişten günümüze gelen her kuşak kendinden önceki kuşakları çağdışı ve tutucu olarak değerlendirirken, bir sonraki kuşağı ise saygılı olmayan ve sorumluluk duygusu gelişmemiş olarak nitelendirmektedir (Metin ve Kızıldağ,

2017). Watt; Baby Boomers, X ve Y kuşaklarını ele alarak, kuşaklar arası farklılıklara ilişkin olarak yaptığı çalışmada farklılıkları şu şekilde sınıflandırmıştır (Ayhün, 2013; Keleş, 2011; Watt, 2009):

- Uyumluluk: Tüm kuşaklar kendi kuşaklarının uyumlu olduğunu belirtmektedir. Ancak X ve Y kuşağı, Baby Boomers kuşağını adaptasyonları düşük, yeniliklere karşı kapalı bulmaktadır.
- Yönetilebilirlik: Bütün kuşaklar Y kuşağı çalışanlarının diğer çalışanlara göre daha az yönetilebilir olduğunu belirtmektedirler. Bebek Patlaması ve X kuşağı, Y kuşağı çalışanlarının denetimden daha az hoşlandıklarını, prosedürleri izlemekten hoşlanmadıklarını ve daha az sonuç odaklı olduklarına inanmaktadırlar.
- Ekip çalışması: Her kuşak diğer kuşakların iş ahlakı bakımından farklılıklar taşıdığını düşünüyor olsa da tüm kuşaklar kendi kuşaklarını ekip çalışmaları yönünden başarılı görmektedirler. Kimi zaman X kuşağı ve Y kuşağı kendi kuşaklarını çalışkan olarak değerlendirirler de Bebek Patlaması ve X kuşakları, Y kuşağı çalışanlarını çaba göstermeye daha az niyetli olarak değerlendirmektedir.
- Denge: Bütün kuşaklar iş-yaşam dengesine önem verdiklerini belirtirler de X kuşağı ve Y kuşağı çalışanlarının Bebek Patlaması kuşağı çalışanlarına göre iş-yaşam dengesini daha fazla önemseydiği görülmektedir.
- Bağlılık: Bütün kuşaklar kendilerini örgüt bünyesinde güvenilir görmektedirler. Ancak Bebek Patlaması kuşağı kendinden sonraki kuşakları daha az güvenilir bulmaktadır (Ayhün, 2013; Keleş, 2011; Watt, 2009).

Z kuşağı; kendinden önceki kuşaklardan farklı olarak teknoloji ile iç içe ve bunun iş yaşamına entegre edilmesini istemektedir (Ayhün, 2013). Kendinden önceki kuşaklara göre daha girişimci, özgürlükçü ve örgütsel bağlılığı zayıf olan bir kuşaktır. Bir taraftan kararları kendisi alan, düzenli ve dengeli bir yaşamla hiyerarşiyi savunan X kuşağı ile otoriteyi reddeden, çalışma ortamı ve saatlerinde esneklik isteyen Y kuşağının aynı iş ortamında bulunmaları çatışmalara neden olabilmektedir. İş yaşamına Z kuşağının da dahil olmasıyla çalışma ortamında anlaşmazlıkların engellenmesi güçleşecektir.

İşletmelerin yönetici kademeleri iş süreçlerini bünyesinde çalışan kuşakların özelliklerine ve beklentilerine göre şekillendirmeye çalışmalıdır (Kaplan ve Çankçı, 2018). Günümüzde farklı kuşakların birlikte uyum içerisinde çalışmasını sağlamak, onları motive etmek, uzun süreli istihdam sağlayabilmek ve kariyerlerine yön verebilmek için çalışma koşullarını yeniden düzenlemeye çalıştıkları görülmektedir (Metin ve Kızıldağ, 2017). Yeni kuşaklar kendilerine hoşgörüyü yaklaştığında bulunduğu ortamlara artı değer katabilir, iş hayatının ve toplum dinamiklerini olumlu yönde değiştirebilmektedirler. İşletmedeki tecrübeli kuşak ile yeni kuşak arasındaki dengenin sağlanması, çalışma şartlarının bireylerin durumlarına göre düzenlenmesi olumlu yönde fark yaratacaktır. Bu bağlamda iş süreçleri mutlaka teknoloji ile desteklenmiş ve bürokrasiden uzak düzenlenmiş olacağı için “ben” odağı yükselen çalışanların bireyselleşen isteklerine karşılık verecek esnek sistemler oluşturulması gerekecektir (Taş vd., 2017).

### 3. TÜRKİYE’DE Z KUŞAĞI

Günümüzde yaşanan değişimler toplum yapısını, insanların değer yargılarını, beklentilerini ve inançlarını etkileyebilmektedir. Bu durum kuşaklar arası geçişleri daha mümkün kılmaktadır. Önceki kuşaklarda azla yetinen, otoriteyi sorgusuz kabul eden çalışanların yerine daha bilgili, azla yetinmeyen, gerektiğinde sorgulayan, beklentileri ve ihtiyaçları farklı olan, kendine zaman ayırmaya önem veren yeni nesil bir iş gücü gelmektedir. Türkiye İstatistik Kurumu doğum istatistiklerine göre 2019 yılı itibarıyla Z kuşağı bireyleri nüfusun yaklaşık %29,06’sını oluşturmaktadır (TÜİK, 2019a). Türkiye’de Z kuşağında bulunan bireylerin, teknolojinin sağladığı kolaylıklardan yararlanarak kariyerlerini daha çok bu yönde çizmesi bek-

lenmektedir. Teknoloji çağında bulunan bu bireylerin internet ve bilgisayar-  
dan oldukça faydalandığı Tablo 2’de Türkiye İstatistik Kurumu verilerinde  
görülür. Tabloda Z kuşağının bilgisayar ve internetle iç içe olduğu  
görülür. Günümüzde 16-24 yaş nüfusunun %90,8’i interneti çok yo-  
ğun bir şekilde kullanmakta, internet kullanımı süreklilik arz eden bir artış  
göstermektedir. Bu da Z kuşağının belirgin özelliği olan teknoloji ile iç içe  
olmaları ile paralellik göstermektedir.

**Tablo 2.** Son 15 Yılda 16-24 Yaş Aralığındaki Bireylerin Bilgisayar ve  
İnternet Kullanımı

Yıl	Bilgisayar Kullanımı	İnternet Kullanımı
	Toplam (%)	Toplam (%)
2004	32,2	26,6
2005	34,1	27,8
2007	54,6	50,4
2008	57,9	54,8
2009	62,2	59,4
2010	65,2	62,9
2011	67,7	65,8
2012	68,5	67,7
2013	70,6	68,7
2014	70,3	73,0
2015	70,0	77,0
2016	68,4	84,3
2017	68,0	87,2
2018	68,2	90,7
2019	-	90,8

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (2019b)

## 4. YÖNTEM

### 4.1. Araştırmanın Amacı ve Türü

Araştırmanın amacı, Z kuşağı üniversite öğrencilerinin iş hayatından bek-  
lentilerinin ve iş hayatındaki kişilik özelliklerinin belirlenmesidir. Araş-  
tırma; kullanılan “Kuşakların İş Hayatı ve Kişilik Özelliklerine Yönelik  
Ölçek” ile Sağlık Yönetimi bölümü öğrencilerinin iş hayatından beklenti-  
lerinin ve iş hayatındaki kişilik özelliklerinin belirlenmesi ve değerlendiril-  
mesi boyutu nedeni ile tanımlayıcı araştırma türündedir.

### 4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma 01.10.2019-01.12.2019 tarihleri arasında, Ankara Üniversitesi  
Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü öğrencilerine uygu-  
lanmıştır. Öğrencilerin 90’ı 1.sınıf, 80’i 2.sınıf, 83’ü 3.sınıf ve 99’u 4.sınıf  
olmak üzere toplam 352 öğrenci vardır. Dolayısıyla çalışmanın evreni 352  
öğrenciden oluşmaktadır. Araştırmada kullanılan anketlerin öğrenim gören  
öğrencilerin tamamına ulaştırılması hedeflenmiş, evren kolay ulaşılabilir  
olduğundan örneklem seçilmemiştir. Çalışmaya katılmaya gönüllü olan  
öğrencilerden anket aracılığıyla veriler toplanmıştır. Sınıf ortamında uygu-  
lanan anketlerde; 300-499 kişilik bir evrenden %95 güven düzeyinde  $\pm 5$   
göz yumulabilir hata payı ile en az 209 kişiye anket dağıtılması ve %70  
oranında geri dönüş sağlanması gerektiği önerilmektedir (Nulty, 2008). Bu  
doğrultuda toplam 293 anket dağıtılmış, 277 anketten geri dönüş sağlan-  
mıştır (%94,54). Bu anketlerden 7 tanesi veri eksikliği nedeniyle çalışma  
kapsamı dışında tutulmuş, sonuç olarak toplam 270 anket değerlendirmeye  
alınmıştır. Çalışma sonucu elde edilen veriler araştırmaya konu olan üniver-  
siteye özgü olarak yorumlandığı için sonuçların Türkiye’ye genellenmesi  
söz konusu değildir.

### 4.3. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır.

Sağlık Hizmetlerinde Kuram ve Uygulama Dergisi

Anket, belli bir konuda kişilerin, toplumların ya da grupların görüşlerini  
almak üzere hazırlanmış sorulardan oluşan veri toplama aracı olarak tanımlan-  
maktadır (Sönmez ve Alacapınar, 2013). Araştırma amacına ulaşabilmek  
için yüz yüze uygulanan anket formu 3 bölümden oluşmaktadır:

- Birinci Bölüm: Öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerini belirlemek amacıyla oluşturulan bilgi formu. Demografik bilgi formunda katılımcıların cinsiyetleri, sınıfları, aile yapıları, anne ile babanın öğrenim durumu, anne ile babanın çalışma durumuna ilişkin toplam 10 soru bulunmaktadır. Bu soruların bir kısmı açık uçlu, diğerleri derecelendirilmiş şıkları içeren sorulardır.

- İkinci Bölüm: Z kuşağının iş hayatından beklentilerine ilişkin 10 soru.

- Üçüncü Bölüm: Z kuşağının iş hayatındaki kişilik özelliklerine ilişkin 10 soru.

Çalışmada kullanılan ölçek, Demirkaya vd. (2015)’nin “Kuşakların Yönetim Politikası Beklentilerinin Analizi” makalesinden alınmıştır. Söz konusu makalede, 20 soruluk ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı 0,785 olarak belirtilmiştir. Bundan dolayı çalışmanın yeterli güvenilirlik derecesine sahip olduğu kabul edilmiş ve ölçekten faydalanılmıştır (Çiftçiöğlü vd., 2019). Bu çalışma sonucunda ölçek güvenilirlik testine tabi tutulmuş, 20 maddelik ölçeğin tamamı için Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,947 olarak bulunmuştur. Ölçeğin iş hayatındaki kişilik özellikleri ile ilgili bölümü için güvenilirlik 0,905, iş hayatından beklentileri bölümü için 0,896 olarak hesaplanmıştır. Bu da sonuçların oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Tavşancıl, 2006). Ölçek sorularının cevaplandırılmasında 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır. Dereceleme biçimi ifadelerde yer alan davranışlara ne derece katılma sıklığını ölçmeye yönelik olarak “(5) Hiç Katılmıyorum, (4) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (2) Katılıyorum, (1) Tamamen Katılıyorum” şeklinde sıralanmıştır.

Ölçek ifadelerine verilen yanıtların normal dağılım gösterip göstermediği normallik testi aracılığıyla belirlenmiş, 20 soruluk ölçeğe verilen yanıtların normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Bu doğrultuda ölçek soruları ile sosyo-demografik sorular arasındaki farklılığın incelenmesinde, gereken varsayımların da test edilmesi sonucunda ile ilgili istatistikler hesaplanmıştır.

## 5. BULGULAR

### 5.1. Tanımlayıcı Bulgular

Anket formunun birinci bölümünde katılımcıların tanımlayıcı özelliklerinin ortaya koyulması amaçlanmıştır. Tanımlayıcı bulguların verildiği Tablo 3’te görüldüğü gibi ankete katılan öğrencilerin %77,4’ü kadın, %29,6’sı birinci sınıf, %19,3’ü ikinci sınıf, %24,8’i üçüncü sınıf ve %26,3’ü dördüncü sınıf öğrencisi olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin %95,2’si kardeşi olduğunu belirtmiştir. Öğrencilerin %21,5’i annesinin, %80,7’si babasının çalıştığını belirtmiştir. Öğrenciler annelerinin öğrenim düzeylerini; %35,2’si ilkökul, %25,9’u, ortaokul ve %21,9’u lise olarak belirtmiştir. Öğrenciler babalarının öğrenim durumlarını; %32,2’si lise, %25,2’si ilkökul ve %21,1’i ortaokul düzeyinde olarak belirtmiştir.

**Tablo 3.** Tanımlayıcı Bulgular

	Tanımlayıcı Bilgiler	N	%
Cinsiyet	Kadın	209	77,4
	Erkek	61	22,6
Sınıf	Birinci sınıf	80	29,6
	İkinci sınıf	52	19,3
	Üçüncü sınıf	67	24,8
	Dördüncü sınıf	71	26,3
Kardeş durumu	Var	257	95,2
	Yok	13	4,8

Annenin çalışma durumu	Çalışmıyor	212	78,5
	Çalışıyor	58	21,5
Babanın çalışma durumu	Çalışmıyor	52	19,3
	Çalışıyor	218	80,7
Annenin öğrenim düzeyi	Okuryazar değil	6	2,2
	Sadece okuryazar	18	6,7
	İlkokul	95	35,2
	Ortaokul	70	25,9
	Lise	59	21,9
	Lisans	22	8,1
	Lisansüstü	0	0,0
Babanın öğrenim düzeyi	Okuryazar değil	1	0,4
	Sadece okuryazar	8	3,0
	İlkokul	68	25,2
	Ortaokul	57	21,1
	Lise	87	32,2
	Lisans	46	17,0
	Lisansüstü	3	1,1

Katılımcıların aile yapısı Tablo 4'te incelenmiştir. Ailede birlikte yaşayan ortalama kişi sayısı  $\bar{X}=4,55\pm 1,303$  olarak bulunmuş, en az 3 en fazla 10 kişinin birlikte yaşadığı belirlenmiştir. Öğrencilerin kardeş sayısı da incelenmiş, ortalama kardeş sayısı  $\bar{X}=2,99\pm 1,584$  olarak hesaplanmış, bu değerlerin 0 ile 11 arasında değiştiği saptanmıştır.

**Tablo 4.** Aile Yapısına İlişkin Bulgular

Değişken	N	Minimum	Maksimum	$\bar{X}$	SS
Ailede birlikte yaşayan kişi sayısı	270	3	10	4,55	1,303
Kardeş sayısı	270	0	11	2,99	1,584
Ailede üniversite mezunu veya öğrencisi birey sayısı	270	0	5	0,89	0,950

Tablo 5'te katılımcıların karakter özellikleri incelendiğinde; "İş yaşamı kadar sosyal yaşam da benim için önemlidir." ifadesine öğrencilerin yarısından fazlasının (%66,6) katıldığı, %26,6'sının katılmadığı belirlenmiştir. "Evden çalışmayı (home-ofis) ve esnek çalışmayı tercih ederim." ifadesine öğrencilerin %62,2'sinin katıldığı, %24,1'inin katılmadığı tespit edilmiştir. "İş hayatında belirli bir tecrübe edindikten sonra kendi işimi kurmak isterim." ifadesine öğrencilerin çoğunluğunun (%70,7) katıldığı, %23,7'sinin katılmadığı belirlenmiştir. Öğrencilerin "Emir almaya yatkın değilim." ifadesini öğrencilerin %56,3'ünün katıldığı (%33,3'ü tamamen katılıyorum, %23,0'ü katılıyorum), %23,0'ünün ise katılmadığı (%11,9'ü katılmıyorum, %11,1'i tamamen katılmıyorum) ve %20,7'sinin kararsız kaldığı belirlenmiştir.

**Tablo 5.** İş Hayatı Kişilik Özellikleri Bulguları

İş Hayatı Kişilik Özellikleri	Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		$\bar{X}\pm SS$
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
1. Evden çalışmayı (home-ofis) ve esnek çalışmayı tercih ederim.	127	47,0	41	15,2	37	13,7	25	9,3	40	14,8	2,30 $\pm$ 1,494
2. İş yaşamı kadar sosyal yaşam da benim için önemlidir.	144	53,3	36	13,3	18	6,7	22	8,1	50	18,5	2,25 $\pm$ 1,593
3. Her konuda kendime güvenirim.	95	35,2	80	29,6	36	13,3	40	14,8	19	7,0	2,29 $\pm$ 1,278

4. Çevrimiçi kaynaklardan yararlandığım gibi iş yaşamımda da bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmakta çekinmem.	118	43,7	67	24,8	24	8,9	29	10,7	32	11,9	2,22 $\pm$ 1,407
5. Gerekliğinde iş değiştirmekten çekinmem.	90	33,3	87	32,2	36	13,3	30	11,1	27	10,0	2,32 $\pm$ 1,309
6. İş hayatında belirli bir tecrübe edindikten sonra kendi işimi kurmak isterim.	120	44,4	71	26,3	15	5,6	33	12,2	31	11,5	2,20 $\pm$ 1,411
7. İş hayatının yanı sıra bir Sivil Toplum Örgütü'nde görev almak isterim.	97	35,9	64	23,7	47	17,4	28	10,4	34	12,6	2,40 $\pm$ 1,389
8. Uzun ve yorucu çalışma saatlerinden hoşlanmam.	96	35,6	51	18,9	48	17,8	33	12,2	42	15,6	2,53 $\pm$ 1,465
9. Emir almaya yatkın değilim.	90	33,3	62	23,0	56	20,7	32	11,9	30	11,1	2,44 $\pm$ 1,351
10. Uzun yıllar sonra faydası ortaya çıkacak tutkuyla bağlı olduğum hedeflerim vardır.	97	35,9	59	21,9	48	17,8	35	13,0	31	11,5	2,42 $\pm$ 1,385

Tablo 6'da katılımcıların iş hayatı özellikleri incelendiğinde; "İş hayatında bana duyulan güven çalışma isteğimi artırır." ifadesine öğrencilerin %68,2'sinin katıldığı, %28,5'inin katılmadığı belirlenmiştir. "İş hayatında küçük-büyük başarılarımda takdir edilmek isterim." ifadesine öğrencilerin %61,3'ünün katıldığı, %27,8'inin katılmadığı saptanmıştır. "İş hayatında başarılı olduğumda hızlı terfi etmek isterim." ifadesine öğrencilerin %60'mın katıldığı, %24,5'inin katılmadığı tespit edilmiştir. "İş hayatında kariyerimin ilk yıllarında aldığım ücretten çok eğitim, yükselme ve deneyim olanaklarına önem veririm." ifadesine öğrencilerin %58,5'inin katıldığı, %23,0'ünün katılmadığı ve %18,5'inin kararsız kaldığı belirlenmiştir. "İş hayatında yönetici ve çalışan arasında resmiyet ve mesafeden ziyade, yakınlık ve samimiyet ararım." ifadesine öğrencilerin %57,0'sinin katıldığı, %25,8'inin katılmadığı ve %18,1'inin kararsız kaldığı belirlenmiştir.

**Tablo 6.** İş Hayatı Beklentileri Bulguları

İş Hayatı Beklentileri	Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Hiç Katılmıyorum		$\bar{X}\pm SS$
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
1. İş hayatında otoriter nitelikli yöneticilerden hoşlanmıyorum.	95	35,2	84	31,1	22	8,1	35	13,0	34	12,6	2,37 $\pm$ 1,399
2. İş hayatında sorumluluk bende olmak koşuluyla öncelik almak isterim.	86	31,9	98	36,3	23	8,5	37	13,7	26	9,6	2,33 $\pm$ 1,310
3. İş hayatında küçük-büyük başarılarımda takdir edilmek isterim.	129	47,8	50	18,5	16	5,9	30	11,1	45	16,7	2,30 $\pm$ 1,549
4. İş hayatında denetlenmediğimi hissetmekten bile rahatsız olurum.	50	18,5	88	32,6	27	10,0	76	28,1	29	10,7	2,80 $\pm$ 1,321
5. İş hayatında takım çalışması olsa bile takım üyeleri arasında rekabet olmalıdır.	79	29,3	82	30,4	30	11,1	49	18,1	30	11,1	2,51 $\pm$ 1,368
6. İş hayatında başarılı olduğumda hızlı terfi etmek isterim.	101	37,4	61	22,6	42	15,6	38	14,1	28	10,4	2,37 $\pm$ 1,376
7. İş hayatında ekip çalışmasında takım lideri olmak isterim.	97	35,9	61	22,6	49	18,1	33	12,2	30	11,1	2,40 $\pm$ 1,370
8. İş hayatında yönetici ve çalışan arasında resmiyet ve mesafeden ziyade, yakınlık ve samimiyet ararım.	91	33,7	63	23,3	49	18,1	43	15,9	24	8,9	2,43 $\pm$ 1,333
9. İş hayatında kariyerimin ilk yıllarında aldığım ücretten çok eğitim, yükselme ve deneyim olanaklarına önem veririm.	88	32,6	70	25,9	50	18,5	31	11,5	31	11,5	2,43 $\pm$ 1,350
10. İş hayatında bana duyulan güven çalışma isteğimi artırır.	159	58,9	25	9,3	9	3,3	21	7,8	56	20,7	2,22 $\pm$ 1,662

## 5.2. İstatistiki Bulgular

Ölçek ifadelerine verilen cevaplar ile öğrencilerin cinsiyeti, sınıfı, kardeş durumu, annenin ve babanın çalışma durumu, annenin ve babanın öğrenim düzeyi gibi tanımlayıcı bilgileri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı test edilmiştir. Annenin çalışma durumu, anne ve babanın öğrenim düzeyi ile anketlere verilen yanıtlar arasında istatistiksel anlamda anlamlı farklılık bulunmamıştır (Tablo 7). Bu bölümde yapılan analizlere yönelik bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 7’de katılımcıların iş hayatı kişilik özellikleri ile cinsiyetleri arasındaki farklılık her bir ifade için, bağımsız gruplarda t testi ile incelenmiştir. İfade 4 ( $t(0,05; 268=3,421; p<0,05$ ) ve ifade 5’in ( $t(0,05; 268=2,165; p<0,05$ ) cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır. “Çevrimiçi kaynaklardan yararlandığım gibi iş yaşamımda da bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmakta çekinmem.” ifadesine kadınların ( $2,07\pm 1,307$ ) erkeklerle ( $2,75\pm 1,609$ ) kıyasla daha fazla katıldığı belirlenmiştir. “Gerektiğinde iş değiştirmekten çekinmem.” ifadesine kadınların ( $2,23\pm 1,254$ ) erkeklerle ( $2,64\pm 1,450$ ) kıyasla daha fazla katıldığı saptanmıştır.

**Tablo 7.** İş Hayatı Kişilik Özellikleri ve Cinsiyet

İş Hayatı Kişilik Özellikleri	Kadın	Erkek	p
	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	
1. Evden çalışmayı (home-ofis) ve esnek çalışmayı tercih ederim.	2,27±1,472	2,39±1,574	0,565
2. İş yaşamı kadar sosyal yaşam da benim için önemlidir.	2,17±1,550	2,52±1,719	0,153
3. Her konuda kendime güvenirim.	2,28±1,244	2,33±1,399	0,787
4. Çevrimiçi kaynaklardan yararlandığım gibi iş yaşamımda da bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmakta çekinmem.	2,07±1,307	2,75±1,609	0,003*
5. Gerektiğinde iş değiştirmekten çekinmem.	2,23±1,254	2,64±1,450	0,049*
6. İş hayatında belirli bir tecrübe edindikten sonra kendi işimi kurmak isterim.	2,11±1,320	2,51±1,660	0,089
7. İş hayatının yanı sıra bir Sivil Toplum Örgütü’nde görev almak isterim.	2,31±1,353	2,70±1,476	0,051
8. Uzun ve yorucu çalışma saatlerinden hoşlanmam.	2,44±1,464	2,84±1,440	0,066
9. Emir almaya yatkın değilim.	2,42±1,357	2,54±1,336	0,527
10. Uzun yıllar sonra faydası ortaya çıkacak tutkuyla bağlı olduğum hedeflerim vardır.	2,33±1,297	2,75±1,619	0,061

Tablo 8’de katılımcıların iş hayatı beklentileri ile cinsiyetleri arasındaki farklılık her bir ifade için incelenmiş ve yalnızca ifade 3’te ( $t(0,05; 268=2,610; p<0,05$ ) cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır. “İş hayatında küçük-büyük başarılarımda takdir edilmek isterim.” ifadesine kadınların ( $2,17\pm 1,531$ ) erkeklerle ( $2,75\pm 1,535$ ) kıyasla daha fazla katıldığı belirlenmiştir.

**Tablo 8.** İş Hayatı Beklentileri ve Cinsiyet

İş Hayatı Beklentileri	Kadın	Erkek	p
	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	
1. İş hayatında otoriter nitelikli yöneticilerden hoşlanmıyorum.	2,33±1,384	2,49±1,456	0,428
2. İş hayatında sorumluluk bende olmak koşuluyla öncelik almak isterim.	2,24±1,256	2,64±1,450	0,054
3. İş hayatında küçük-büyük başarılarımda takdir edilmek isterim.	2,17±1,531	2,75±1,535	0,010*
4. İş hayatında denetlendiğimi hissetmekten bile rahatsız olurum.	2,85±1,318	2,64±1,330	0,281
5. İş hayatında takım çalışması olsa bile takım üyeleri arasında rekabet olmalıdır.	2,44±1,329	2,75±1,479	0,121
6. İş hayatında başarılı olduğumda hızlı terfi etmek isterim.	2,29±1,328	2,67±1,502	0,074
7. İş hayatında ekip çalışmasında takım lideri olmak isterim.	2,32±1,347	2,69±1,421	0,061
8. İş hayatında yönetici ve çalışan arasında resmiyet ve mesafeden ziyade, yakınlık ve samimiyet ararım.	2,35±1,293	2,69±1,444	0,085
9. İş hayatında kariyerimin ilk yıllarında aldığım ücretten çok eğitim, yükselme ve deneyim olanaklarına önem veririm.	2,40±1,305	2,56±1,500	0,452
10. İş hayatında bana duyulan güven çalışma isteğimi artırır.	2,11±1,610	2,59±1,792	0,066

Tablo 9’da katılımcıların iş hayatı kişilik özellikleri ile sınıfları arasındaki farklılık her bir ifade için, Tek Yönlü ANOVA ile incelenmiştir. ANOVA analizi sonucuna göre; altıncı ifadede en az iki farklı sınıf düzeyindeki öğrenciler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır ( $F=4,018; p<0,05$ ). Farklılığın hangi sınıf öğrencilerden kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla varyansların homojenliği sağlandığından Dunnett çoklu karşılaştırma yöntemi kullanılmış, farklılığın birinci ve ikinci sınıflar ile ikinci ve üçüncü sınıflardan kaynaklandığı saptanmıştır. Birinci sınıfların ( $1,94\pm 1,276$ ) ikinci sınıflara ( $2,77\pm 1,604$ ), üçüncü sınıfların ( $2,09\pm 1,357$ ) ikinci sınıflara ( $2,77\pm 1,604$ ) göre bu ifadeye daha fazla katıldığı belirlenmiştir.

**Tablo 9.** İş Hayatı Kişilik Özellikleri ve Sınıf

İş Hayatı Kişilik Özellikleri	F	p
1. Evden çalışmayı (home-ofis) ve esnek çalışmayı tercih ederim.	0,985	0,400
2. İş yaşamı kadar sosyal yaşam da benim için önemlidir.	1,213	0,305
3. Her konuda kendime güvenirim.	0,778	0,507
4. Çevrimiçi kaynaklardan yararlandığım gibi iş yaşamımda da bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmakta çekinmem.	1,546	0,203
5. Gerektiğinde iş değiştirmekten çekinmem.	0,343	0,794
6. İş hayatında belirli bir tecrübe edindikten sonra kendi işimi kurmak isterim.	4,018	0,008*
7. İş hayatının yanı sıra bir Sivil Toplum Örgütü’nde görev almak isterim.	1,561	0,199
8. Uzun ve yorucu çalışma saatlerinden hoşlanmam.	1,044	0,373
9. Emir almaya yatkın değilim.	1,034	0,378
10. Uzun yıllar sonra faydası ortaya çıkacak tutkuyla bağlı olduğum hedeflerim vardır.	1,833	0,141

Tablo 10’da iş hayatı beklentileri ile sınıfları arasındaki farklılık her bir ifade için, Tek Yönlü ANOVA ile incelenmiştir. Analiz sonucunda öğrencilerin sınıfları ile ifadelere verdikleri yanıtlar arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

**Tablo 10.** İş Hayatı Beklentileri ve Sınıf

İş Hayatı Beklentileri	F	p
1. İş hayatında otoriter nitelikli yöneticilerden hoşlanmıyorum.	2,340	0,074
2. İş hayatında sorumluluk bende olmak koşuluyla öncelik almak isterim.	1,027	0,381
3. İş hayatında küçük-büyük başarılarımda takdir edilmek isterim.	2,461	0,063
4. İş hayatında denetlendiğimi hissetmekten bile rahatsız olurum.	1,354	0,257
5. İş hayatında takım çalışması olsa bile takım üyeleri arasında rekabet olmalıdır.	1,500	0,215
6. İş hayatında başarılı olduğumda hızlı terfi etmek isterim.	1,962	0,120
7. İş hayatında ekip çalışmasında takım lideri olmak isterim.	1,646	0,179
8. İş hayatında yönetici ve çalışan arasında resmiyet ve mesafeden ziyade, yakınlık ve samimiyet ararım.	2,470	0,062
9. İş hayatında kariyerimin ilk yıllarında aldığım ücretten çok eğitim, yükselme ve deneyim olanaklarına önem veririm.	0,327	0,806
10. İş hayatında bana duyulan güven çalışma isteğimi artırır.	2,448	0,064

Tablo 11’de katılımcıların iş hayatı kişilik özellikleri ile kardeş durumu arasındaki farklılık her bir ifade için, bağımsız gruplarda t testi ile incelenmiş, ifadeler kapsamında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık saptanmamıştır.

**Tablo 11.** İş Hayatı Kişilik Özellikleri ve Kardeş Durumu

İş Hayatı Kişilik Özellikleri	Kardeşi Olan	Kardeşi Olmayan	p
	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	
1. Evden çalışmayı (home-ofis) ve esnek çalışmayı tercih ederim.	2,27±1,491	2,77±1,536	0,243
2. İş yaşamı kadar sosyal yaşam da benim için önemlidir.	2,22±1,579	2,85±1,819	0,168

3. Her konuda kendime güvenirim.	2,26±1,262	2,85±1,519	0,107
4. Çevrimiçi kaynaklardan yararlandığım gibi iş yaşamımda da bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmakta çekinmem.	2,19±1,392	2,77±1,641	0,151
5. Gerektiğinde iş değiştirmekten çekinmem.	2,30±1,284	2,77±1,739	0,355
6. İş hayatında belirli bir tecrübe edindikten sonra kendi işimi kurmak isterim.	2,20±1,411	2,15±1,463	0,904
7. İş hayatının yanı sıra bir Sivil Toplum Örgütü'nde görev almak isterim.	2,38±1,379	2,77±1,589	0,327
8. Uzun ve yorucu çalışma saatlerinden hoşlanmam.	2,52±1,463	2,85±1,519	0,431
9. Emir almaya yatkın değilim.	2,43±1,354	2,69±1,316	0,499
10. Uzun yıllar sonra faydası ortaya çıkacak tutkuyla bağlı olduğum hedeflerim vardır.	2,40±1,378	2,77±1,536	0,355

Tablo 12'de katılımcıların iş hayatı beklentileri ile kardeş durumu arasındaki farklılık her bir ifade için incelenmiş ve ifade 4 ( $t_{0,05};268=2,477$ ;  $p<0,05$ ) ve 7'nin ( $t_{0,05};268=2,258$ ;  $p<0,05$ ) kardeş durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır. "İş hayatında denetlendiğimi hissetmekten bile rahatsız olurum." ifadesine kardeşi olmayanların ( $1,92±0,954$ ) kardeşi olanlara ( $2,84±1,323$ ) kıyasla daha fazla katıldığı belirlenmiştir. "İş hayatında ekip çalışmasında takım lideri olmak isterim." ifadesine kardeşi olanların ( $2,36±1,345$ ) kardeşi olmayanlara ( $3,23±1,641$ ) kıyasla daha fazla katıldığı belirlenmiştir.

**Tablo 12.** İş Hayatı Beklentileri ve Kardeş Durum

İş Hayatı Beklentileri	Kardeşi Olan	Kardeşi Olmayan	p
	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	
1. İş hayatında otoriter nitelikli yöneticilerden hoşlanmıyorum.	2,37±1,411	2,31±1,182	0,877
2. İş hayatında sorumluluk bende olmak koşuluyla öncelik almak isterim.	2,32±1,296	2,54±1,613	0,557
3. İş hayatında küçük-büyük başarılarımda takdir edilmek isterim.	2,28±1,548	2,77±1,536	0,267
4. İş hayatında denetlendiğimi hissetmekten bile rahatsız olurum.	2,84±1,323	1,92±0,954	0,005*
5. İş hayatında takım çalışması olsa bile takım üyeleri arasında rekabet olmalıdır.	2,52±1,378	2,38±1,193	0,726
6. İş hayatında başarılı olduğumda hızlı terfi etmek isterim.	2,35±1,370	2,85±1,463	0,205
7. İş hayatında ekip çalışmasında takım lideri olmak isterim.	2,36±1,345	3,23±1,641	0,025*
8. İş hayatında yönetici ve çalışan arasında resmiyet ve mesafeden ziyade, yakınlık ve samimiyet ararım.	2,41±1,335	2,77±1,301	0,347
9. İş hayatında kariyerimin ilk yıllarında aldığım ücretten çok eğitim, yükselme ve deneyim olanaklarına önem veririm.	2,44±1,339	2,38±1,609	0,894
10. İş hayatında bana duyulan güven çalışma isteğimi artırır.	2,21±1,658	2,54±1,761	0,483

Tablo 13'te katılımcıların iş hayatı kişilik özellikleri ile babanın çalışma durumu arasındaki farklılık her bir ifade için, bağımsız gruplarda t testi ile incelenmiştir. İfade 6'nın ( $t_{0,05};268=2,701$ ;  $p<0,05$ ) babanın çalışma durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği saptanmıştır. "İş hayatında belirli bir tecrübe edindikten sonra kendi işimi kurmak isterim." ifadesine babası çalışan öğrencilerin ( $1,73±1,190$ ) çalışmayanlara ( $2,31±1,483$ ) kıyasla daha fazla katıldığı belirlenmiştir.

**Tablo 13.** İş Hayatı Kişilik Özellikleri ve Babanın Çalışma Durumu

İş Hayatı Kişilik Özellikleri	Babası Çalışan	Babası Çalışmayan	p
	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	
1. Evden çalışmayı (home-ofis) ve esnek çalışmayı tercih ederim.	2,21±1,486	2,32±1,498	0,650

2. İş yaşamı kadar sosyal yaşam da benim için önemlidir.	2,27±1,573	2,25±1,602	0,930
3. Her konuda kendime güvenirim.	2,06±1,145	2,34±1,304	0,147
4. Çevrimiçi kaynaklardan yararlandığım gibi iş yaşamımda da bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmakta çekinmem.	2,17±1,324	2,23±1,429	0,780
5. Gerektiğinde iş değiştirmekten çekinmem.	2,13±1,268	2,37±1,317	0,251
6. İş hayatında belirli bir tecrübe edindikten sonra kendi işimi kurmak isterim.	1,73±1,190	2,31±1,483	0,003*
7. İş hayatının yanı sıra bir Sivil Toplum Örgütü'nde görev almak isterim.	2,33±1,517	2,42±1,359	0,674
8. Uzun ve yorucu çalışma saatlerinden hoşlanmam.	2,62±1,510	2,51±1,547	0,654
9. Emir almaya yatkın değilim.	2,42±1,391	2,45±1,344	0,899
10. Uzun yıllar sonra faydası ortaya çıkacak tutkuyla bağlı olduğum hedeflerim vardır.	2,37±1,358	2,44±1,394	0,743

Annenin çalışma durumu ile iş hayatı kişilik özellikleri ve iş hayatı beklentileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. Tablo 14'te katılımcıların iş hayatı beklentileri ile babanın çalışma durumu arasındaki farklılık her bir ifade için incelenmiş, ifadeler kapsamında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık olmadığı saptanmıştır. Çalışmada ayrıca anne ve babanın öğrenim düzeyi ile iş hayatı kişilik özellikleri ve iş hayatı beklentileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.

**Tablo 14.** İş Hayatı Beklentileri ve Babanın Çalışma Durumu

İş Hayatı Beklentileri	Babası Çalışan	Babası Çalışmayan	p
	$\bar{X}\pm SS$	$\bar{X}\pm SS$	
1. İş hayatında otoriter nitelikli yöneticilerden hoşlanmıyorum.	2,15±1,289	2,42±1,422	0,198
2. İş hayatında sorumluluk bende olmak koşuluyla öncelik almak isterim.	2,12±1,293	2,38±1,312	0,190
3. İş hayatında küçük-büyük başarılarımda takdir edilmek isterim.	2,21±1,513	2,33±1,560	0,634
4. İş hayatında denetlendiğimi hissetmekten bile rahatsız olurum.	2,77±1,423	2,81±1,299	0,852
5. İş hayatında takım çalışması olsa bile takım üyeleri arasında rekabet olmalıdır.	2,44±1,487	2,53±1,341	0,671
6. İş hayatında başarılı olduğumda hızlı terfi etmek isterim.	2,33±1,396	2,39±1,374	0,784
7. İş hayatında ekip çalışmasında takım lideri olmak isterim.	2,42±1,391	2,39±1,368	0,893
8. İş hayatında yönetici ve çalışan arasında resmiyet ve mesafeden ziyade, yakınlık ve samimiyet ararım.	2,25±1,384	2,47±1,320	0,280
9. İş hayatında kariyerimin ilk yıllarında aldığım ücretten çok eğitim, yükselme ve deneyim olanaklarına önem veririm.	2,35±1,426	2,45±1,334	0,605
10. İş hayatında bana duyulan güven çalışma isteğimi artırır.	2,15±1,626	2,24±1,673	0,742

## 6. TARTIŞMA

Z kuşağı bireylerin kişilik özelliklerinin, tüketici davranış kalıplarının, öğrencilik profillerinin ve kariyer ve iş hayatına yönelik tutum ve beklentilerinin değerlendirilmesi üzerine çalışmalar yapılmaktadır. Z kuşağı bireyleri üzerinde Türkiye’de Z kuşağı konusunda yürütülen lisansüstü tezlerin incelendiği bir çalışmada Z kuşağı bireylerin; satın alma davranışları, kariyer yönetimi, örgütsel bağlılıkları, iş hayatından beklentileri ve liderlik stilleri gibi farklı alanlarda özelliklerinin ortaya koyulması üzerine çalışmalar yapıldığı belirlenmiştir (Kırık ve Köyüstü, 2018). İstihdam edilmek üzere eğitim alan Z kuşağı öğrencilerinin girişimcilik eğilimlerinin, girişimci kişilik özelliklerinin ve iş hayatında önemsedikleri değerlerin belirlendiği bir çalışmada, girişimcilik seviyelerinin orta düzeyde olduğu, iş hayatında yeteneklerini göstermek ve işten zevk almak değerlerinin yüksek olduğu belirlenmiştir (İnce, 2018).

X, Y ve Z kuşağı öğrencilerinin çok yönlü ve sınırsız kariyer algılarının ölçülmesi amacıyla yapılan bir çalışmada, Z kuşağının X kuşağına kıyasla çok yönlü kariyere daha eğilimli ve örgütler arasında hareket etme isteğinin daha fazla olduğu belirlenmiştir (Çetin ve Karalar, 2016). Başka bir çalışmada Z kuşağı bireylerinin esnek çalışma saatleri ile çalıştıkları ortamın rahat olmasını istedikleri ve bu nedenle de çoğunluğunun girişimci olmak istedikleri belirlenmiştir (Taş vd., 2017). Yapılan çalışmaların sonuçları doğrultusunda Z kuşağı bireylerinin eğitim ve çalışma hayatı koşullarının optimize edilmesi gerektiğini düşündürmektedir. Bunu destekleyecek şekilde bir çalışmada Z kuşağının diğer kuşaklardan farklı yöntemlerle eğitilmesi gerektiği (Hampton ve Keys, 2017), başka bir çalışmada ise işletmedeki tecrübeli kuşak ile yeni kuşak arasındaki dengenin sağlanmasının ve çalışma koşullarının bireylere göre düzenlenmesinin önemli olduğu ifade edilmiştir (Taş vd., 2017).

## 7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Ankara Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümü öğrencileri üzerinde yapılan araştırmanın amacı, Z kuşağındaki üniversite öğrencilerinin kariyerlerini belirlerken içinde bulunduğu kuşaktan ne ölçüde etkilendiği anket yöntemiyle elde edilen verilere dayandırılarak incelenmesidir. 1995 ve sonrası olarak ele alınan Sağlık Yönetimi Bölümü Z kuşağı öğrencilerinin çoğunlukla esnek çalışmayı tercih ettikleri, sosyal hayatın iş hayatı kadar önemli olduğunu, bilgi ve iletişim teknolojilerinden faydalanmaktan çekinmedikleri, gerektiğinde iş değiştirmekten çekinmedikleri, uzun ve yorucu çalışma saatlerinden hoşlanmadıkları ve emir almaya yatkın olmadıkları sonucuna varılmıştır.

Tam anlamıyla iş hayatına atılmamış olan Z kuşağı öğrencilerinin; hızlı terfi etmek istedikleri, takım lideri olmak istedikleri, yönetici ve çalışan arasında yakınlık ve samimiyet aradıkları, kariyerlerinin ilk yıllarında aldıkları ücretten çok eğitim, yükselme ve deneyim olanaklarına önem verdikleri ve kendilerine duyulan güvenin çalışma isteklerini artırdığı sonucuna varılmıştır.

Z kuşağı öğrencilerinin çalışma bulguları doğrultusunda, kadınların erkeklerle kıyasla daha girişimci oldukları, teknolojiye daha fazla yararlanmasından, iş değiştirmekten çekinmediklerinden ve takdir edilmeyi daha çok istemelerinden anlaşılmaktadır. Çalışan babanın bulunduğu ailedeki Z kuşağı bireyi kendi işini kurmak konusunda daha kararlı olduğu belirlenmiştir. Bu kuşaktaki tek çocuk olan bireyler denetimden rahatsız olurken kardeş sayısı birden fazla olan bireyleri denetim rahatsız etmemektedir.

Çalışma bulguları ve literatür taraması sonucunda elde edilen bilgiler doğrultusunda Z kuşağı öğrencilerinin iş hayatına atılmalarını kolaylaştırması adına bazı öneriler getirilmiştir:

- Z kuşağı daha içe dönük ve iletişim becerileri zayıf olan bir kuşak olduğundan bu yönlerinin güçlendirilmesi için sınıflar arası etkileşimin sağlan-

ması, yardımlaşma, grup çalışma odaklı, iletişim becerisinin geliştirilmesi amacıyla bir uyum programı oluşturulması, liderlik, yöneticilik, ast ve üst ilişkisini anlamak yorumlamayı sağlamak hedeflenebilir. Belirlenen amaç doğrultusunda öğretim kurumlarında sadece mesleki gelişim için gerekli olan akademik yeterliliklerin kazandırılması değil, sosyal ve kişilik gelişiminin de desteklendiği kurumlar olarak düzenlemeler yapılabilir.

- İletişim becerisinin geliştirilmesi, üniversite bünyesinde grup etkileşiminin sağlanabileceği etkinlik ve kulüplere daha çok yer verilerek önemli sosyal destek kaynaklarından biri olan akran desteği yoluyla sağlanabilir. Gençlerin benlik saygıları ve girişimcilik düzeyleri konusunda önemli katkılar sağlayabilecek, arkadaşlık ilişkilerini geliştirebilecek faaliyetler artırılabilir.

- Z kuşağının bireysellik özelliğini göstermesi eğitim hayatı boyunca grup çalışmaları ve etkinlikleri açısından daha az aktif rol almalarına neden olabilmektedir. Bu durumu daha aza indirmek için eğitim ve öğretim yaşamı boyunca eğitmenler grup çalışması, sunum ve etkinliklerin daha aktif bir hale getirilmesi konusunda destek olabilir. Öğrencilere okul hayatları devam ederken kendilerini keşfetmeleri adına gerekli imkânların sunulması oldukça önemlidir.

- İş değiştirme hızının azaltılması adına okullardaki staj programları artırılabilir, bunun sonucunda o işe başlamadan önce odaklanma gücü geliştirilebilir ya da o iş seçiminde yeteneklere göre yönlendirilme yapılabilir.

## 8. KAYNAKÇA

- Acılıoğlu, İ. (2015). İş’te y kuşağı. Ankara: Elma Yayınevi
- Altıntuğ, N. (2012). Kuşaktan kuşağa tüketim olgusu ve geleceğin tüketici profili. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 203-212.
- Arar, T. (2016). Z Kuşağında Kariyer Geliştirmede Yetenek Yönetimi. Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Ayhün, S.E. (2013). Kuşaklar Arasındaki Farklılıklar ve Örgütsel Yansımaları. *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1, 94-109.
- Burke, M.E. (2004). *Generational Differences Survey Report*. Society for Human Resource Management.
- Çetin Aydın, G. & Başol, O. (2014). X ve Y Kuşağı: Çalışmanın Anlamında Bir Değişme Var mı? *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 1-15.
- Çetin, C. & Karalar, S. (2016). X, Y ve Z Kuşağı Öğrencilerin Çok Yönlü ve Sınırsız Kariyer Algıları Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(28), 157-197.
- Çiftçiöğlü, B.A., Katircioğlu, S. & Mutlu, M. (2019). Z Kuşağının İş Hayatından Beklentileri: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *TURAN: Stratejik Araştırmalar Merkezi*, 11(42), 271-281.
- Demirkaya, H., Akdemir, A., Karaman, E., & Atan, Ö. (2015). Kuşakların Yönetim Politikası Beklentilerinin Araştırılması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 186-204.
- Deneçli, C, Deneçli, S. (2012). “Nabza Göre Şerbet, Kuşağa Göre Etkinlik: Eğlencenin Pazarlanması ve Kuşak”, *Pazarlama ve İletişim Kültürü Dergisi*, 40, 29-33.
- Gibson, J.W., Greenwood, R.A. & Murphy Jr, E.F. (2009). Generational differences in the workplace: Personal values, behaviors, and popular beliefs. *Journal of Diversity Management*, 4(3), 1-8.
- Gürbüz, S. (2015). Kuşak Farklılıkları Mit mi Gerçek mi?, *İş ve İnsan Dergisi*, 1, 39-45.
- Hampton, D.C. & Keys, Y. (2017). Generation Z students: Will they change our nursing classrooms. *Journal of Nursing Education and Practice*, 7(4), 111-115.
- İnce, F. (2018). “Z Kuşağının Girişimcilik Eğilimi: Üniversite Öğrencileri



Üzerinde Bir Araştırma” Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 32, 105-113.

Kaplan, B.T. & Çarıkçı İ.H. (2018). İş Dünyasında Jenerasyonlar: X, Y ve Z Jenerasyonları Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 25-31.

Keleş, H.N. (2011). Y Kuşağı Çalışanlarının Motivasyon Profillerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2, 129-133.

Kırık, A.M. & Köyüstü, S. (2018). Z Kuşağı Konusunda Yapılmış Tezlerin İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*, 6(2), 1497-1518.

Levickaitė, R. (2010). Generations X, Y, Z: How social networks form the concept of the world without borders (the case of Lithuania). *LIMES*, 3(2), 170–183.

Metin, S. & Kızıldağ, D. (2017) X ve Y Kuşaklarının Kariyer Beklentilerinin Farklılaşması: Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 40, 341

Nulty, D.D. (2008). The adequacy of response rates to online and paper surveys: what can be done? *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 33(3), 301-314.

Öz, Ü. (2015). X Y Z Kuşaklarının Özellikleri ve Y Kuşağının Örgütsel Bağlılık Düzeyi Analizi. *Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*.

Ruble, M. (2013). Managing generational differences in organizations. In: Presentation at the Meeting of Central Iowa Chapter of SHRM, West Des Moines, IA, December.

Seyfi, Ü. (2016). X ve Y Kuşaklarının Ruhsal Zekâ Özellikleri ile Çalışma Algıları Üzerine Bir Analiz. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi*.

Sönmez, V. & Alacapınar, F.G. (2013). Örneklenirilmiş bilimsel araştırma yöntemleri. *Anı Yayıncılık*.

Şimşek, G. (2019). Z kuşağının kişilik özellikleri ve kariyer değerlerinin incelenmesi., *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*.

Taş. H.Y., Demirdöğmez, M. & Küçüköğlü, M. (2017). Geleceğimiz Olan Z kuşağının Çalışma Hayatına Muhtemel Etkileri, *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 13, 1046.

Tavşancıl, E. (2006). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS Veri Analizi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Toduk, Y. (2014). *2023 Lideri Dijital Çağın Liderlik Sırları*, İstanbul: CEO Plus Yayınevi.

Toruntay, H. (2011). *Takım Rollerini Çalışması: X ve Y Kuşağı Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

Tuncer, A.İ. & Tuncer, M.U. (2016). Eğlence Reklamlarının Viral Uygulamaları ve Z Kuşağı Üzerinden Bir Değerlendirme, *TRT Akademi* 1(1), 2102-229.

Türkiye İstatistik Kurumu (2019a). *Doğum İstatistikleri, 2007-2019*. Erişim Linki: [http://www.tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab\\_id=1592](http://www.tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab_id=1592), Son Erişim Tarihi: 08.12.2019.

Türkiye İstatistik Kurumu (2019b). *Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması*. Erişim Linki: [http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=6308&tb\\_id=3](http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=6308&tb_id=3), Son Erişim Tarihi: 08.12.2019.

Watt, D. (2009). *Winning the Generation Wars: Making the Most of Generational Similarities and Differences in the Workforce*. In *The Conference Board of Canada*.

Weingarten, R.M. (2009). Four generations, one workplace: a Gen X–Y staff nurse’s view of team building in the emergency department. *J. Emerg. Nurse* 35, 27–30.