

T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

MALATYA TURGUT ÖZAL TIP MERKEZİ'NDE ÇALIŞAN SAĞLIK,
İDARİ, TEKNİK VE YARDIMCI HİZMETLER SINIFINDAKİ
PERSONELİN İŞ DOYUMU

107826

YÜKSEK LİSANS TEZİ

107826

Aykut PİŞKİN
Halk Sağlığı Anabilim Dalı

**T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ**

DANIŞMAN
Doç. Dr. Metin GENÇ

MALATYA-2001

Sağlık Bilimleri Enstitüsü M¼d¼rl¼đ¼ne

İş bu alışma, J¼rimiz tarafından **Halk Sağlığı** Anabilim dalında Y¼KSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

İMZA

Başkan Prof.Dr.Erkan PEHLİVAN

E. Pehlivan

¼ye Doç.Dr.Metin GENÇ

Metin Genç

¼ye Yrd.Doç.Dr.Rıfat KARLIDAĞ

Rıfat Karlıdağ

Yukarıdaki imzaların, adı geçen ¼retim ¼yelerine ait olduğunu onaylarım.

...../...../2001

Engin M. G¼z¼kara

Prof.Dr.Engin M.G¼Z¼KARA
Enstit¼ M¼d¼r¼

İÇİNDEKİLER

Sayfa

BÖLÜM

I: GİRİŞ ve AMAÇ.....	1
II: GENEL BİLGİLER.....	3
İş Doyumunun Tanımı	3
Örgütlerde İş Doyumu	5
İş Doyumu Etkenleri	7
İş Doyumu ile İş Gücü Devri ve İşe Devamsızlık Arasındaki İlişki.....	16
İş Güvencesi ile İş Doyumu Arasındaki İlişki	16
İş Doyumu ile Güdüleme (Motivasyon) Arasındaki İlişki.....	16
İş Doyumu ile Yabancılaşma Arasındaki İlişki	19
İş Doyumu ve Yönetim Arasındaki İlişki.....	19
İş Doyumu ile Sağlık Arasındaki İlişki.....	19
İş Doyumu Ölçme Teknikleri	20
III: MATERYAL ve METOT.....	21
IV: BULGULAR	22
V: TARTIŞMA	27
VI: SONUÇ VE ÖNERİLER	33
ÖZET	34
SUMMARY.....	35
KAYNAKLAR.....	37
EKLER.....	40

T.C.
İNÖNÜ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

MALATYA TURGUT ÖZAL TIP MERKEZİ'NDE ÇALIŞAN SAĞLIK,
İDARİ, TEKNİK VE YARDIMCI HİZMETLER SINIFINDAKİ
PERSONELİN İŞ DOYUMU

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Aykut PİŞKİN
Halk Sağlığı Anabilim Dalı

DANIŞMAN
Doç. Dr. Metin GENÇ

MALATYA-2001

BÖLÜM

I

GİRİŞ VE AMAÇ

Çağdaş yönetim biliminin amacı, yönetsel etkinlik ile verimliliği artırmaktadır. Küreselleşme sürecinde işletmelerde rekabetçi yapı önem kazanmış olup, örgütsel verimlilik açısından iş doyumunu, üzerinde durulması gereken önemli bir kavram haline gelmiştir.¹

Hizmet alanların (müşterilerin) mutluluğu, hizmeti sunanların (çalışanların) mutluluğundan geçmektedir.

Öte yandan iş doyumunu iş sağlığının bir parçasıdır. Dünya Sağlık Örgütü'ne göre iş sağlığı, "her türlü işte çalışanların bedensel, ruhsal ve sosyal refahlarını en üst düzeye yükseltmek, çalışanların sağlıklarında iş şartlarından kaynaklanan bozulmaları önlemek, çalışanları sağlığa aykırı risk faktörlerinden korumak, her çalışana kendi iş çevresinde bedensel ve psikolojik şartlara uygun yere yerleştirmek ve orada korumaktır".²

İş doyumunu özel bir tutum türüdür. Kişinin işi hakkındaki bilgisi ve işin sonucuna ilişkin yaklaşımları, iş ortamının şartları onun işe karşı bir dizi tutum oluşturmaya yol açar. İşte iş doyumunu bu tutumların özel bir boyutudur. İşe karşı tutum olumlu olursa sonuç iş doyumudur; buna karşılık çalışanın işine karşı tutumu olumsuzsa, bu durumda ise sonuç iş doyumsuzluğudur.

Modern yönetim anlayışına göre, bir işletmenin başarısı sadece karlılık, pazar payı, ödediği vergi gibi değişkenlere bağlı değil, insan boyutu ile de ölçülmelidir. İş doyumunu her şeyden önce bir sosyal sorumluluk, ahlaki gerekliliktir. Çalışmak, insanlar için bir ihtiyaçtır. Kişi çalışmak zorundaysa, çalışmak istiyorsa, hayatının önemli bir kısmını iş yerinde geçiriyorsa, işverenler de iş yerini ödüllendirici, en azından sıkıntısız, insancıl hale getirmek zorundadırlar.

Sağlık hizmeti veren hastaneler, hizmet sektörünün kompleks örneklerindedir. Hatadan geri dönüşün mümkün olmadığı işlerin başında sağlık sektörü gelir.

Hastanelerin toplumun sağlık hizmeti ihtiyacını karşılamak amacı ile kurulduğu düşünüldüğünde, hastanenin belirlenen amaca ulaşabilmesi için çalışanların işten sağladığı doyumun önemi ortaya çıkacaktır.

İşimizden sağladığımız doyum hem kendi mutluluğumuz, hem de verdiğimiz hizmetin kalitesini yükseltme açısından önemlidir.

Çalışanların iş yerinde verimli ve mutlu çalışması için yaptıkları işten doyum sağlamaları gerekir.

Bireyin yaşamında iş doyumunun büyük önemi vardır ve işinden doyum sağlama, bireyin ruh sağlığını da olumlu etkiler.

Hastanelerin en büyük aktif gücü insan gücüdür. Hastaneler personel özelliği bakımından insan mozayığı gibidirler. Sağlık hizmetleri bir bütündür ve bir ekip (grup) çalışmasını gerektirir. Faaliyetler grup gayretine bağlıdır ve grubu çok çeşitli ve farklı eğitim görmüş değişik nitelikli insanlar oluşturmaktadır. Üretilen sağlık hizmetleri insanlara sunulmaktadır ve üretimin en önemli faktörü insandır.

Hastane çalışanlarında, yoğun iş yükü, gerektiğinde hasta ve yakınlarına duygusal destek vermek zorunda kalma gibi nedenler, işle ilgili stres ve gerginliğe yol açmaktadır. Ayrıca sağlık hizmetindeki yetersizlikler, hizmetin ve personelin dengesiz dağılımı da çalışanlarda düş kırıklığı ve gerginlik yaratmaktadır.

İşe bağlı gerginlik ve tükenme, kişide depresyon, anksiyete, çaresizlik duyguları gibi ruhsal; baş ağrısı, kaslarda gerginlik, uykusuzluk gibi fizyolojik etkilere yol açmaktadır. Bunun yanı sıra işle ilgili gerginliğin işte verimi ve üretimi düşürme, iş doyumunu azaltma, işe gecikme, özür uydurarak hiç gelmeme ya da işi tamamen bırakma, sonuçta da deneyimli personelin elde tutulamaması gibi kurumsal sonuçları da vardır.

AMAÇ:

Bu çalışma ile, Doğu Anadolu Bölgesi'nin referans tıp merkezi olan Turgut Özal Tıp Merkez'inde çalışan idari, teknik, ve yardımcı hizmetler sınıfı personelin iş doyumunu düzeylerinin ve bunu etkileyebilecek bazı etmenlerin incelenmesi amaçlanmıştır. Sonuçların hastane yönetimine iletilmesi ile, gerekebilecek yönetsel düzenlemelere yardımcı olmak araştırmanın bir diğer amacıdır.

BÖLÜM

II

GENEL BİLGİLER

İş Doyumunun Tanımı

İş doyumunu, iş tutumu ve iş morali kavramları çoğu kez eş anlamda kullanılmakla birlikte bu kavramlara tanım getirmede güçlüklerle karşılaşmaktadır. Örneğin, Vroom, iş doyumunu ve iş tutumu kavramlarının birbirleri yerine kullanıldığını ve her ikisinin de kişinin işindeki iş rolüne karşı duyuşsal yönelimini açıkladığını belirtmektedir. Vroom'a göre kavramsal olarak işe karşı olumlu tutum iş doyumuna, olumsuz tutum iş doyumusuzluğuna karşılıktır.

Kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri mesleki doyumdur.²

En basit şekliyle iş doyumunu, çalışanın işine karşı gösterdiği genel tutumudur şeklinde tanımlamak mümkündür. Kişinin işine karşı tutumu olumlu veya olumsuz olacağına göre, iş doyumunu “kişinin iş deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh halidir” şeklinde tanımlamak, çalışanın işine karşı olumsuz tutumuna ise iş doyumusuzluğu demek doğru olacaktır.³

İş doyumunu, çalışanların işlerine karşı duygusal tepkileri olarak tanımlanabilir. Çalışanların işleri konusunda ve iş ilişkileri konusunda kendilerini değerlendirmesidir. Ya da çalışanların işten ne bekledikleriyle ilgilidir. İş doyumunu, işin özellikleriyle iş görenlerin istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşir.

Locke iş doyumunu “bir bireyin işini ya da işle ilgili yaşantısını memnuniyet verici ya da olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak takdir etmesi” şeklinde tanımlamıştır. İş doyumunu, çalışanların önemli olarak gördükleri şeyleri işlerinden ne ölçüde elde ettiklerine ilişkin algılarının bir sonucudur.⁴

Son yıllarda iş doyumuna ilişkin çok sayıda araştırma, hemen hemen tüm sektörler kapsamında gerçekleştirilmiştir. Tüm bu çalışmalar, iş doyumunun kapsamının çok boyutlu olduğunu göstermiştir. İş doyumundan ne anlaşıldığı, karmaşık doğası sebebiyle kişiden kişiye, gruptan gruba ve kültürden kültüre göre değişmektedir. Bu nedenle araştırmacılar, iş doyumunu kavramının açık ve kısa bir tanımını yapmakta zorlanmışlardır.

İş doyumunu üzerine birçok araştırma yapılması ve bunların gün geçtikçe artmakta olmasının nedeni iş doyumunun, üretimi, devamlılığı, örgüt verimliliğini etkilemesidir.^{1,5}

Bireylerin işlerinden aldıkları doyum, geniş ölçüde. iş ve onunla ilgili her şeyin. ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılama derecesine bağlıdır.⁶

Endüstri ve örgüt psikolojisinin en fazla çalışılan konusu olan ve çok boyutlu bir kavram olan iş doyumunu, çalışanın çalıştığı kurumdan ve işinden beklemedikleri ile aldıkları arasındaki uyum olarak tanımlanmaktadır.^{7,8}

İş doyumunu bireysel ya da bir gruba ilişkin olabilir. Bir yönetici, “Antonio Ortega’nın iş doyumunu yüksektir” diyebilir. Ayrıca, iş doyumunu bireyin işinin kısımları için de söz konusu olabilir. Örneğin, Antonio Ortega’nın genel iş doyumunu yüksek olmakla birlikte, Ortega tatil planından doyumsuzluk duyabilir. Sağlık, nasıl genel fiziksel koşulları yansıtması nedeniyle önemliyse, aynı şekilde, iş doyumunu da genel insan koşullarını yansıtması açısından önemlidir.⁸

İş doyumunu, çalışanların genel duygusal durumu (yaşamdan genel doyum) ile de ilgilidir. Örneğin, bazı çalışanlar aile ve toplum yaşamlarından çok doyumlu olabilir, ancak işlerinin vasat olduğunu düşünebilirler. Bu durumda iş doyumları oransal olarak düşüktür, çünkü iş doyumunu, diğer doyumların altındadır. Bazı çalışanların aile ve toplum yaşamları doyumsuzlukla doludur; ancak onlar da işlerinin vasat olduğunu düşünürler. Bu, onların iş doyumlarının oransal olarak yüksek olduğu anlamına gelir. Genel duygusal doyumun iş doyumuyla ilgisini kurabilmek için bazı örgütlerde hem iş doyumunu. hem de yaşam doyumunu karşılaştırılır. İş doyumuyla yaşam doyumunu genellikle yakından ilişkilidir. Buna saçılma etkisi denir ve birinin diğeri üzerine dökülüp saçılması anlamına gelir. Bundan değişik ve daha az rastlanan bir ilişki ise düşük iş doyumunu olan bireylerin bunu yüksek yaşam doyumunu elde etmeye çalışarak giderme yönünde çaba göstermeleridir. Buna giderme etkisi denir.⁸

Her düzeydeki çalışanın çalışma hayatı boyunca işine, işletmesine ve iş çevresine ilişkin bir dizi deneyimi oluşur. Çalışma hayatı boyunca gördükleri, yaşadıkları, elde ettikleri, sevinç ve üzüntüleri olacaktır. İşte tüm bu tür bilgi ve duygu birikimlerinin sonucu işlerine veya işletmelerine karşı tutumları oluşacaktır. İş doyumunu bu tutumun genel yapısıdır. En basit şekli ile iş doyumunu çalışanın işine karşı gösterdiği genel tutumdur şeklinde tanımlamak mümkündür.³

Keith Davis. iş doyumunu çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk olarak tanımlamakta ve iş doyumunun bireyin istekleriyle işin özellikleri birbirine uyum sağladıkları durumlarda gerçekleştiğini savunmaktadır.⁸

İş doyumunu; kişinin işindeki başarıma gücü. tanınma, sorumluluk ve otonomi ile doğrudan ilişkilidir. Başaran ise iş doyumunu; çalışanların örgütteki yaşamlarını

değerlendirmeleri sonucunda ulaştıkları bir haz ya da ulaşılan olumlu duygusal bir durum olarak tanımlamaktadır.⁵

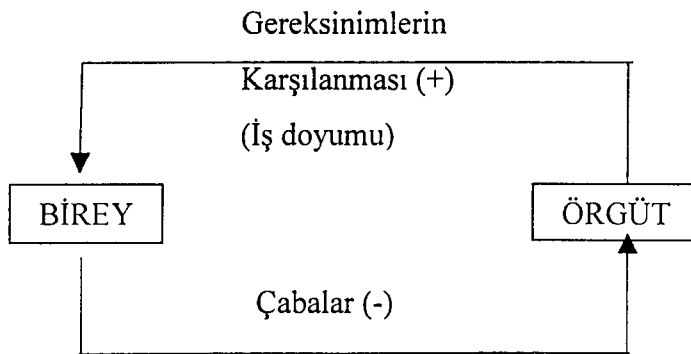
Örgütlerde İş Doyumu

Bir örgütün etkili olabilmesi ya da amaçlarını gerçekleştirebilmesi geniş ölçüde o örgütte çalışan kişilerin amaçlar doğrultusunda çalışma eğilimlerine bağlıdır. Örgütün etkili olabilmesi için çalışanların istekli olmaları ve yaptığı işten doyum sağlamaları gerekmektedir. Çalışan insanların iş doyumlarının saptanması, bunları olumlu veya olumsuz yönde etkileyen etmenlerin neler olduğunun bilinmesi büyük bir önem taşımaktadır. Çalışanların işten doyumunun sağlanması, artık örgütün ürün üretmek gibi amaçlarından sayılmaktadır. Bir örgüt yönetimi, bir yandan ürettiği ürünlerin niceliğini ve niteliğini yükseltmeye çalışmalı, öbür yandan buna koşut olarak çalışanların iş doyumlarını yükseltmelidir.

Eğer birey yaptığı işten kendi gereksinimlerinin karşılandığını görürse ya da duyumsarsa, ortak çabaya katısının sürdürür; aksi halde katkıyı sürdürmez.⁴

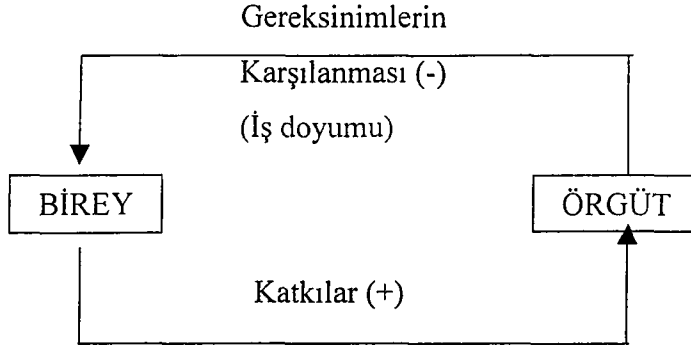
Buna göre bir örgütün yeterliliği, örgütün bireylere sağladığı bireysel doyumlarla kendi varlığını koruma, sürdürme gücüdür. Bunu örgütün denge gücü olarak da ifade edebiliriz. Bu denge gücü bireysel doyumla bireysel özverinin dengelenmesidir. Örgüt bu denge yolu ile varlığını korur.

Bireylerle örgütler arasında karşılıklı alıp vermeye dayanan bir ilişki söz konusudur. Bu ilişkinin bireysel ve kurumsal olmak üzere iki boyutu söz konusudur. Bir birey, örgüte, kişisel doyumlarının, göstereceği kişisel çabalardan daha fazla olacağını ümit ettiği için katılır ve bu durum gerçekleştiği sürece örgütte kalmaya devam eder. Ancak birey, kişisel çabalarının işten sağlayacağı doyumunu aşacağını algırsa bu durum bireyin örgütte kalmasının olumsuz yönde etkileyecektir. Bir bireyin bir örgütü algılayış biçimi Şekil-1'de açık bir şekilde görülmektedir.



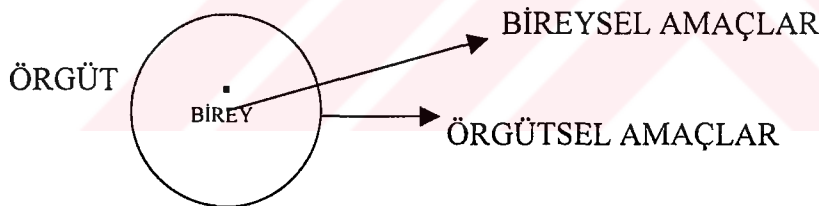
Şekil 1. Çalışanın Örgütü Algılayış Biçimi⁴

Diğer taraftan örgütün de bireyden beklentileri vardır. Örgüt, bireyden, elde ettiğinden daha fazlasını örgüte katkıda bulunarak vermesini bekler. Örgüt açısından bir örgüte verdiğiinden daha fazlasını alan bir birey, örgütün enerjisini bitirecek gibi algılanır. Şekil-2' de bir örgütün çalışanlarını algılayış biçimi sunulmuştur:



Şekil 2. Örgütün Çalışanlarını Algılayış Biçimi⁴

Şekil-3' te ise bireysel ve örgütsel amaçların bir uyum içinde buldukları görülmektedir. Eğer birey örgütün bir üyesi ise örgüt faaliyetlerinden bir çıkar sağlayacak ve örgüt de bireyin faaliyetlerinden karşıt bir yarar elde edecektir. Bu durum karşılıklı verimin sağlanmasını meydana getirecektir. Böylece, örgütsel amaçlar sağlandığı zaman, kişisel amaçlar da doğal olarak sağlanmış olacaktır.



Şekil 3. Uygun Düşen Bireysel ve Örgütsel Amaçlar⁴

Çağdaş toplumlar örgütlüdür. İnsanlar örgütlerde doğar, örgütlerde eğitilir ve yaşamlarının büyük bir kısmını örgütlerde çalışarak geçirir. Örgüt, insanın işbirliği gereksiniminden doğar. Ortak bir çabayı gerektiren bir amacın gerçekleştirilmesi, birden fazla bireyin güç ve eylemlerinin birleştirilmesini, bütünleştirilmesini zorunlu kılmaktadır. İşbirliği olmaksızın insanların kendi yetersizliklerini yenemeyeceği ve toplumsal yaşayışın olmayacağı artık anlaşılmıştır.⁴

Bernard'a göre örgütün var olabilmesi için üç öge zorunludur. Bunlar:

- (1) Birbirleriyle iletişimde bulunabilecek bireyler,
- (2) Amacın gerçekleştirilmesine katkıda bulunma isteği,
- (3) Gerçekleştirilmesi gereken ortak bir amaçtır.⁴

Ortak amaca katkıda bulunmaya isteklilik, bireylerin amaç doğrultusunda gösterdikleri çabanın sonucunda elde ettikleri doyumla da yakından ilgilidir. Eğer gösterilen çabanın sonunda elde edilen doyum katlanılan özveriyi aşarsa, bireylerde ortak amaca katkıda bulunmaya isteklilik görülür ve örgütsel etkililik gerçekleşir.⁴

İşinden doyumsuz olan kişi iş değiştirme eğilimine girebilir.⁸

Bir örgütte koşulların bozulduğunu gösteren en önemli gösterge iş doyumunun düşük olmasıdır. İş doyumsuzluğu; daha gizli biçimlerde, ani grevler, işi yavaşlatma, düşük verimlilik, disiplin sorunları ve diğer örgütsel sorunlar ardında da gizlenebilir. Öte yandan, yüksek iş doyumunu, yöneticilerin çok arzuladıkları bir durumdur. İş doyumunu, bir örgütte sağlam bir örgütsel ortam oluşturulmasının önemli bir ölçüsüdür.⁸

İş Doyumu Etkenleri

İş doyumunun ölçülmesinde kullanılan en önemli parametreler şunlardır⁷:

1. Kişilerarası iletişim
2. Yöneticinin tutumu
3. Teknolojik olanaklar
4. Maddi kazanç
5. Görev rol tanımlarındaki netlik
6. Mesleki gelişim olanakları
7. Sorumluluk ve yetkilerin dengesi
8. Yükselme olanakları
9. Fırsat eşitliği
10. Kararlara katılım
11. Takdir ve ödüllendirme
12. İş güvencesi
13. Fiziksel ortam
14. İşin kontrol edilebilirliği
15. Görüşlerin dikkate alınması
16. Yaratıcılık olanakları
17. İşten alınan zevk
18. Yetkilendirme

Bu tanımlar ışığı altında iş doyumuyla ilgili etmenleri sırayla inceleyebiliriz.

- 1- Doyum, çalışanın işten elde ettiği maddi çıkarlarla ilgilidir. Bir çalışan, çalışması karşılığında elde ettiği ücret ve benzeri ödemelerin düzeyi

ölçüsünde doyumuna ulaşacaktır. Bunun yanı sıra çalışanın elde ettiği maddi karşılıklardan dolayı doyum duyabilmesi için, bu ödüllerin çalışanın yaptığı işin nisbi önemine ve ayrıca dağıtıcı adalet ilkelerine göre verilmesi gerekir.

- 2- Doyum, iş güvenliği ile ilgilidir: Çalışan sağlığı için tehlike arzeden bir ortamda çalışmak istemez. Her türlü güvenlik önleminin alındığı bir iş yerinde çalışmaktan endişe duymayacak ve bu da onu mutlu kılacaktır.
- 3- Doyum, işin zevk verme kabiliyeti ve uygunluğu ile ilgilidir: Bir çalışan, becerilerini, deneyimini ve kişisel meraklarını karşılayan görevleri yerine getirmekten dolayı doyum elde edebilir. Bunun yanı sıra, çalışanın yaptığı görevin gerektirdiği niteliklerle kendisinin sahip olduğu özellikler arasında tam bir uyumun sağlanması gerekir.
- 4- Doyum, üretimde bulunmaktan doğan gururla ilgilidir. İş çok iyi bir biçimde tasarlanır ve sonuç sağlarsa, çalışan hoşnutluk duyar.
- 5- Doyum, umut verici mesleki projelerle ilgilidir. Eğer çalışan, çalıştığı iş yerinde yükselme olanağına sahipse ve terfiler genellikle “liyakat” esasına göre gerçekleştirilmekteyse, onun duyacağı doyum yüksek olacaktır.
- 6- Doyum, işin akışını ve hızını denetleyecek çalışanın yeteneği ile ilgilidir. İş gören yaptığı işin düzenlemesinde, denetiminde yeteneklerini kullanarak rol ve söz hakkına sahip ise yaptığı işten doyum duyacak ve aynı zamanda başarısını olumlu yönde etkileyecektir.
- 7- Doyum, iş yerindeki olumlu beşeri ilişkilerle ilgilidir ve bu nedenle bir çalışanın gerekleri yerine getirdiği işletmenin herhangi bir alt grubuna ait olmasından dolayı duyduğu doyum da iş doyumunu içinde düşünülür. Burada sözü edilen grup, bireyin iş arkadaşlarına olan sevgi ve bağlılığı açısından tanımlanan doyum duygusunu veren gruptur.
- 8- Doyum, işletmenin genel durumu ile ilgilidir. Çalışanın doyum duymasında, işletmenin başlıca politikaları, genel personel uygulamaları, toplumdaki statüsü ve ürünleri doyum duymasında rol oynar.
- 9- Doyum, amirin tutumuyla ilgilidir. Amirin çalışana karşı olumlu tutumu, ona değer vermesi ve her nasılsa ikisi arasında var olan olumlu ilişkiler, bireyin işinden doyum duymasına neden olan ayrı bir etmendir.

¹⁰⁻ Doyum, sendikal ilişkilerle de ilgilidir. Sendika, çalışanların genel olarak arzularına hitap eden bir toplu iş sözleşmesi için yoğun çaba gösterip bunları gerçekleştirmişse, doğrudan olmazsa bile çalışanların işlerinden doyum duymalarına katkıda bulunur. Öte yandan toplu iş sözleşmesinin işverence tam uygulanması da bu duyguyu etkiler.⁶

Çalışanların iş doyum düzeyini etkileyen etkenler başka bir grupta ile iki ana grupta toplanarak incelenebilir: ⁵

1. Bireysel etkenler
2. Örgütsel etkenler

1. Bireysel Etkenler

Bireysel etkenler (kişisel etkenler) bireylerin farklı düzeyde doyum elde etmelerini sağlayan etkenlerdir. Bireylerin işlerinden farklı düzeyde doyum elde etmelerinde rol oynayan başlıca bireysel etkenler aşağıda açıklanmaya çalışılmaktadır.⁵

1a. Yaş

Yaşın iş doyumuna etkisine ilişkin farklı görüşler bulunmaktadır. Konuyla ilgili araştırmalar, yaş ve iş doyumunu arasında genellikle olumlu bir bağlantı olduğunu göstermiştir. Çalışma yaşamına erken başlayan genç yaşlardaki bireylerde yüksek olan iş doyumunu, otuz yaşına doğru düşmekte, daha sonra yaş ilerledikçe çalışma yaşamının sonuna doğru yükselmektedir.⁵

Çalışanlar yaşlandıkça işlerinden daha doyumlu olurlar, bunun nedeni deneyim nedeniyle uyumun artması olabilir. Öte yandan, gençlerin yükselme ve diğer iş koşullarına ilişkin aşırı beklentilere sahip olmaları nedeniyle, işe ilk girdiklerinde doyumlu olma olasılıkları büyüktür.

1b. Cinsiyet

Cinsiyete ilişkin araştırma sonuçları da farklılık göstermektedir. Başaran, kadın ve erkek çalışanların iş doyum düzeyleri arasında cinsiyetten kaynaklanan bir farkın olduğuna ilişkin tutarlı kanıtların bulunmadığını belirtmektedir⁵. Khan, Pakistan'daki lise yöneticileri üzerinde yaptığı araştırmasında, kadın yöneticilerin erkek yöneticilere göre daha doyumlu olduklarını bulmuştur.⁹ Keza Karlıdağ'ın hekimler üzerinde yaptığı bir çalışmada da cinsiyetle iş doyumunu arasında bir ilişki bulunmamıştır.¹⁰ Sanayi, hizmet ve devlet

sektöründe çalışan erkek ve kadın yöneticilerinin iş doyumuyla ilgili yapılan bir başka araştırmada, kadın yöneticilerin altı aydan sonra kendi pozisyonundaki erkek yöneticilerden daha fazla doyuma ulaştıkları görülmüştür. Alt kademedeki erkek yöneticilerin, kadınlara göre daha fazla doyum sağladıkları, kamu kuruluşlarındaki erkek yöneticilerin iş doyumunun kadın yöneticilere göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Weaver ve Shapiro ve Stern çalışmalarında, profesyonel erkek yöneticilerin, kadın yöneticilerden daha fazla doyum elde ettiklerini bulmuşlardır.⁵

1c. Eğitim Düzeyi

Klein ve Moher yaptıkları araştırmada, üniversite mezunu çalışanların, üniversite eğitimi olmayan çalışanlara göre özellikle ücret konusunda doyumsuz olduklarını saptamışlardır. Bunun nedeni, üniversite mezunlarının ücret konusundaki beklentilerinin yüksek olmasıdır.⁵

1d. Hizmet Süresi

Bodur ve arkadaşlarının yaptığı araştırmada, hizmet süresinin iş doyumunu olumlu yönde etkilediği görülmüştür¹¹ İncir ise, KİT çalışanlarında yaptığı araştırmada, hizmet süresi arttıkça örgüte bağlılığın ve iş doyumunun düştüğünü bulmuştur. İncir, bunun nedenini, çalışanların ihtiyaçlarının örgütlerince yeterli ölçüde karşılanmamasına bağlamaktadır.⁵

1e. Medeni Durum

Özaltın, evli doktorların ve hemşirelerin bekarlara göre işlerinden daha yüksek doyum elde ettiklerini, ancak aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı bulunmadığını bildirmektedir¹². Bartholomeyczik ve diğerleri evlilerin iş doyumlarının bekarlardan yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Herzberg'in evli olan ve olmayan çalışanlar üzerinde yaptığı araştırmada, evli olan ve olmayan kadın çalışanlar farklı iş doyum düzeyi gösterirken, erkeklerde böyle bir fark görülmemiştir.⁵

Karlıdağ'ın hekimler üzerinde yaptığı bir çalışmada ise medeni durum ile iş doyumunu arasında bir ilişki bulunmamıştır.¹⁰

2. Örgütsel Etkenler

Çalışanların iş doyumunu, bireysel özellikler ile iş ortamı ve koşullarının etkileşimi sonucu oluşmaktadır. Aksayan'a göre örgütsel etkenler; yapılan işin kendisi, ücret, iş güvenliği, gelişme ve yükselme imkanları, çalışma ortamı ve şartları, yönetim ve yöneticilerin niteliği ve çalışma arkadaşları ile ilişkilerdir¹³. Balcı ise örgütsel etkenleri; iş ve niteliği, yönetim ve denetim, ücret, gelişme ve yükselme imkanları, çalışma şartları, birlikte çalışan kişiler ve örgütsel ortam olarak gruplandırmaktadır.¹⁴

2a. İşin Niteliği

Çalışanlar yaptıkları işin ya kendileri açısından ya da diğerleri açısından bir anlama sahip olmasını isterler. Bir çok çalışan önemli bir iş yaptığını düşünerek bundan doyum sağlar.

İnsanlar genellikle değişiklik, farklılık ve yeni bir şeyler aradıkları için kolayca sıkılırlar. Bu yüzden bir çok çalışan bazı çabalara değecek mücadeleciler bir iş ister. Saatlerce aynı aktiviteyi gerektiren bir iş kısa zamanda sıkıcı bir hale gelir.⁴

Yapılan iş ve niteliği, işten duyulan doyuma önemli etkidir. İşin, yeni şeyleri öğrenmeye elverişliliği, bir takım beceri ve yetenekler gerektirmesi, toplumda saygın bir iş olması, bağımsızlık sağlaması ve başarı duygusu vermesi işten duyulan doyuma veya doyumumsuzluğa neden olur. İşin monoton olması yani işin içeriğinin değişme imkanının az olması gibi nedenler doyumumsuzluğa neden olabilmektedir. Sürekli olarak aynı işi yapan çalışan aynı işi yapmaktan sıkılmakta ve doyumumsuzluk duymaktadır.⁵

Horozoğlu, kişide iş doyumunu artıran işlerin niteliklerini şöyle sıralamıştır:

1. Yeteneklerini ve yüksek becerilerini kullanmaya elverişlilik,
2. Özbenlik duygularına ve kişiliklerine katkı düzeyi,
3. Yaşamına bir anlam ve düzen vermesi,
4. Demokratik denetime fırsat vermesi,
5. Yaratıcılığını sergilemeye elverişlilik,
6. Bilişsel buluşlar ve yenilikler göstermesine yatkınlık,
7. Net görev tanımı

Çalışanın, çalıştığı işin niteliğini beğenmesi, işten doyumunun en başta gelen etkenidir. Başaran, çalışanın işini beğenmesini şu koşullara bağlamıştır:

1. Çalışanın yeteneklerini kullanmaya elverişli olması,
2. Yenilikleri öğrenmeye, gelişmeye olanaklı olması,
3. Çalışanı yaratıcılığa, değişikliğe ve sorumluluk almaya yönlendirmesi,
4. İşin sorun çözmeye dayanması.⁵

2b. Yönetim ve Denetim

Bireylerin çalıştığı işyerinde yönetimin ve yöneticilerin niteliği, iş doyumunda büyük önem taşımaktadır. Ekip çalışmasına elverişli olan, bireylerin verilen hizmetlere ilişkin kararlara katılmasına olanak veren, ekip üyeleri arasında açık iletişim olanakları sağlayan yönetim biçimleri, çalışanlara daha yüksek doyum sağlamaktadır. Yöneticilerin dostça, nazik ve samimi olması, çalışanların sağlığı ve sorunlarına eğilmesi durumunda iş doyumunun önemli bir ölçüde arttığı gözlenmiştir.⁵

İşin çalışandan ayrı görülmesi teknik yanı ağır basan, hizmet ya da üretim sürecinde odaklanan bir denetim anlayışına yol açar. Kontrolü ve hükmetmeyi esas alan, çalışanın eksikliğini ya da hatasını bulmayı amaç edinen böyle bir denetim süreci, çalışanları rahatsız eder, onların güdülenmelerini düşürür, kendilerini yenilemekten alıko ve dolayısıyla performanslarını olumsuz etkiler. Denetimin odak noktası, insan kaynağının geliştirilmesi ve etkili biçimde kullanılmasıdır. İnsanlar genel olarak denetlenmekten hoşlanmazlar ve özellikle de denetimin kusur arayıcı ve güç gösterisi haline gelmesi insanı doyumsuzluğa ve isteksizliğe iter.⁵

Hastane tek bir yetki hattı temeli üzerinden organize edilmediği ve organize edilemeyeceği için, hastane yöneticisi, endüstrideki yöneticiden çok daha az yetki, güç ve karar verebilme özelliğine sahiptir.

Hastanelerin matriks organizasyon yapısı nedeniyle hastanelerde otorite tek yönlü değildir ve tek yetki hattı yoktur. Bu yüzden hastanelerin yönetimi daima anlaşılması zor ve karmaşık olmuştur.⁵

2c. Ücret

Bir örgüt çalışanına yaptığı iş karşılığında ödemedede bulunur. Ücret insanın bir örgütte çalışması karşılığında aldığı *en temel* ödüldür. Ancak, iş doyumuyla ilişkisi tartışmalıdır.

Bir çalışanın aldığı ücret onun örgüte yaptığı katkının karşılığıdır. Yeterli ücret, çalışanın kendisini işte iyi hissetmesini sağlar. Yetersiz bir ücret ise çalışanın örgüte karşı olumsuz bir tutum geliştirmesine yol açar. Bu durum aynı zamanda çalışanın öz benliğini de olumsuz etkiler.⁴

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı, ücret açısından ele alındığında, ücretin fizyolojik, güvenlik, tanınma gibi bir çok ihtiyaca cevap verdiği görülebilir. Ücretin en az karşılayabildiği ihtiyaçlar, sosyal ihtiyaçlar ile kendi kendini geliştirme ihtiyacıdır.⁶

Çalışanlara göre ücret, bir emeğin bedelidir. Bu gelir ne kadar yüksek olursa emeklerini arzedenlerin refah ve geçim seviyeleri o derece yüksek olabilmekte, tasarruf imkanları artmakta, yaşama şartları dzelebilmekte, çocuklarını daha uzun bir süre ve kaliteli yetiştirebilme imkanı doğmaktadır.

Çalışanlar, emekleri karşılığında kendilerine verilen ücretin, yeterli ve adil olmasını isterler. *alışanlar, kendilerini verilen ücretin yeterli olup olmadığına karar verirken, bir yandan aldıkları ücretin ihtiyaçlarını mal ve hizmet olarak ne derece karşıladığına, öte yandan başka kuruluşlarda benzer işler için çalışanlara verilen ücretin miktarına bakarlar. Ücretlerini kuruluştaki diğer çalışanların ücretleriyle karşılaştırırlar .*

Maaşın dışında kalan sosyal yardımlar, ikramiyeler, tazminatlar vb. adlar altında yapılan ödemeler, çalışanların kendilerini hem örgütlerin bir parçası olarak görmelerini hem de olumlu güdülenmelerini ve dolayısıyla iş doyum düzeylerinin yükselmesini sağlar.

Ücretin doyum sağlaması için aşağdaki özellikler ile elde ettiği ücret arasında bir dengenin olması ve daha önemlisi, bu dengenin çalışınca *algılanması* gerekir;

1. Çalışanın yaşı, kıdemi, öğrenimi, yaşantısı gibi bireysel özellikleri,
2. Harcadığı çaba, üretiminin niteliği, yaratıcılığı gibi bireysel eylemleri,
3. Sorumluluk, yeterlik gibi görev özellikleri⁵

Sağlık alanında ücretle ilgili araştırmalar incelendiğinde;

Aşti' nin yaptığı bir çalışmada hemşirelerin %76.5'inin aldıkları ücretten memnun olmadıkları, Erdil'in yaptığı bir çalışmada sağlık çalışanlarının % 86.3'ünün alınan ücreti yeterli bulmadıkları ve bu soruna iş doyumunu etkileyen etmen olarak ikinci sırada yer verdikleri belirlenmiştir.¹⁵

Guilford ve Gray yaptıkları araştırmada, ücretin, 40 yaşından sonra önemini kaybettiği ve kadınlara nazaran erkekler için daha çok önemli olduğu tespit edilmiştir.⁵

Bodur ve arkadaşlarının Konya'daki Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastanelerde yönetici konumundaki çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada. ücretin yeterli olması. iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir.¹¹

Ücret, hastane çalışanları üzerinde olumlu etki yapmasına rağmen özellikle uzman personel için yeterli görülmemektedir. Gür, hastane çalışanları üzerine yaptığı araştırmasında, yeteneklerini geliştirme imkanlarının sağlanması, uzman personelin

başarısını olumlu etkilemektedir ve ücretten daha etkilidir. Bu durum uzman personelde kendini gerçekleştirme ihtiyacının önemli olduğunu göstermektedir.¹⁶

2d. Gelişme ve Yükselme İmkanları

İşe yeni başlayan çalışanlar, kendilerini ispat etmek zorundadırlar. Bununla birlikte çalışanların çoğu işlerinin üstesinden gelebildiklerini gösterdikleri zaman ilerleme olanağına sahip olmayı ister.⁴

İyi işleyen, nesnel kurallara dayanan bir yükselme sistemi, personeli verimli çalışmaya, bilgi ve yeteneklerini geliştirmek için çaba harcamaya yönelten iyi bir teşvik unsurudur.⁵

Yükselme; çalışana, kişisel ilerleme, kendini gerçekleştirme olanağı verir. Bu olanak, kişinin kendine güvenini artırır, çalışanın kendini güçlü görmesini sağlar. Yükselme, bireye kuvvetli bir prestij sağlar ve yüksek bir doyum verir. Ayrıca yükselme, gelir düzeyinde bir artış anlamına da gelir.

Bununla birlikte, yükselmenin anlamı, çalışandan çalışana değişmektedir. Her çalışanın yükselmeye bakış açısı değişik olunca, yükselmenin bunlarda yaratacağı doyum ya da doyumsuzluk da değişik olmaktadır.⁵

Sencer araştırmasında; kamu görevlilerinde yükselme olanaklarının çok kısıtlı olduğunu belirtirken, Forgionne ve Peeters da, yaptıkları araştırmada yöneticilerin %40.4'ünün terfilerden memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Yükselme imkanı olmayan işlerde işi sevmemeyle beraber, iş doyumunun azalacağı görülmüştür.⁵

2e. Çalışma Şartları

İşin fiziksel şartları da ayrı bir iş doyumunu nedenidir. İşin, kişi için tehlikeli olması, iş ortamının aşırı soğuk veya sıcak olması, iş yerinin kişinin oturduğu yere uzak olması gibi değişkenler iş doyumunu belirli sınırlar içinde etkilemektedir. Çalışma koşulları hem kişisel rahatlık, hem de işi iyi yapmak için önemlidir. İş doyumunu konusunda yapılan araştırmalar, çalışanların tehlikesiz ve rahat fiziksel ortamlardan hoşlandıklarını ortaya koymaktadır. Birçok çalışan evlerine yakın, temiz, modern ve yeterli araç gereci olan yerlerde çalışmak istemektedir. Özellikle bu faktörlerin önemi, kişiden kişiye çok fazla değişim göstermemektedir.⁵ Khan'ın araştırmasında da çalışma koşulları ile iş doyum düzeyi arasında yüksek bir ilişki bulunmuştur.⁹ Balcı' nın araştırmasında eğitim yöneticilerinin çalışma şartlarından memnun olmadıkları ve doyum sağlayamadıkları belirtilmektedir.¹⁴

2f. Birlikte Çalışılan Kişiler

Örgütteki ilişkiler, genellikle karşılıklı hizmet temeline dayalı işlevsel bir ilişkidir. İşlevsel ilişkide, her ilişki karşılıklı yapılan hizmete, yardıma, dayanışmaya dayanır. Bu ilişkilerin iyi olması çalışana doyum sağlamaktadır.⁵

Birçok insan sevebileceği ve saygı duyabileceği kişilerle çalışmak ister. Çalışma arkadaşlarıyla samimiyeti hissedebilme, çalışanın kendisini iş takımının bir parçası gibi hissetmesini sağlar. Böyle bir bütünleşme de çalışan açısından doyumunu getirir.⁴

Sağlıklı insanlar genellikle karşılıklı doyum sağlayan ilişkilerde bulunur. Karmaşık bir davranış yapısına sahip bireyleri örgütlerde eşgüdümlü çalıştırabilmek ve güdüleyebilmek, yöneticinin kişiler arası ilişkilerin dinamiğini anlamasına bağlıdır.

Çalışanların birbiriyle ilişkileri zayıf, ilgileri kopuk ve bu ilgi insana yönelik değil de sadece göreve ilişkinse, samimiyet kolayca yitirilebilir ve bu ilişkiler hemen otoriter bir ilişkiye dönüşebilir.⁵

Poyrazoğlu'nun hastane personeli üzerine yaptığı araştırmasında, hastane personelinin kendi aralarındaki ilişkilerinin memnuniyet verici olmadığı tespit edilmiştir.¹⁷

2g. Örgütsel Ortam

Çalışanın içinde bulunduğu örgütün; doğası, yönetimi, iletişim sistemi, uygulanan örgüt politikası, örgüt içinde bulunduğu toplumca tanınmış olması, hizmet çevresinin geniş ve etkin olması, çalışanın işten doyumunda önem taşımaktadır.

Bireyin çalıştığı örgüt ve yönetimi, önemli doyum etkenlerinden biridir. Örgütte personelin tutumlarının önemli etkenlerinden biri de, iletişim ağıdır. Bu bakımdan örgütteki ilişkileri, iletişime bağlamak yanlış olmayacaktır. Çalışan, örgütteki iletişimden memnun ise, örgüt ortamına ilişkin olumlu duygular geliştirir.

Kişinin yaptığı iş ne olursa olsun birinci sınıf bir çalışan olarak kabul edilme, hemen her çalışan için derin bir doyum sağlar. Üstleri tarafından değer verilmesi, vazgeçilmez olma ve hizmetlerinin eksikliğinin örgütte hissedilmesi gibi duygular, çalışana haz verir. Toplumca iyi tanınan, değer ve önem verilen bir örgütte önemli gibi görünen bir ünvana sahip olma kişilerin sosyal konumunu etkiler. İyi bir ast-üst ilişkisi, çalışma şartları ve kişiler arası ilişkiler, örgütsel ortamdan doyum sağlamada önemli etkenlerdir.⁵

İş Doyumu İle İş Gücü Devri ve İş Devamsızlık Arasındaki İlişki

İş doyumunu düşük olan çalışanların işlerini bırakmaları ihtimali daha yüksektir. Aynı ilişki devamsızlık için de geçerlidir. İş doyumunu düşüğe çalışanların işlerine devamsızlık olasılıkları yüksektir.⁸

İş Güvencesi İle İş Doyumu Arasındaki İlişki

İş güvencesinin olması çalışanlar için ayrı bir doyum faktörüdür. Kişi, çalıştığı işletmenin kendisine değer verdiğini, işini yapmak için gerekli özelliklere sahip olduğunu bilirse daha kolay doyum bulur. Kişinin işletmenin yönetim kademeleri içindeki yeri düştükçe iş güvenliğine verilen önem artar. Özellik ve yetenekleri açısından kendilerini geliştirmiş olan çalışanlar, iş piyasasındaki yerlerini daha açık görürler, gereğinde iş bulma olanaklarının yüksek olduğunu bilirler. Bu durumlarda iş güvenliği doyum için fazla önemli olmaz. Benzer şekilde eğitim düzeyi yükseldikçe, kişi, aranan niteliklere fazlaca sahip oldukça iş güvenliği iş doyumunu açısından önemli faktör olma özelliğini kaybeder.³

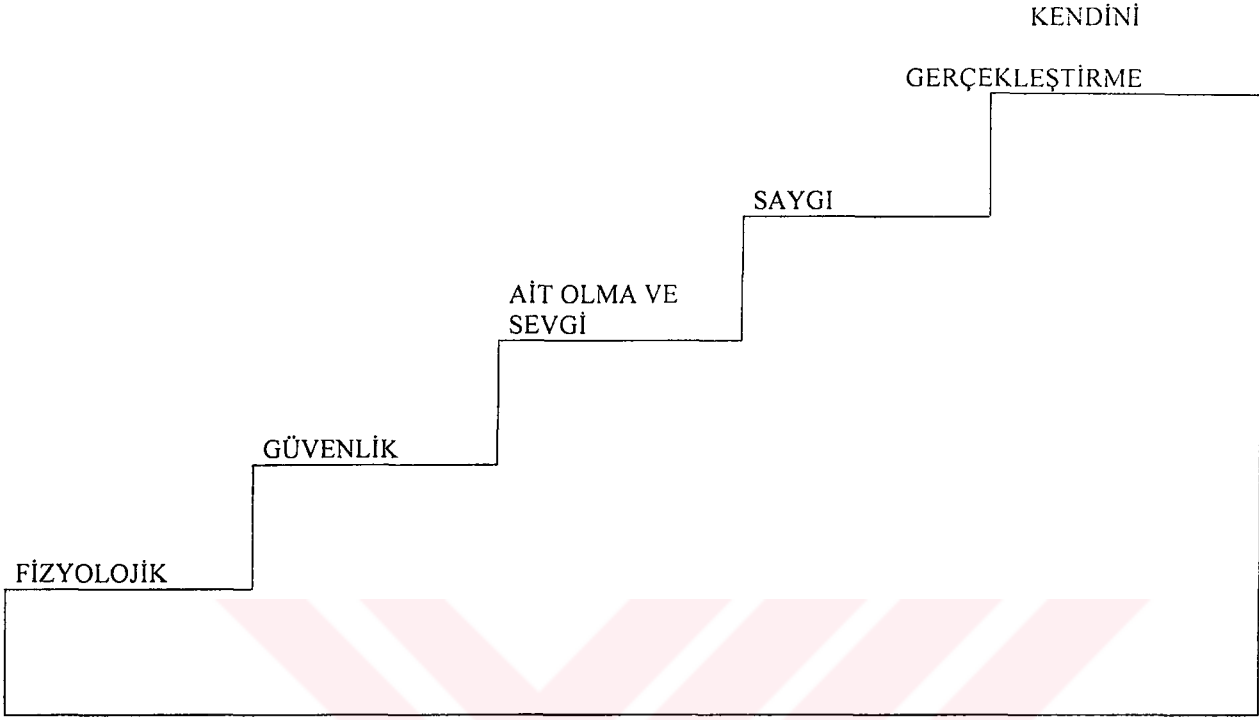
Gerçekte iş güvenliğinin varlığı, çalışanların iş doyumunu arttırdığı gibi, onların yönetilmesini de kolaylaştırır. Çalışanlar iş güvencesinden yoksun bir ortamda çalışıyorsa veya işinden ayrıldığında (işten çıkarılma halinde) sosyal ve ekonomik olarak çok şey kaybetmiyorsa yönetimi zorlaşır.³

İş Doyumu ve Güdüleme (Motivasyon) Arasındaki İlişki

Neden bazı kişiler geç saatlere kadar çalışır ve neden bazıları çalışma saatinin bitişi yaklaşırken bürosunu terk etmek üzere hazırlanmağa başlar? Kişileri farklı şekillerde davranmağa sevk eden faktörler nelerdir? Yukarıdaki ve benzer soruların cevabı motivasyon konusuyla ilgilidir.¹³

Temelde kişinin davranışları ile ilgili bir kavram olan motivasyon, Latince “Movere” kelimesinden gelmektedir. Teşvik etmek, etki altına almak, harekete geçirmek vs.gibi anlamlara sahiptir.⁶ Motivasyon, bireyi, bir amaca ulaşmak için davranmaya iten, eyleme geçiren, bireyin davranışını güçlendiren, etkinleştiren, yönelten bir iç güçtür.^{5,6}

Maslow, insanın ihtiyaçlarını, bir piramid üzerinde aŐađıdan yukarıya doğru önem sırasına göre dizerek beş ana grupta toplamıŐtır (Şekil 4).



Şekil 4. Maslow'un İhtiyaçlar HiyerarŐisi⁶

Şekil 4'de belirtilen bu ihtiyaç grupları Şunlardır:

- 1- FİZYOLOJİK İHTİYAÇLAR : Bu gruba, insanın yaŐamını sürdürebilmesi ve bedenini koruyabilmesi için gerekli olan gıda, su, hava, dinlenme, cinsel v.b. ihtiyaçlar girmektedir.
- 2- GÜVENLİK İHTİYAÇLARI : Bir grup hem fiziksel hem de psikolojik anlamda güvenlik ve güvence ihtiyaını kapsamaktadır. Bedenlerimizi ve kiŐiliklerimizi dıŐ tehlikelerden korunma ihtiyaı bu gruba girmektedir. Örneğin çoğu çalışanlar fiziksel ve psikolojik tehlikelerden soyutlanmıŐ ve kıdem imtiyazı sağlayan işlerde çalıŐmayı isterler.
- 3- AİT OLMA VE SEVGİ İHTİYAÇLARI : zen gösterilme ve sosyal faaliyet ihtiyaı. bu gruptaki başlıca ihtiyaçlardır. Bir birey, genelde insanlarla sevgiye dayalı ilişkiler arzu etmekte ve grubunda saygın bir yere sahip olmayı istemektedir.
- 4- SAYGI İHTİYAÇLARI : Bunlar, z saygı, kuvvet, başarı, yeterli olma, ustalık, güven, bağımsızlık ve özgürlük arzularını içerir. Aynı zamanda bu gruba prestij ve baŐkalarından saygı görme ihtiyaı da dahil edilebilir.

5- KENDİNİ GERÇEKLEŞTİRME İHTİYACI: Bu kendini tamamlama veya bireyin kendi yeteneklerini tam olarak kullanabilme yada benim diyebileceği bir eser yaratma ihtiyaçlarını kapsamaktadır.

Davranış çok yönlü motive edilir; bu suretle birkaç ihtiyaç aynı zamanda doyum gerektirir. Ek olarak, bir bireyin ihtiyaçlarından bazıları, onun farkında olmadığı bilinçsiz ihtiyaçlardır; bu nedenle bilinçsiz ihtiyaçlar, açık veya bilinçli ihtiyaçlarla birlikte bulunurlar.⁶

*Yukarıda belirttiğimiz her ihtiyaç, doyum edildikten sonra motivasyon etmeni olmaktan çıkar ve onun yerini bir sonraki ihtiyaç alır. Alt kademede bir ihtiyaç doyum edilmeden, piramitte onun üzerinde yer alan bir diğer ihtiyacın motivasyon etmeni olması söz konusu değildir.*⁶

Yönetici, her ihtiyaç grubunun varlığını kabul etmeli, her bireyin ihtiyaç kalıbının farklı olduğunu bilmeli ve çalışanları motive etmek için herkese aynı yöntemleri kullanabileceğini varsaymamalıdır.

Uygun güdüleme olanaklarını harekete geçirerek yöneticiler iş doyumunu sağlayabilir ve bu da çalışanların temel insansal ve içgüdüsel ihtiyaçlarının doyurulmasını olanaklı kılar.⁴

İş doyumunu ve güdüleme kavramlarını birbirinden ayrı ve uzak olarak düşünebilmek zordur. Bacharach ve Mitchell'e göre tüm iş doyumunu çalışmaları, açık ya da gizlice iş doyumunun üretimde artışa neden olduğunu kabul etmekte ve iş doyumunu güdülemeye bağlamaktadırlar. Schultz'a göre de doyum güdülenmenin gerçekleşmesinden doğmakta ve yeni doyum kaynakları diğer güdüleri üretmektedir.⁵

Lutz'a göre sağlık personelinin güdülenmesinde aşağıdaki etkenler etkili olmaktadır:

1. Yaratıcılık,
2. Esnek yararlar,
3. Maddi imkanlar,
4. Görüşlerini sorma,
5. Katılnalı yönetim,
6. Yeniden değerlendirici yönetim.⁵

İş Doymu ile Yabancılaşma Arasındaki İlişki

Yabancılaşma, çalışanın örgütten soğuması, kendini çekmesidir. Çalışan örgüte yabancılaştığında, işine devam etse bile, kendini örgütün bir üyesi olarak görmemektedir. Örgüte yabancılaşan çalışan, örgütün kendine verdiği örgütsel ve toplumsal konumu, saygınlığı kabul etmemektedir. İşini olabildiğince yaşamının bir parçası olarak görmemeye, işinden özel yaşamında söz etmemeye çalışır.⁵

İş Doymu ve Yönetim Arasındaki İlişki

Yöneticiler iş doymuyla yakından ilgilirlirler. Bunun nedeni, yöneticilerin iş doyumunun direkt olarak verimlilik üzerindeki etkisine inanmalarıdır. Yöneticiler, mutlu çalışanların daha etkili, yenilikçi, dikkatli, duyarlı olacaklarını ve mutsuz çalışanlardan daha çok çaba sarf edeceklerini düşünürler.

Bazı yöneticiler çalışanların iş doyumunun işe devamsızlığın ve işten ayrılmalarda azalmaların bir anahtarı olduğuna inanırlar. Bu yöneticiler, doyumsuz çalışanlara göre doymulu çalışanların daha sıklıkla işe geleceklerine, işe devamsızlık yapmayacaklarına veya işten ayrılmayacaklarına inanırlar. Bazı yöneticiler vardır ki, onlar herkesi mutlu görmek isterler, çünkü çalışanların hoşnut oldukları bir örgütsel iklimde çalışmalarını isterler. Diğer taraftan, örgütlerinde makul ölçüde yüksek iş doyumunu korumayı vicdani bir sorumluluk olarak hisseden yöneticiler de vardır.

İş doymu hakkında kesin olan bir nokta, dinamik olduğudur. Yöneticiler bir kez yüksek iş doyumunu sağlayıp sonra da bu konuyu bir kaç yıl gözden uzak tutamazlar. İş doymu geldiği kadar çabuk gidebilir; bu nedenle iş doyumunun yıllık olarak, hatta aylık olarak dikkatlice izlenmesi ve korunması gerekir.⁴

İş Doymu İle Sağlık Arasındaki İlişki

Bir toplumun daha sağlıklı, başarılı, mutlu ve üretken olmasının, o toplumun üyelerinin tüm yaşamlarından üst düzeyde doyum almaları ile ilişkili bulunduğu dikkate alındığında, insan yaşamının 1/3'ünden fazlasını dolduran iş hayatında almaları gereken doyumun önemi ortaya çıkmaktadır. Çalışan insan, aile yaşamındaki duygularını işine, işindeki duygularını aile yaşamına yansıtarak genelleleyebilir. Bu nedenle, bireyin işinden duyduğu doyumun, yaşamdan duyduğu doymu etkilemesi olağan görülmektedir.⁵

İşlerinden doyum bulamayan insanlarda çeşitli fiziksel sorunlar ortaya çıkabilir. Araştırmalarda yorgunluk, nefes darlığı, baş ağrısı, terleme, iştahsızlık gibi bir çok rahatsızlıkla iş doyumсуuzluğu arasında yüksek ilişki bulunmuştur. Diğer yandan iş doyumсуuzluğu, kendisi başlı başına hoş olmayan ruhsal bir durumdur ve aynı zamanda ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyen bir etkidir.⁵

İş Doyumunu Ölçme Teknikleri

İş doyumunun ne olduğu konusunda ortak bir fikir olmaması nedeniyle, nasıl ölçülmesi gerektiğine ilişkin olarak da çeşitli görüşler bulunmaktadır. Örneğin bir görüşe göre, iş doyumunu yalnızca bireylerin işin değişik boyutlarından sağladıkları doyum derecesini sorarak ölçülebilmektedir. Diğer bir görüş, işin değişik boyutlarının bireylerce şu andaki algılama durumunu değerlendirerek sorma yolu ile iş doyumunun ölçülebileceğini savunmaktadır. Ancak, Wroom'un iş doyumunu tanımlaması doğrultusundaki görüşe göre, yalnızca bireylerin işin değişik boyutlarını algılama durumları değil, aynı zamanda bireylerin bu boyutlara verdikleri önem derecesi de sorgulanmalıdır. Porter'in iş doyumunu tanımı doğrultusundaki görüşe göre ise, bireylerin boyutlara ilişkin beklentileri, yani olması gerektiğini düşündüğü ile şu andaki algılama durumları arasındaki fark, iş doyumunu düzeyini belirleyecektir. Bundan farklı olarak Locke'in katıldığı görüş, bireylerin olması gerektiğini düşündüğü değil, arzuladıkları ile şu andaki algılama durumu arasındaki fark değerlendirilerek iş doyumunu düzeyinin ölçülebileceğini savunur.⁵

İş doyumunu ölçülmesinde bir diğer sorun, ölçümlerin kısa aralıklarla tekrarlanması durumunda bile bir önceki ölçümlerden farklı sonuçlarla karşılaşılabilmesidir. Bu durum, iş doyumunun birçok etkenden etkilenen, karmaşık yapıya sahip bir olgu olmasına bağlanabilir. Bireylerin ölçüm sırasındaki genel ruhsal ve fiziksel durumlarının yanısıra, ortamın uygunluğu, ölçüm zamanının seçimi gibi etkenler de sonuçların farklı olmasına yol açabilir.

BÖLÜM
III
MATERYAL ve METOT

Araştırmanın tipi: Bu araştırma, kesitsel (cross-sectional) bir araştırmadır.

Evren ve Örneklem: Malatya İnönü Üniversitesi Turgut Özal Tıp Merkezi' nde 2000 yılı itibariyle idari, teknik ve yardımcı hizmetler sınıfında çalışan (temizlik işi yapanlar hariç) 480 personelin tümü araştırmanın evrenidir. Örneklem alınmadan 352 kişiye ulaşılmış, bunlardan 50 anket veri eksiklikleri nedeniyle değerlendirme dışı bırakılmıştır. Sonuç olarak 302 kişi araştırmaya dahil olmuştur. Araştırmaya katılım oranı % 63'tür.

İnönü Üniversitesi Turgut Özal Tıp Merkezi

İnönü Üniversitesi Turgut Özal Tıp Merkezi, Malatya kent merkezinin 10 km. doğusunda 309 no'lu karayolu üzerinde, İnönü Üniversitesi kampüsü içinde yer almaktadır.

Anket Formları:

1. **Sosyodemografik Anket:** Araştırmacı tarafından geliştirilmiştir. Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan birim, çalışma süresi, çalışma biçimine ilişkin bilgiler içeren anket, ön deneme sonunda kesinleştirilmiştir.
2. **İş Doyumu Ölçeği:** Hackman ve Oldham tarafından geliştirilen ve Güler tarafından Türk toplumuna uyarlaması yapılan 14 soruluk standard anket kullanılmıştır¹⁰. Sorulara verilen cevaplar, Beşli Likert Ölçeği'ne göre 1-5 arasında değişmektedir.

İnsangücü ve anketin yapılış biçimi: Anket formu, katılan kişilerin kendileri tarafından (self- administered) doldurulmuştur.

Verilerin analizi: Veriler SPSS for Windows 9.01 istatistik programı kullanılarak İki Ortalama Arasındaki Farkın Önemlilik Testi, Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) ve Tukey Testi uygulanmıştır.

Sınırlılıklar: Araştırma Malatya Turgut Özal Tıp Merkezi'nde 2000 yılı itibariyle çalışan idari, teknik ve yardımcı hizmetler sınıfı personelin katılımıyla sınırlıdır.

BÖLÜM
IV
BULGULAR

Araştırmaya katılan kişilerin sosyodemografik özellikleri Tablo 1`de sunulmuştur:

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Kişilerin Sosyodemografik Özellikleri

Sosyo-Demografik Değişken	N=302	%
Cins		
Erkek	215	71,2
Kadın	87	28,8
Yaş		
29 ve altı	133	44.0
30-39	121	40.1
40 ve üzeri	48	15.9
Medeni durum		
Evli	197	65.2
Diğer	105	34.8
Eğitim		
Okuyazar /İlkokul mezunu	21	7.0
Ortaokul	42	13.9
Lise	113	37.4
Üniversite	126	41.7
Çalışma hayatında eğitimini		
Sürdüren	52	17.2
Sürdürmeyen	250	82.8
Meslek grubu		
Sağlık Personeli (Doktor ve Hemşire dışı)	68	22.5
İdari Personel	69	22.8
Teknik Personel	47	15.6
Yardımcı Personel	118	39.1
Çalışma statüsü		
Kadrolu	168	55.6
Geçici	134	44.4
Çalışma şekli		
Sürekli gündüz	225	74.5
Sürekli gece	32	10.6
Nöbet +Mesai	45	14.9
Çalışmaya başlama nedeni		
Kendi İsteği ile	139	46.0
İşsizlik	101	33.4
Diğer	62	20.5
Çalıştığı bölüme atanma şekli		
Kendi İsteği ile	103	34.1
Görevlendirme ile	199	65.9

Araştırmaya katılanların 215'i (%71.2) erkek, 87'si (% 28.8) kadındır. Araştırmaya katılanların yaşları 18-52 arasında yer almaktadır (aritmetik ortalama 31.4±6.9; ortanca yaş 30 yıldır). Medeni durumları incelendiğinde; 197'si (%65.2) evlidir. Eğitim durumları incelendiğinde; 21'i (%7.0) okuryazar/ilkokul mezunu, 42'si (%13.9) ortaokul mezunu, 113'ü (%37,4) lise mezunu, 126'sı (%41.7) üniversite mezunudur.

Araştırmaya katılanların 52'si (%17.2) bir üst öğrenime devam etmekte, 250'si (%82.8) üst öğrenime devam etmemektedir. Servisteki görev durumları incelendiğinde; 68'i (%22.5)sağlık personeli, 69'u (%22.8) idari personel, 47'si (%15.6) teknik personel, 118'i (%39.1) yardımcı personeldir. Çalışma statüleri incelendiğinde; 168'inin (%55.6) kadrolu, 134'ünün (%44.4) geçici olarak çalıştıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların 225'i (%74.5) sürekli gündüz, 32'si (%10.6) sürekli gece, 45'i (%14.9) nöbet + mesai şeklinde çalışmaktadır.

Kişilerin çalışmaya başlama nedenleri incelendiğinde; 139'u (%46.0) kendi isteği ile, 101'i (%32.4) işsizlik nedeniyle, 62'si (%20.5) diğer nedenlerle (başta ailesinin isteğiyle) şimdiki işini seçmiştir.

Turgut Özal Tıp Merkezinde halen çalışmakta oldukları bölüme nasıl geldikleri durumuna bakıldığında 103'ü (%34.1) kendi isteği ile, 199'u (%65.9) kurum tarafından görevlendirildiklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Kişilerin Cinsiyetlerine Göre Eğitim Durumlarının Dağılımı

		Eğitim Durumu							
		Orta ve Altı		Lise		Üniversite		Toplam	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Cinsiyet	Kadın	10	11.5	23	26.4	54	62.1	87	28.8
	Erkek	53	24.7	90	41.8	72	33.5	215	71.2
	Toplam	63	20.9	113	37.4	126	41.7	302	100.0

Eğitim durumları incelendiğinde ortaokul ve altı eğitimli 63 kişi (%20.9), lise mezunu 113 kişi(%37.4), üniversite mezunu ise 126 kişi (%41.7) vardır.

Araştırmaya katılan kişilerin cinsiyetlerine göre eğitim gruplarının dağılımı incelendiğinde; kadınların 10'u (%11.5) ortaokul ve altı eğitimli, 23'ü (% 26.4) lise mezunu, 54'ü (%62.1) üniversite mezunudur. Erkeklerin 53'ü (%24.7) ortaokul ve altı eğitimli, 90'ı (%41.8) lise. 215'i (%71.2) üniversite mezunudur.

Tablo 3: İş Doyumu Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı*

	1		2		3		4		5	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi	60	19,9	101	33.4	56	18.5	70	23.2	15	5.0
Aldığım Maaş (Ücret) ve terfilerin miktarı	118	39.1	146	48.4	23	7.6	11	3.6	4	1.3
İşimin bana verdiği kişisel gelişme ve yükselme imkanı.	81	26.8	92	30.5	59	19.5	57	18.9	13	4.3
İşimde birlikte çalıştığım, etkileştığım ve konuştuğum kişiler	12	4.0	50	16.6	41	13.6	128	42.3	71	23.5
Amirlerin bana gösterdiği adil davranış ve saygı derecesi	27	8.9	58	19.2	43	14.2	98	32.5	76	25.2
İşimi yaparken hissettiğim takdir edilme duygusu	35	11.6	62	20.5	53	17.5	87	28.9	65	21.5
İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımı tanıma şansı	12	4.0	25	8.3	43	14.2	141	46.7	81	26.8
Amirimden gördüğüm destek ve rehberlik	43	14.2	70	23.2	45	14.9	70	23.2	74	24.5
Yaptığım işin karşılığında aldığım paranın adaletlilik derecesi	155	51.3	90	29.8	27	8.9	21	7.0	9	3.0
İşimde kendime ait ,bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme imkanı	67	22.2	76	25.2	53	17.5	76	25.2	30	9.9
İşyerimin geleceğim açısından vaadettiği güvencenin derecesi	91	30.2	62	20.5	74	24.5	48	15.9	27	8.9
İş yerimdekilere yardım etme fırsatı	17	5.6	45	14.9	44	14.6	138	45.7	58	19.2
İş yerimdeki yarışma (mücadele)fırsatı	54	17.9	74	24.5	85	28.2	56	18.5	33	10.9
İş yerimdeki yönetimin tutumu	46	15.2	57	18.9	67	22.2	70	23.2	62	20.5

Tablo 3'ün açıklaması: (N=302) 1:Beni hiç tatmin etmez 2:Beni yeterince tatmin etmez
3:Kararsızım 4:Beni oldukça tatmin eder 5:Beni çok tatmin eder.

*Satır yüzdesi

Araştırmaya katılanların iş doyumu ölçeğine verdikleri cevapların dağılımı aşağıda belirtilmiştir:

En tatminsiz olunan beş soru (hiç tatmin etmez veya tatmin etmez cevaplarının toplamı olarak):

1. “Aldığım maaş (ücret) ve terfilerin miktarı, beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusuna 264’ü (%87.5) beni tatmin etmez demişlerdir.
2. “Yaptığım işin karşılığında aldığım paranın adaletlilik derecesi, beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusuna 245’i (%81.1) beni tatmin etmez demişlerdir.
3. “İşimin bana verdiği kişisel gelişme ve yükselme imkanı , beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusuna, 173’ü (%57.3) beni tatmin etmez demişlerdir.
4. “İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi, beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusuna 167’si (%53.3) beni tatmin etmez demişlerdir.
5. “İşyerimin geleceğim açısından vaadettiği güvencenin derecesi, beni ne kadar tatmin ediyor? ” sorusuna 153’ü (%50.7) beni tatmin etmez demişlerdir.

En çok tatmin duyulan beş soru (çok tatmin eder veya oldukça tatmin eder cevaplarının toplamı olarak):şunlardır:

1. “İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımı tanıma şansı, beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusuna 222’si (%73.5) beni tatmin eder demişlerdir.
2. “İşimde birlikte çalıştığım , etkileştığım ve konuştuğum kişiler, beni ne kadar tatmin ediyor? ” sorusuna 199’u (%65.8) beni tatmin eder demişlerdir.
3. “İşyerimdekilere yardım etme fırsatı, beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusuna 196’sı (%64.9) beni tatmin eder demişlerdir.
4. “Amirlerin bana gösterdiği adil davranış ve saygı derecesi, beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusuna 174’ü (%57.7) beni tatmin eder demişlerdir.
5. “İşimi yaparken hissettiğim takdir edilme duygusu, beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusuna 152’si, (%50.4) beni tatmin eder demişlerdir.

Tüm deneklerin İş Doyum Ölçeği Toplam Puanı ortalaması 41.1 ± 10.7 , ortanca değer 40.5, tepe değeri 36 olup, en düşük puan 17, en yüksek puan 70'dir.

Tablo 4: Bazı Bağımsız Değişkenlere Göre İş Doyum Ölçeği Toplam Puanlarının Dağılımı

DEĞİŞKEN	N	Toplam Puan AO±SS	TEST İSTATİSTİĞİ	P
Cins				
Erkek	215	42.1+10.5	t=2.76	P=0.006
Kadın	87	38.4+10.5		
Medeni durum				
Evli	197	41.5+10.9	t=0.96	P=0.336
Diğer	105	40.3+10.3		
Eğitim				
Lise altı	63	43.01+10.9	F=1.508	P=0.323
Lise mezunu	113	41.1+10.0		
Yüksek Okul mezunu	126	40.1+11.0		
Çalışma hayatında eğitimini				
Sürdüren	52	41.8+10.5	t=0.515	P=0.605
Sürdürmeyen	250	40.9+10.7		
Meslek Grubu				
Sağlık	68	38.0+10.8	F=2.146	P=0.095
İdari	69	42.0+10.6		
Teknik	47	41.8+10.2		
Yardımcı	118	42.1+10.4		
Çalışma şekli				
Sürekli gündüz	225	40.8+10.5	F=0.791	P=0.454
Sürekli gece	32	43.3+9.4		
Nöbet +Mesai	45	41.0+11.9		
Çalışma statüsü			T=1.14	P=0.255
Kadrolu	168	41.7±11.0		
Geçici	134	40.3±10.2		
Çalışmaya başlama nedeni				
Kendi İsteği ile*	139	43.5±10.8	F=8.139	P=0.000
İşsizlik	101	40.0±9.5		
Diğer	62	37.4±10.9		
Çalıştığı bölüme atanma şekli				
Kendi İsteği ile	103	40.2±10.4	t= - 1.006	P=0.319
Görevlendirme ile	199	41.5±10.8		

Toplam Puan (14 soru x 5=70 puan tam puandır)

AO: Aritmetik Ortalama ; SS: Standart Sapma

t :İki Ortalama Arasındaki Farkın Önem Testi; F: ANOVA

* Tukey Testi ile farkı yaratan grup

Tablo 4' de belirtildiği üzere, erkeklerin iş doyumu ölçeği toplam puan ortalaması kadınlardan istatistiksel olarak daha yüksektir ($p < 0,05$). Medeni durum, eğitim, üst eğitime devam edip etmeme, meslek, çalışma şekli, çalışma statüsü, çalıştığı bölüme atanma şekli yönünden gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p > 0,05$). Çalışmaya başlama nedeni yönünden gruplar arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlıdır ($p < 0,05$). İşe kendi isteği ile başlayanların puan ortalaması en yüksektir (farkı yaratan grup).

BÖLÜM V TARTIŞMA

Bu çalışmada, Malatya İnönü Üniversitesi Turgut Özal Tıp Merkezi'nde çalışan idari, teknik ve yardımcı hizmetler sınıfında çalışanların (temizlik işi yapanlar hariç), iş doyumunu düzeyleri ve bunun bazı sosyodemografik değişkenlerle ilişkisi araştırılmıştır. Çalışmaya İnönü Üniversitesi Turgut Özal Tıp Merkezi'nde çalışmakta olan 68 sağlık personeli (doktor ve hemşire dışı), 69 idari personel, 47 teknik personel ve 118 yardımcı hizmetler sınıfında çalışan personel katılmıştır.

Tüm deneklerin İş Doyum Ölçeği Toplam Puanı ortalaması 70 üzerinden 41.1 ± 10.7 , ortanca değer 40.5, tepe değeri 36 olup, en düşük puan 17, en yüksek puan 70'dir. Yukarıda belirtilen sonuçlara bakılarak, personelin iş doyumunun genel olarak orta düzeyde olduğu söylenebilir.

İş doyumunun önemli unsurlarından olan "ücret" hususu, "Aldığım maaş (ücret) ve terfilerin miktarı, beni ne kadar tatmin ediyor?" sorusu ve "Yaptığım işin karşılığında aldığım paranın adaletlilik derecesi, beni ne kadar tatmin ediyor?" sorusuna verilen cevaplardan irdelenmiştir. Buna göre ilk soruya verilen cevaplar incelendiğinde 264 kişi (%87.5), ikinci soruya verilen cevaplar incelendiğinde ise 245 kişi (%81.1) "beni tatmin etmez" demişlerdir.

Çalışılan işin kişiye gelişme ve yükselme imkanı sağlaması gerekir. Bu hususu irdeleyen "İşimin bana verdiği kişisel gelişme ve yükselme imkanı, beni ne kadar tatmin ediyor?" sorusuna, yarından biraz fazlası yani 173 kişi (%57.3) "beni tatmin etmez" demiştir.

İş güvencesi, çalışan açısından önemli bir husus olup, bu hususu sorgulayan "İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi, beni ne kadar tatmin ediyor?" sorusuna 167 kişi (%53.3) "beni tatmin etmez" demişlerdir. Yine aynı hususu sorgulayan "İşyerimin geleceğim açısından vaat ettiği güvencenin derecesi, beni ne kadar tatmin ediyor?" sorusuna 153'ü (%50.7) "beni tatmin etmez" demişlerdir.

En çok tatmin duyulan konuların başında çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler gelmektedir. Bu hususu irdeleyen üç sorudan “İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımı tanıma şansı, beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusuna 222’si (%73.5) “beni tatmin eder” demişlerdir. “İşimde birlikte çalıştığım , etkileştığım ve konuştuğum kişiler, beni ne kadar tatmin ediyor? ” sorusuna 199’u (%65.8) “beni tatmin eder” derken, “İşyerimdekilere yardım etme fırsatı, beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusuna ise 196’sı (%64.9) “beni tatmin eder” demişlerdir.

Amirlerle ilişkiler de iş doyumunu açısından önemli hususlardandır. Bu hususu irdeleyen “Amirlerin bana gösterdiği adil davranış ve saygı derecesi, beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusuna 174’ü (%57.7) “beni tatmin eder” demişlerdir. Keza benzer bir soru da “İşimi yaparken hissettiğim takdir edilme duygusu, beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusu olup, 152 kişi (%50.4) “beni tatmin eder” cevabını vermiştir.

Tüm bunlara bakarak, çalışanların insani ilişkilerden elde ettikleri yüksek doyumla, ücretteki tatminsizliklerini kompanse ettikleri söylenebilir.

Erkeklerin iş doyumunu ölçeceği toplam puan ortalaması kadınlardan istatistiksel olarak daha yüksektir ($p < 0,05$). Medeni durum, eğitim düzeyi, üst eğitime devam edip etmeme, meslek, çalışma şekli, çalışma statüsü, çalıştığı bölüme atanma şekli yönünden gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır ($p > 0,05$). Çalışmaya başlama nedeni yönünden gruplar arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlıdır ($p < 0,05$). İşe kendi isteği ile başlayanların puan ortalaması en yüksektir (farkı yaratan grup).

Musal ve ark.nın İzmir’de uzman hekimler üzerinde yürüttükleri bir çalışmada yaş ve cinsiyet ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.¹⁸

Mottaz tarafından Wisconsin’de 312 hemşire üzerine yapılan araştırmada, hemşirelerin oldukça düşük bir iş doyumuna sahip oldukları bulunmuştur. Hemşireler, iş doyumunu etkileyen etkenleri; işin önemi, işin içeriği, işin serbestliği ve ücret olarak belirtmişlerdir.¹⁹

Jan da, Pakistan’daki üniversite yöneticilerin iş doyumunu araştırdığı çalışmasında, üniversitenin politika ve yönetimi, kişiler arası ilişkiler ve ücret, iş doyumunu düzeyini belirleyen önemli etkenler olarak bulunmuştur. Genel olarak, akademik ve idari işlerden sorumlu yöneticilerin işlerinden doyum duydukları belirlenmiştir.²⁰

Aksayan, “Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Etmenlerinin İrdelenmesi” adlı araştırmasında, hemşirelerin en yüksek doyum sağladıkları boyut, “işin kendisi” iken, en düşük doyumunu ise “ücret” boyutundan sağladıkları belirlenmiştir. Hemşirelerin; gelişme, yönetim biçimi, yükselme, yöneticilerle

ilişkilerden nötr düzeyde doyum sağlarken, çalışma ortamı ve koşullarından düşük, iş güvenliği, çalışma arkadaşları ile ilişkilerden yüksek doyum sağladıkları görülmüştür.¹³

Gürpınar, “Motivasyonunun Personel Yönetiminde Önemi” adlı araştırmasında, doktorların hiyerarşik düzeydeki ihtiyaçların bir çoğunu doyurma imkanı buldukları, ancak diğer sağlık çalışanlarının ihtiyaçlarının yeterince doyum bulmadığı belirlenmiştir. Ayrıca doktorların ücretlerinden, işyerindeki araç ve gereçlerden ve mevzuattan şikayet ettikleri tespit edilmiştir.²¹

Balcı, “Eğitim Yöneticisinin İş Doyumu” adlı araştırmasında şu sonuçlara ulaşmıştır: Denekler en yüksek doyumunu, “iş ve niteliği” nden, en düşüğünü ise “ücret”ten sağlamaktadırlar.¹⁴

Poyrazoğlu, “Hastane Çalışanlarında İş Doyumu-Verimlilik İlişkisi” adlı araştırmasında hastane çalışanları, “ücret ve yan ödemeleri, “az” derecesinde yeterli bulmaktadırlar.¹⁷

Çelik , “Teknik Öğretmenlerin İş Doyumsuzluğu ve Öğretmenlikten Ayrılmalarına Etkisi” adlı araştırmasında şu bulguları elde etmiştir: Öğretmenler en fazla ücretten, en az ise kişiler arası ilişkilerden doyum sızdır. Yükselme olanaklarının az olması da bir başka doyum sızdır göstergesidir. Öğretmenlikten ayrılanlar, öğretmenlik yapanlardan daha doyum sızdır.²²

Özaltın’ın çalışmasında, tabiplerin işlerinden yüksek düzeyde doyum sağladıkları, hemşirelerin ise orta düzeyde doyum sağladıkları tespit edilmiştir. Her iki grubun da en düşük doyum sağladıkları boyut ücret olmuştur. Yöneticilerle ilişkilerden tabipler yüksek doyum sağlarken, hemşirelerin orta düzeyde doyum sağladıkları bulunmuştur.¹²

Şuvağ, Devlet Demiryolları’nda çalışan idari, teknik ve sağlık personelinin iş doyumunu ve moral düzeylerini incelemiş, üniversite mezunu çalışanların iş doyumunu düzeyleri oldukça düşük bulunmuştur. Sağlık personelinin, iş doyumunu diğer personele göre daha yüksektir. İdari personel, ücretlerinden çok büyük memnuniyetsizlik duymaktadır. Alınan kararlara katılma ve işte yükselme olanağından memnuniyet, üniversite mezunu çalışanlar arasında oldukça düşük düzeyde bulunmuştur.²³

Ünal “Yönetmelik Yargıçlarının İş Doyumu” adlı çalışmasında, Ankara’da görev yapan idari yargı hakimlerinin iş doyumlarını araştırmış. idari yargıda, iş yükü fazlalığı, düşük ücret, çalışma koşullarının yetersizliği, yargıçlarda doyum sızdırıya neden olan etkenler olarak tespit edilmiştir.²⁴

Çobanoğlu Ankara’daki dört devlet hastanesinde çalışan 159 hekim üzerine yaptığı çalışmada, hekimlerin %99’u ücretlerinin yetersiz olduğunu belirtmişlerdir.²⁵

Ergin, yapmış olduğu bir çalışmada, pratisyen doktorların iş doyum düzeylerinin çok düşük olduğunu, sağlık personelinin parasal ihtiyaçlarının yeterli olmadığını belirtmektedir.²⁶

Beaumont ve Portridge, yerel yönetimde çalışan kadın ve erkeklerde yürüttükleri iş doyumunu araştırmasında; kadınların, başka yerlerde çalışan kadınlara göre, ücret ve iş güvenliği yönünden daha doyumlu, mesleki kabiliyetlerini kullanma yönünden daha az doyumlu olduklarını, erkeklerin ise başka yerlerde çalışan erkeklere göre ücret, yeteneklerini kullanabilme ve işin yapısı yönünden daha az doyumlu, iş güvenliği açısından ise daha fazla doyumlu olduklarını bulmuşlardır.²⁷

Bodur ve arkadaşlarının “Sağlık Yöneticilerinde İş Doyumu” çalışmasında, Konya İl Sağlık Müdürlüğü’nde ve hastanelerde yönetici konumunda olan 34 kişinin iş doyum düzeyleri araştırılmış olup; buna göre, yöneticilerin % 8.8’i işlerinden çok yüksek düzeyde, %70.6’sı yüksek düzeyde ve %20.6’sı orta derecede doyum almaktadır. İş doyumunu ile cinsiyet, yöneticilik süresi, yöneticilik eğitimi ve mezun olunan okul arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.¹¹

Erigüç’ün “Hastanelerde Personelin İşle İlgili Tutumları, Personel Devri, Ankara İli Örneği” çalışmasında, hastane personelin iş doyumunun düşük olduğu bulunmuştur. Yine aynı çalışmada, erkek personelin kadın personele göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu; yaş, mesleki kıdem ve hastane kıdeminin artmasının iş doyumunu artırdığı belirtilmiş, doktorların hemşirelere göre daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları görülmüştür.²⁸

Karlıdağ’ın Malatya’da hekimler üzerinde yürüttüğü çalışmada iş doyumunu ile cinsiyet, yaş, medeni durum değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.¹⁰

Almanya’da yapılan bir çalışmada, gece çalışan hemşirelerin doyum düzeyi, vardiyalı çalışan hemşirelerden yüksek çıkmıştır. Part-time çalışan hemşirelerin iş doyumunu, full-time çalışanlardan, evli hemşirelerin iş doyumunu da bekar olanlardan daha yüksek bulunmuştur.⁵

Obermesik ve Jones yaptıkları çalışmada, işe yeni başlayan çalışanların eskilere oranla daha fazla işten doyum sağladıklarını bulmuşlardır.²⁹

Wyatt şirketinin 1989 yılında yaptığı bir çalışmada, sağlık çalışanlarının %38’nin ücretlerinden memnun oldukları, %50’sinin örgütlerini çalışacak bir yer olarak önerdikleri, %34’ünün örgütlerinin iyi bir iş güvencesi sağladığını düşündükleri ve %71’inin işlerindeki çeşitli görevlerden doyum sağladıkları görülmüştür. Araştırmada, sağlık çalışanlarının diğer sektör çalışanlarına göre genel olarak daha çok doyum sağladıkları, ancak ücretlerinden daha az doyum sağladıkları belirlenmiştir.³⁰

Burke'ın Houston, San Antonio ve Teksas'da 119 hastane yöneticisi üzerinde yaptığı araştırmada, güvenlik, sosyallik, saygınlık ve kendini gerçekleştirmenin iş doyumunu açısından düşük olduğu bulunmuştur. Kişilerin doyumsuzluğu, üst yöneticiye olan mesafe arttıkça yükselmektedir.³¹

Khan, Pakistan'daki lise müdürlerinin iş doyumlarını araştırdığı çalışmasında, çalışma koşulları ve kişilerarası ilişkilerin, iş doyumuyla yüksek düzeyde ilişkili olduğunu bulmuştur.⁹

Özcan “Yükseköğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Ankara Bölge Müdürlüğü Yurtları Yönetim Çalışanlarının İş Doyumu” adlı araştırmasında en fazla doyumsuzluk iş ve niteliğinden kaynaklanırken, en fazla doyum ise kişilerarası ilişkiler etkeninden sağlanmaktadır.³²

Horozoğlu “Çalışanların İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması” çalışmasında, Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı'nda çalışan 172 deneye ilişkin bulgularında, çalışanların işlerinde “iyi” düzeyde doyum sağladıklarını bulmuştur. Denek gruplarının toplam iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.³³

Işıkhan “Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu” çalışmasında, mesleki uygulamaları amiri tarafından övgüyle karşılanan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumları, övgüyle karşılanmayanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Çalışma koşulları iyi olan ve kararlara katılan sosyal hizmet uzmanlarının, çalışma koşulları kötü olan ve kararlara katılmayanlara göre iş doyum düzeyleri daha yüksek çıkmıştır.³⁴

Gür “Hastane Personelini Motive Eden Faktörler” adlı çalışmasında, doktor grubunu motive eden en önemli faktörün, yeteneklerini geliştirme imkanlarının sağlanmasıdır. Genel idare grubunu motive edebilmek için; servis hizmetinin verilmesi, yeterli ve adil bir ödüllendirme sisteminin kurulması gerekmektedir. Sağlık hizmetleri çalışanları grubunu motive edebilmek için, adil bir ödüllendirme sisteminin sağlanması gerektiği belirtilmiştir.¹⁶

Şencan, “Ankara İlindeki Hastane ve Eczane Eczacılarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma” adlı çalışmasında, eczane eczacılarının hastane eczacılarına göre yaptıkları işten daha çok doyum sağladıklarını bulmuştur.³⁵

Kezer'in çalışmasında, sözleşmeli ve kadrolu statüde çalışanların iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.³⁶

Aslan ve arkadaşları, “Kocaeli'nde Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe Bağlı Gerginlik, Tükenme ve İş Doyumu” adlı araştırmada, mesleğiyle ilgili olumsuz beklentileri olanların daha çok iş doyumsuzluğu yaşadıklarını bulmuşlardır. Eczacı ve diş hekimi gibi serbest çalışan sağlıkçıların, herhangi bir devlet kurumuna bağlı çalışanlara göre

mesleklerinden daha çok doyum aldıkları belirtilmiştir. Bu çalışmada yaşla iş doyumunu arasında pozitif bir korelasyon bulunmuştur. Erkeklerin iş doyumunu, kadınlardan anlamlı derecede yüksektir. Medeni durumla iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.³⁷

Clarke ve ark.nın yenidoğan uzmanları arasında yapmış olduğu çalışmada, yaş, cinsiyet, meslekte çalışma süresi ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.³⁸

Linn ve ark.nın hekimlerde yürüttüğü bir çalışmada 100 hekimin 88'i ücretlerinden memnun bulunmuştur.³⁹

Güler'in işçiler üzerinde yürüttüğü çalışmada cinsiyet ve medeni durumla iş doyumunu arasında bir ilişki bulunmazken, eğitim düzeyi arttıkça iş doyumunu da artmaktadır.⁴⁰

Gürbüz ve ark.nın birinci basamak sağlık personelinde yürüttükleri bir çalışmada iş arkadaşlarıyla ilişkilerden doyum en yüksek iken, maaş en az tatmin olunan konudur.⁴¹



BÖLÜM

VI

SONUÇ VE ÖNERİLER

SONUÇ

Malatya İnönü Üniversitesi Turgut Özal Tıp Merkezi'nde idari, teknik ve yardımcı hizmetler sınıfında çalışanların iş doyumunu düzeylerinin araştırıldığı bu çalışmada, İş Doyum Ölçeği Toplam Puanı ortalaması 70 üzerinden 41.1 ± 10.7 , ortanca değer 40.5 bulunmuştur. Bu sonuç, personelin iş doyumunun genel olarak orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Ücret, en doyumsuz olunan konu iken, insan ilişkileri en çok memnun olunan alandır. Bu bulgular, yapılan çeşitli "iş doyumunu" araştırmalarının sonuçlarıyla uyumludur.

Erkeklerin iş doyumunu ölçeği toplam puan ortalaması kadınlardan istatistiksel olarak daha yüksektir. Medeni durum, eğitim düzeyi, üst eğitime devam edip etmeme, meslek, çalışma şekli, çalışma statüsü, çalıştığı bölüme atanma şekli yönünden gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur. Çalışmaya başlama nedeni yönünden gruplar arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlıdır. İşe kendi isteği ile başlayanların iş doyum puan ortalaması en yüksektir. Literatürde, yaş, medeni durum, çalışma statüsü ve cinsiyetin iş doyumuyla ilişkisi konusunda farklı sonuçlar bildirilmektedir.

ÖNERİLER

Araştırma sonuçlarının ışığında şu önerilerde bulunulabilir:

1. Ücret azlığı, hastane personeli için en önemli tatminsizlik konusudur. Bu bağlamda, ülke düzeyinde yapılacak düzenlemelerle ve kadro temini yoluyla aksaklığın giderilmesi gereklidir.
2. İdarecilerin çalışanlarla iyi iletişim içinde olmaları ve çalışanları motive edici davranışlarda bulunmaları gerekmektedir.
3. Kadın çalışanların iş doyumunun, erkek çalışanlardan düşük olmasına yol açan etmenler saptanmalı ve düzeltilmelidir.

ÖZET

Çalışanların işyerinde verimli çalışmaları ve yaşamdan hoşnut olmaları için, yaptıkları işten doyum sağlamaları gerekir. İş doyumunu, kişinin iş deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh halidir. İş doyumunu, işin özellikleriyle, çalışanların istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşir.

Bu kesitsel çalışmada, Turgut Özal Tıp Merkez'inde 2000 yılı içinde çalışan idari, teknik ve yardımcı hizmetler sınıfından 302 personelin iş doyumunu düzeyleri ve bunu etkileyebilecek yaş, cinsiyet, medeni durum gibi etmenler incelenmiştir. İş doyumunu, Hackman ve Oldham tarafından geliştirilen ve Güler tarafından Türk toplumuna uyarlaması yapılan 14 soruluk standard anket kullanılarak ölçülmüştür. Ayrıca, sosyodemografik değişkenleri sorgulayan bir anket geliştirilmiş ve katılımcılara uygulanmıştır.

Araştırmaya katılanların 215'i (%71.2) erkek, 87'si (% 28.8) kadındır. Araştırmaya katılanların yaşları 18-52 arasında yer almaktadır (aritmetik ortalama 31.4 ± 6.9 ; ortanca yaş 30 yıldır). Medeni durumları incelendiğinde; 197'si (%65.2) evlidir. Eğitim durumları incelendiğinde; 21'i (%7.0) okuryazar/ilkokul mezunu, 42'si (%13.9) ortaokul mezunu, 113'ü (%37,4) lise mezunu, 126'sı (%41.7) üniversite mezunudur.

Araştırmaya katılanların servisteki görev durumları incelendiğinde; 68'i (%22.5)sağlık personeli, 69'u (%22.8) idari personel, 47'si (%15.6) teknik personel, 118'i (%39.1) yardımcı personeldir. Çalışma statüleri incelendiğinde; 168'inin (%55.6) kadrolu, 134'ünün (%44.4) geçici olarak çalıştıkları belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların 225'i (%74.5) sürekli gündüz, 32'si (%10.6) sürekli gece, 45'i (%14.9) nöbet + mesai şeklinde çalışmaktadır.

Kişilerin çalışmaya başlama nedenleri incelendiğinde; 139'u (%46.0) kendi isteği ile, 101'i (%32.4) işsizlik nedeniyle, 62'si (%20.5) diğer nedenlerle (başta ailesinin isteğiyle) şimdiki işini seçmiştir.

Tüm deneklerin İş Doyum Ölçeği Toplam Puanı ortalaması 70 üzerinden 41.1 ± 10.7 'dir. Bu sonuca göre, personelin iş doyumunun genel olarak orta düzeyde olduğu söylenebilir.

En memnuniyetsiz olunan alan ücretler iken, en memnun olunan alan çalışanlarla ilişkilerdir. Bu durum, yapılan çeşitli araştırmaların sonuçlarıyla uyumludur.

Erkeklerin iş doyumunu ölçeği toplam puan ortalaması kadınlardan istatistiksel olarak daha yüksektir ($p < 0,05$). Medeni durum, eğitim, üst eğitime devam edip etmeme, meslek, çalışma şekli, çalışma statüsü, çalıştığı bölüme atanma şekli yönünden gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark yoktur ($p > 0,05$). Çalışmaya başlama nedeni yönünden gruplar arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlıdır ($p < 0,05$). İşe kendi isteği ile başlayanların puan ortalaması en yüksektir (farkı yaratan grup).

Bu bulguların ışığında; ücret hususunda iyileştirici düzenlemeler yapılmasına, geçici statüde çalışanlara kadro teminine gerek duyulduğu sonucuna varılmıştır.

SUMMARY

In order to be more creative at work and be more pleased with, life, It is necessary for workers to be satisfied with what work they do. Work satisfaction is a kind of positive mood reflexion which comes out as a result of person's experiences.

Work Satisfaction is accomplished only when workers' demands are met with work features.

In this uncompleted survey, there has been an investigation on 302 people's age, sex and marital situation which will affect work satisfaction level, of whom are from managerial, technical and subservent classes, and who have worked at Turgut Özal Medical Center in 2000 year.

Work satisfaction which has been improved by Hockman and Oldham, and which has been measured by Güler using a 14-standardized questionnaire applied to Turkish community.

Moreover, she has developed a questionnaire questioning changeable socio demography and applied to the participantts.

Participants in the survey, 215 (%71.2) of whom are male (men) and 87 (%28.8) are female (women) 18-52 (arithmatically 31.4 ± 6.9 ; middled age is 30).

When considered their marital situation, 197 (%65.2) of whom are married. When investigated their educational level, 21 (%7.0) of whom are married. When investigated their educational level, 21 (%7.0) of whom are literate/primery school graduated, 42 (%13.9) are secondary school graduated. 113 (% 37.4) are highschool graduated and 126 (41.7) are university graduated.

When investigated the position of the participants at service, 68 (%22.5) of whom are nursery personal, 69 (%22.8) of whom are managerial, 47 (%15.6) of whom are technical personal, 118 (%39.1) of whom are asistant personal.

When working statue investigated, there has been found out that 168 (%55.6) of whom are permanent, 134 (% 44.4) of whom are temporary,

Participants in the servey, 225 (% 174.5) of whon have always been working at daytime, 32 (%10,6) of whom are always at night time, and 45 (%14.9) by turns+standart working period.

When investigated the reasons why participants started to work; 139 (%46.0) of whom were on their own decision, 101 (%32.4) of whom were because of current unemployment. and 62 (% 20.5) of whom were for other reasons (mainly becuase of their own family choice)

Total work satisfaction level in arithmactical score over 70 is 41.1 ± 10.7 According to the score obtained, it can be said that personal work satisfaction is at the middle levels. While the most dissatisfaction of the field is the amount of payment, the most satisfactory of the field is good relations with working personal. This situation is in accordance with the results of different studies

The work satisfaction level of in men is higher comparing with women arithmatical total score as statistical ($p < 0.05$)

There is no great difference among the groups statistically in the field positions such as: marital, aducation, whether or not to the attendance of upper level aducation, profession, the style of working, working status and how they were appointed ($p > 0.05$). There is a meaningful difference statistically among the groups related to the reasons why they started to work ($p < 0.05$). The arithmatical score of the persons who started to work on their own choice is the greatest (The grup that makes a gap)

In the light of conclusions obtained, it has been reached to the results that it is necessary to provide permanant employment for temporary working personals and to make some statible improvements to the amount of wages.



KAYNAKLAR

1. Hersey P, Blanchard KH. Management of Organizational Behavior. 5 th. Ed. Prentice Hall, Englewood Cliffs, N.Jersey, 1988.
2. Schein EH. Örgüt Psikolojisi. Çev.M. Tosun. TODAİE Yayını. Ankara, 1978: 8-11.
3. Erdoğan İ. İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. İstanbul, 1996 :231-264.
4. Günbayı İ. Örgütlerde İş Doyumu ve Güdüleme. Özen Yayımcılık. Ankara, 2000:2-4.
5. Yıldırım Y. Sağlık Bakanlığına Bağlı Genel Hastanelerde Çalışan Hastane Yöneticilerinin İş Doyumu. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Bilim Uzmanlığı Tezi. Ankara, 1999.
6. Bingöl D. Personel Yönetimi. 3. Baskı. Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş. İstanbul, 1997:255-277.
7. Türköz Y. İşe ve Kuruma Yönelik Tutum Hangi Boyutlarda Ölçülmektedir? Modern Hastane Yönetimi Dergisi. Ocak-Şubat 2000; 4 (1) 4-6.
8. Davis K. İşletmelerde İnsan Davranışı: Örgütsel Davranış. Çeviren Tosun K. 1988: 95-111.
9. Khan AU. Satisfaction of Secondary School Administrators with Their Work in Pakistan. Yayımlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. ODTÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara, 1991.
10. Karlıdağ R. Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromunun Aleksitimi ve Bazı Demografik Değişkenlerle İlişkisi. Yayımlanmamış Tıpta Uzmanlık Tezi. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı. Malatya, 1998.
11. Bodur S, Güler S, Güler S. Sağlık Yöneticilerinde İş Doyumu. 5. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi, İstanbul, 1996.
12. Özaltın H. Türk Silahlı Kuvvetlerinde Görev Yapan Muvazzaf Tabip ve Ordu Hemşirelerinin İş Doyumlarının Analizi. Yayımlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. GATA Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara, 1997.
13. Aksayan S. Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Etkenlerinin İrdelenmesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul, 1990.
14. Balcı A. Eğitim Yöneticisinin İş Doyumu. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara, 1985.

15. Erşan S. Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri ve İş Doyum Düzeylerini Etkileyen Faktörler. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Sivas, 1996.
16. Gür M. Hastane Personelini Motive Eden Faktörler. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara, 1987.
17. Poyrazoğlu N. Hastane Çalışanlarında İş Doyumu- Verimlilik İlişkisi. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara, 1992.
18. Musal B, Elçi ÖÇ, Ergin S. Uzman Hekimlerde Mesleki Doyum. Toplum ve Hekim Temmuz-Ağustos 1995; 10 (68):2-7.
19. Mottaz CJ. Work Satisfaction Among Hospital Nurses. Hospital and Health Services Administration 1988; 33(1):57-74.
20. Jan FA. Pakistan Üniversiteleri Yöneticilerinin İş Tatmini. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara, 1994.
21. Gürpınar Ş. Motivasyon Personel Yönetiminde Önemi. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara, 1986.
22. Çelik V. Teknik Öğretmenlerin İş Doyumsuzluğu ve Ayrılmalarına Etkisi. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara, 1987.
23. Şuvağ Y. Üniversite Mezunu Çalışanların İş Doyumu ve Moral araştırması.(TCDD Örneği). Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü. Ankara, 1996.
24. Ünal S. Yönetmelik Yargıçların İş Doyumu. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü. Ankara, 1996.
25. Çobanoğlu N. Toplam Kalite Yönetimi Açısından Hekimlerde İş Doyumu. Sağlık Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi Semineri. Hava K.K. Sağlık Daire Başkanlığı. Ankara, 1998:40-46.
26. Ergin C. Sağlık Personelinin İş Anlayışları ve Tutumları Araştırması. Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü. Ankara, 1995.
27. Beaumont PB, Portridge M. Job Satisfaction in Public Administration. Royal Institute of Public Administration. 1983: 26-33.
28. Erigüç KG. Hastanelerde Personelin İş ile İlgili Tutumları, Personel Devri: Ankara İli Örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara, 1994.

29. Obermesik JW, Jones ME. Effects of Worker Classification and Employment Relatedness on Student- Employee satisfaction. *Journal of College Student Development* 1992;33: 34-38.
30. Lutz S. Hospital Stretch Their Creativity to Motivate Workers. *Modern Health Care* 1990; 20 (9); 20-33.
31. Burke CG. Understanding the Dynamic Role of the Hospital Executive. The view is Better from the Top. *Hospital Health Services Administration* 1989; 34 (1): 100-109.
32. Özcan H. Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumu Ankara Bölge Müdürlüğü Yurtlar Yönetim İşgörenlerinin İş Doyumu. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü . Ankara, 1991.
33. Horozoğlu Ş. Çalışanların İş Doyum Düzeylerinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara, 1995.
34. Işıkhana V. Sosyal Hizmet Uzmanlarının İş Doyumu. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara, 1993.
35. Şencan NS. Ankara İlindeki Hastane ve Eczane Eczacılarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara, 1994.
36. Kezer İE. Kamu Kuruluşlarında Sözleşmeli ve Memur Statüsünde Çalışan Personelin Bazı Değişkenlere Göre İş Doyum Düzeyinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara, 1992.
37. Aslan H. ve ark. Kocaeli' nde Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe Bağlı Gerginlik, Tükenme ve İş Doyumu. *Toplum ve Hekim* 1997; 12 (82); 24-29.
38. Clarke TA. et.al. Job Satisfaction and Stress Among Neonatologists. *Pediatrics* 1984;74(1) 52-7.
39. Linn LS. et. al. Health Status, Job Satisfaction, Job Stress, and Life Satisfaction Among Academic and Clinical Faculty. *JAMA* 1985; 254 (19): 2775-82.
40. Güler M. Endüstri İşçilerinin İş Doyumu ve İş Verimine Depresyon, Kaygı ve Diğer Bazı Değişkenlerin Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara, 1990.
41. Gürbüz Y, Karavuş M, Cebeci D, Akdaş A, Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyumu Düzeyleri. 3. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu Bildiriler Kitabı. Ankara, 2000:3-19.

EKLER

“Turgut Özal Tıp Merkezi Personelinin İş Doyumu Araştırması” Anket Formu

Sayın Meslektaşım;

Hastane hizmetlerinde çalışan personelin işinden memnun olması, verdiği hizmetin de iyi olmasına neden olacak önemli bir husustur. Bu anket işinizden tatmin düzeyiniz ile ilgili görüşlerinizi öğrenmek amacıyla hazırlanmıştır. Dilerseniz isminizi yazmayınız. Ancak; araştırmadan sağlıklı sonuçlar elde edilebilmesi, anket sorularının samimi ve doğru bir şekilde cevaplandırılmasına bağlıdır.

Soruları, bu hatırlatmayı dikkate alarak cevaplayacağınızı umuyor, değerli zamanınızı ayırdığınız için teşekkür ediyorum.

Aykut PİŞKİN

İnönü Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı A.D., Yüksek Lisans Öğrencisi

1. Yaşınız.....
2. Cinsiyetiniz: 1. Erkek 2. Kadın
3. Medeni Durumunuz? 1. Evli 2. Bekar 3. Boşanmış 4. Dul 5. Diğer
(belirtiniz).....
4. Öğrenim Durumunuz:
 1. Okuryazar Değil 2. Okuryazar 3. İlkokul Mezunu 4. Ortaokul Mezunu
 5.Lisesi mezunu 6. Üniversite/Yüksekokul Mezunu
5. Mezuniyet tarihiniz:.....yılı
6. Varsa bir üst öğretime devam etme durumu:.....' ye devam ediyorum.
7. Hastanede hangi serviste çalışıyorsunuz:.....
8. Servisteki göreviniz:
9. Bu serviste ne kadar zamandan beri çalışıyorsunuz?:.....ay/veyayıl
10. Haftalık ortalama çalışma süreniz saat
11. Çalışma şekliniz 1) Sürekli gündüz 2) Sürekli gece 3) Nöbet+Mesai
12. Şimdiki işinizde çalışmaya başlamanızda en önemli neden nedir?(Tek seçeneğe işaretleyiniz)
 - a) Sevdiğim için kendi isteğimle
 - b) İşsizlik
 - c) Ailemin isteğiyle
 - d) Başkalarının önerisiyle
 - e) Diğer (açıklayınız)
13. Turgut Özal Tıp Merkezi'nde halen çalışmakta olduğunuz bölüme nasıl geldiniz?
 - a) Kendi isteğimle
 - b) Kurum tarafından görevlendirildim
14. Turgut Özal Tıp Merkezi'nde çalışma statünüz? 1. Kadrolu 2. Geçici.

İŞYERİYLE İLGİLİ KENDİNİ DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ
(İş Doyumu Ölçeği)

Açıklama: Aşağıdaki cümleleri tamamlayan ifadelerin size en uygun olanını seçiniz. Her cümleyi cevaplarırken kendinize “ Beni ne kadar tatmin ediyor?” sorusunu sorunuz. İşten aldığınız doyumu en iyi belirten ifadeyi işaretlerken de yalnızca bir rakamı işaretlemeye dikkat ediniz.

	Beni Hiç Tatmin Etmez	Beni Yetirince Tatmin Etmez	Beni Oldukça Karar - Tatmin sızım Eder	Beni Çok Tatmin Eder	
1. İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. Aldığım Maaş (Ücret) ve terfilerin miktarı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. İşimin bana verdiği kişisel gelişme ve yükselme imkanı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4. İşimde birlikte çalıştığım, etkileştığım ve konuştuğum kişiler	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5. Amirlerin bana gösterdiği adil davranış ve saygı derecesi	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6. İşimi yaparken hissettiğim takdir edilme duygusu	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7. İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımı tanıma şansı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8. Amirimden gördüğüm destek ve rehberlik	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9. Yaptığım işin karşılığında aldığım paranın adaletlilik derecesi	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10. İşimde kendime ait, bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme imkanı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11. İşyerimin geleceğim açısından vaadettiği güvencenin derecesi	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12. İşyerimdekilere yardım etme fırsatı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13. İşyerimdeki yarışma (mücadele) fırsatı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14. İşyerimdeki yönetimin tutumu	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Dilek ve şikayetleriniz.....
.....

Ankete verilen cevaplardan dikkat çeken bazı dilek ve şikayetler:

- Amirlerin daha dikkatli seçilmesi.
- Mesleğimizi yapmada bağımsız karar verememek ve gereksiz iş yükünün olması.
- Çifte standartların kaldırılması.
- İdari personel üvey evlat mı?
- Daha iyi ve adil bir ortam sağlanabilir
- Çalışanların hakkının yeterince verildiğine inanmıyorum.
- Yönetimin personeline sahip çıkması.
- Çalışan insan takdir edilmiyor, bizim de yağ çekmeye zamanımız yoktur.
- İş yerindeki yarışma (mücadele) uygun platformda olmuyor. Herkes sırtını birilerine dayamış. Herkesin çalışmasına değil hatır gönül ilişkisine bakılıyor.
- Yönetimin hastanede sadece akademisyenlerin olmadığını hatırlayıp, bunun bir ekip işi olduğunu görüp, ona göre davranmaları.
- Hastanemizdeki verimliliğin ve kalitenin artmasını istiyorsak, öncelikle yapmamız gereken madalyonun idari çalışanlar yüzünü de görüp onların bu hastanenin en önemli parçası olduğunun unutulmaması gerekiyor.
- Bu mali koşullar doğrultusunda yapabileceğimin en iyisini yapmaya çalışıyorum .Ama zaman zaman amirlerimizin küçük bir gülümsemelerini dahi esirgemeleri bizleri oldukça rahatsız ediyor.
- Bu güzel hastanede devlete sırtını dayayıp yan gelip yatan insanların çıkarılıp tüm personelin sözleşmeli çalışması (yıllık sözleşme).
- Maaş durumlarının düzeltilmesi veya hastane içerisinde çalışan personelin kadrolandırılması. Bu kadroyu almak için yönetimin hükümetle mücadele etmesini istiyoruz. Bu kadronun mutlaka alınması lazım. İş verimi için bu şart.
- Adamı, torpili olmayanlara ayrı muamele yapılıyor.
- Daha rahat çalışma ortamı + dolgun maaş +hizmette güven istiyorum.