

**T.C.
ATILIM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMLARINA ETKİ
EDEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ
(ŞEVKET YILMAZ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA
HASTANESİ İLE ÇEKİRGE DEVLET HASTANESİ
BURSA ÖRNEĞİ)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
İsa KÖKEZ**

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. İsmail BİRCAN**

ANKARA-2015

**T.C.
ATILIM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMLARINA ETKİ
EDEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ
(ŞEVKET YILMAZ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA
HASTANESİ İLE ÇEKİRGE DEVLET HASTANESİ
BURSA ÖRNEĞİ)**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
İsa KÖKEZ**

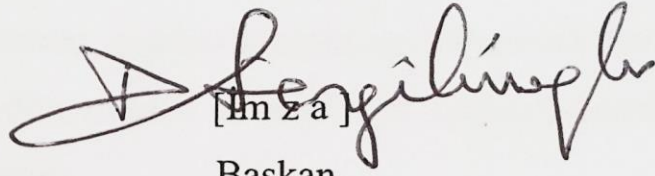
**Tez Danışmanı
Prof. Dr. İsmail BİRCAN**

ANKARA-2015

ATILIM ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

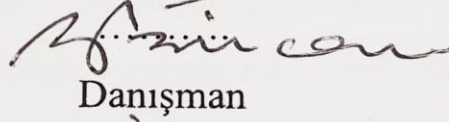
İsa KÖKEZ tarafından hazırlanan “Sağlık Çalışanlarının İş Doyumlarına Etki Eden Faktörlerin Analizi” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi İle Çekirge Devlet Hastanesi Bursa Örneği)” başlıklı bu çalışma, 27.10.2015 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oy birliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.


[İmza]

Başkan

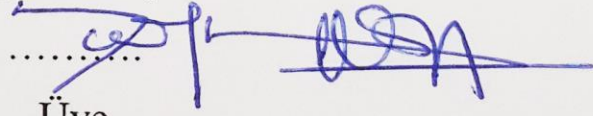
....Prof. Dr. Dilaver Tengilimoğlu

[İmza]


Danışman

....Prof. Dr. İsmail Bircan

[İmza]


.....

Üye

....Doç. Dr. Savaş Zafer ŞAHİN

ÖNSÖZ

Yüksek lisansa beraber başlayıp, bu süreçte çalışmalarımızı birlikte yürüttüğümüz Emrullah GÜLER'e, Sinan EMRE'ye, Özhan BİGUBEY'e; anket çalışmalarımın toplanması sürecinde yardımcı olan Çekirge Devlet Hastanesi İdari Hizmetler Personeli Bilgisayar İşletmeni Cevdet AYAZ ile Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü Sibel BEKİROĞLU'na; destekleriyle yanımda olduğunu hissettiren Fırat Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Öğretim Görevlisi Dr. Özlem DOĞAN YÜKSEKOL'a; manevi destekleriyle yanımda olduklarını hissettiren iş arkadaşlarım ve hayatımın her döneminde olduğu gibi yüksek lisans eğitim dönemimde de maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen aileme teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca çalışmamın her aşamasında içten, yapıcı, destekleyici tarzıyla projemin oluşturulması, yürütülmesi ve sonuçlanmasında, yol gösteren, destek olan, deneyimlerini paylaşarak akademik gelişimimi sağlayan, meslek yardımlarını aldığım danışman hocam Sayın Prof. Dr. İsmail BİRCAN'a sonsuz şükranlarımı sunarım.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
ÖNSÖZ	
İÇİNDEKİLER	
SİMGELER VE KISALTMALAR	vi
ÇİZELGELER LİSTESİ	vii
TABLolar LİSTESİ	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMU, İŞ DOYUMU TEORİLERİ

1.1. İŞ DOYUMU KAVRAMI VE SÜRECİ	2
1.2. İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ VE ÖZELLİKLERİ	3
1.3. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER	4
1.3.1. Uyarılma ve Kaygı	4
1.3.2. İhtiyaçlar	5
1.3.3. Amaçlar	5
1.3.4. İnançlar	5
1.4. İŞ DOYUMUNDA YENİ YAKLAŞIMLAR	6
1.4.1. Bilişsel Değerlendirme Teorisi	7
1.4.2. Öz Belirtim Teorisi	7
1.4.3. Dinamik İş Doyumu Teorisi	8
1.4.4. İş Özellikleri Teorisi	9
1.4.5. İş Tasarımı	10
1.4.6. İş Rotasyonu	11
1.4.7. İş Genişletme	11
1.4.8. İş Zenginleştirme	11
1.4.9. Öz Yönetim Uygulamaları	12
1.4.10. Takım Çalışması	12
1.4.11. Uzaktan Çalışma	13

1.4.12. Güçlendirme	13
---------------------------	----

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMU KURAMLARI

2.1. KAPSAM-GEREKSİNİM KURAMLARI	15
2.1.1. Maslow'un Gereksinimler ve Hiyerarşi Kuramı	15
2.1.2. Alderfer VIG (Varoluşu- İlişki Kurma –Gelişme) Kuramı	17
2.1.3. Herzberg'in Çift Etmen Kuramı	18
2.1.4. McClelland'ın Başarı Gereksinimi Kuramı	19
2.2. SÜREÇ KURAMLARI	21
2.2.1. Eşitlik Kuramı	22
2.2.2. Beklenti Kuramı	23
2.2.2.1. Vromm'un Beklenti Kuramı	24
2.2.2.2. Lawler –Porter'in Genişletilmiş Beklenti Kuramı	25
2.2.3. Sonuçsal Şartlandırma Yaklaşımı/ Pekiştirme Kuramı	26
2.2.4. Amaç Kuramı	27

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK HİZMETLERİNDE İŞ DOYUMU

3.1. SAĞLIK HİZMETLERİNİN AMAÇLARI	30
3.2. SAĞLIK HİZMETLERİNİN ÖNEMİ	30
3.3. SAĞLIK HİZMETLERİNDE İŞ DOYUMU VE ÖNEMİ	31
3.4. SAĞLIK HİZMETLERİ ALANINDA ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMUNU ARTTIRMAYA YÖNELİK ARAÇLAR	32
3.4.1. Ekonomik Araçlar	33
3.4.2. Sosyo-Psikolojik Araçları	33
3.4.3. Örgütsel Yönetmelik Araçları	33
3.5. SAĞLIK HİZMETLERİ ALANINDA ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMUNUN VERİMLİLİĞİNE ETKİSİ	34
3.5.1. Sağlık İşletmelerinde İş Doyumunun Personel Verimliliği Üzerine Etkisi	35

3.5.2. Personel İş Doyumunun Sağlık Kurumlarındaki Önemi.....	36
---	----

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMLARINA ETKİ EDEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ (ŞEVKET YILMAZ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ İLE ÇEKİRGE DEVLET HASTANESİ BURSA ÖRNEĞİ)

4.1. SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMLARINA ETKİ EDEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ (ŞEVKET YILMAZ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ İLE ÇEKİRGE DEVLET HASTANESİ BURSA ÖRNEĞİ)	38
4.1.1. Araştırmanın Amacı.....	38
4.1.2. Problem ve Alt Problemler	38
4.1.3. Hipotez	38
4.1.4. Sayıtlar	39
4.1.5. Sınırlılıklar	40
4.2. MODEL, EVREN, ÖRNEKLEM, VERİ TOPLAMA ARAÇLARI ARAÇLARI VE VERİLERİN ANALİZİ	40
4.1.1. Yöntem.....	40
4.1.2. Evren	40
4.1.3. Örneklem	40
4.1.4. Veri Toplama Araçları.....	41
4.1.5. Verilerin Analizi.....	41
4.3. BULGULAR VE YORUMLARI	41
SONUÇ VE ÖNERİLER	85
KAYNAKÇA	92
ÖZET	97
ABSTRACT	98
EKLER	99
EK-1: Araştırma Formu	99
EK-2: İzin Belgeleri	101

SİMGELER VE KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devleti
BÇDH	: Bursa Çekirge Devlet Hastanesi
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
C	: Cilt
DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü
HAYAD	: Hasta ve Hasta Yakını Hakları Derneği
HHB	: Hasta Hakları Birimi
<i>n</i>	: Örneklem Sayısı
s	: Sayfa
ss	: Standart Sapma
ŞYEAH	: Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi
SABİM	: Sağlık Bakanlığı İletişim Merkezi
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
$\bar{x}$	: Ortalama

ÇİZELGELER LİSTESİ

Sayfa No

ÇİZELGE 1: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Cinsiyet Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	41
ÇİZELGE 2: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Cinsiyet Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi).....	42
ÇİZELGE 3: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Yaş Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	42
ÇİZELGE 4: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Yaş Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi).....	43
ÇİZELGE 5: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	43
ÇİZELGE 6: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi).....	44
ÇİZELGE 7: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Görev/Ünvan Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	44
ÇİZELGE 8: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Görev/Ünvan Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi).....	45
ÇİZELGE 9: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Aylık Gelir Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	46
ÇİZELGE 10: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Aylık Gelir Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi).....	46
ÇİZELGE 11: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Mesleki Deneyim Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	47

ÇİZELGE 12: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Mesleki Deneyim Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi).....	48
ÇİZELGE 13: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Şu anki Hastanede Çalışma Süresi Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	48
ÇİZELGE 14: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Şu anki Hastanede Çalışma Süresi Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi).....	49
ÇİZELGE 15: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Beni her zaman meşgul etmesi bakımından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	50
ÇİZELGE 16: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Beni her zaman meşgul etmesi bakımından” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	51
ÇİZELGE 17: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Bağımsız çalışma imkanının olması bakımından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	51
ÇİZELGE 18: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Bağımsız çalışma imkanının olması bakımından” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	52
ÇİZELGE 19: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	52
ÇİZELGE 20: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	53
ÇİZELGE 21: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Toplumda saygın bir kişi olma imkanı bana vermesi bakımından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	54
ÇİZELGE 22: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Toplumda saygın bir kişi olma imkanını bana vermesi bakımından” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	54

ÇİZELGE 23: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	55
ÇİZELGE 24: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	55
ÇİZELGE 25: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	56
ÇİZELGE 26: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	56
ÇİZELGE 27: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Vicdani bir sorumluluk taşıma şansı bana vermesi yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	57
ÇİZELGE 28: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Vicdani bir sorumluluk taşıma şansı bana vermesi yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	57
ÇİZELGE 29: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	58
ÇİZELGE 30: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	59
ÇİZELGE 31: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	59
ÇİZELGE 32: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	60
ÇİZELGE 33: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	60

ÇİZELGE 34: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	61
ÇİZELGE 35: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	61
ÇİZELGE 36: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	62
ÇİZELGE 37: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	63
ÇİZELGE 38: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların dağılımı- “İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	63
ÇİZELGE 39: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	64
ÇİZELGE 40: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	64
ÇİZELGE 41: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Terfi imkanının olması yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	65
ÇİZELGE 42: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Terfi imkanının olması yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	66
ÇİZELGE 43: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	66

ÇİZELGE 44: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	67
ÇİZELGE 45: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Çalışma şartları yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	67
ÇİZELGE 46: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Çalışma şartları yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	68
ÇİZELGE 47: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşması yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	69
ÇİZELGE 48: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşması yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	69
ÇİZELGE 49: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	70
ÇİZELGE 50: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	71
ÇİZELGE 51: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	71
ÇİZELGE 52: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	72
ÇİZELGE 53: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanı vermesi açısından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	73

ÇİZELGE 54: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanı vermesi açısından” (Çekirge Devlet Hastanesi).....	73
---	----

TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa No

TABLO 1: Katılımcıların İş Doyum Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikleri.....	74
TABLO 2: Çalışanların İş Doyum Ölçeğine İlişkin Algılarına İlişkin Betimsel İstatistikleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi).....	75
TABLO 3: Çalışanların İş Doyum Ölçeğine İlişkin Algılarına İlişkin Betimsel İstatistikleri (Çekirge Devlet Hastanesi).....	76
TABLO 4: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	77
TABLO 5: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup t Testi Sonuçları.....	78
TABLO 6: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	79
TABLO 7: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Görev/Unvan Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	80
TABLO 8: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	82
TABLO 9: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Şuan ki Hastanede Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları.....	83

GİRİŞ

İş doyumı; etkin çalışma sağladığında insan kaynaklarında en önemli etkenlerden biri olmaktadır. İş doyumunu yüksek çalışanlar, işletmelerin amaçlarını gerçekleştirmede daha fazla katkı sağlamaktadırlar.

Çalışmada ana başlıklar ile iş doyumunu, iş doyumunu teorileri ile iş doyumunu arttırmaya yönelik iş doyumunu araçları, sağlık kurumlarında personelin verimi üzerinde etkileri, işgören ve işgörenin iş doyumunun sağlık kurumundaki önemi, kurum çalışanının iş doyumunu etkileyen faktörlere değinilmiştir. Karmaşık örgüt yapısına sahip olan hastaneler ve sağlık işletmeleri, çeşitli nitelik ve tecrübesi olan çalışanlardan meydana geldiğinden, sağlık çalışanının iş doyumuna etki eden faktörler bireye göre değişmektedir. Çalışmamızda sağlık kurumlarında görev yapan sağlık personellerinin iş doyumlarına etki eden faktörler ile çalışma ortamlarındaki hangi etkenlerin iş doyumlarında daha etkili olduğunu göstermek amaçlamıştır.

Bu çalışmada, sağlıklı bir nesil geliştirilmesi açısından ve insan faktörünün bir sağlık işletmesinde vazgeçilmez bir unsur olduğunu göz önünde bulundurarak, sağlık kurumlarında iş doyumunun önemi ve iş doyumuna etkileri ele alınmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde; iş doyumunun tanımına, özelliklerine ve iş doyumunu etkileyen faktörlere yer verilmiştir. Ayrıca iş doyumunda yeni yaklaşımlar da bu bölümde ele alınmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde; iş doyumunu kuramları üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümünde ise; sağlık hizmetlerinin önemi, amaçları ve sağlık hizmetlerinde iş doyumunun önemi üzerinde durulmuştur. Bu bölümde ayrıca sağlık personelinin iş doyumunu arttırmaya yönelik amaçlar açıklanmaya çalışılmıştır. Son bölümde ise Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Çekirge Devlet Hastanesi personelinin iş doyumunu etkileyen faktörler incelenmiştir.

Konuyla ilgili kaynak taraması yapılarak; doğrudan aktarma, yorumlama ve özetleme ile iş doyumunu ve sağlık sektörü açısından iş doyumunun önemi anlatılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMU, İŞ DOYUMU TEORİLERİ

1.1. İŞ DOYUMU KAVRAMI VE SÜRECİ

İş doyumunu; duyguları amaçlar çevresinde toplayabilme, adapte edebilme, kendini harekete geçirme, kendine mukayyet olabilme ve yaratıcı düşünebilme için gereklidir. Duygusal olarak kendini denetleme, kontrol altında tutma, zararlılardan kaçabilme, doyumunu erteleyebilme, az düşünce bol asabiyetli fevri davranışları kontrol edebilme, her başarının altındaki özelliştir. “Duygular; düşünebilmek ve planlar yaparak hedeflere hazırlanabilmek, sorunları çözebilmek gibi yeteneklerimizin kısıtlandığı ya da güçlendirildiği ölçüde, doğuştan gelen zihinsel yeteneklerimizi kullanabilme seviyemizin sınırlarını belirleyerek yaşamda neler yapabileceğimizi belirler. İş doyumunun dışarıdan karşılanmaya çalışılması, başarı elde etme açısından en büyük tehlikedir. İş doyumunun temel basamağında; umut beslemek, morali sağlamak tutmak ve sabırla çaba göstermek yer almaktadır” (Ayhan, <http://www.kho.edu.tr/enstitu/liderlik2004/bildiriler/12.%20Rıza%20Ayhan.pdf>, 20.07.2014).

Serinkan’a göre(2008); “Günümüzde her meslek grubunun kendine göre iş doyumunu tanımlı bulunmaktadır. Örneğın; psikoloji bilimine göre iş doyumunu, insanların davranışlarının gücü ve yönüyle ilişkili psikolojik bir kavramdır” (Serinkan, 2008:41). Fizik bilimciler tarafından ise; organizmanın dokuları içerisinde enerji dönüşümü yapan uyarıcıların, güçlendirici ve düzenli davranışlar süreci olarak tanımlanmaktadır. Türkçede ise iş doyumunu, isteklendirme kavramıyla tanımlanabilir. “İş doyumunu, kişiyi hareketlendiren ve kişinin davranışlarının yönünü tayin eden düşünceleri, umutları ve inançlarıdır” (Serinkan, 2008:41). Daha detaylı bir şekilde açıklamak gerekirse; arzu, istek, amaç, hedef, ihtiyaçlar, dürtü, güdü, eğilim, davranış, seçebilme, tercih edebilme, idare, hırs, korku, özlem, idrak edebilme, tutum, heves, tutku gibi birçok ifade de iş doyumunun tanımlı içerisinde yer alır. “İş

doyumunu, eylemin yönünü, etkisini ve öncelik sırasını belirleyen iç ve dış uyarıcıların etkileriyle bireyin harekete geçmesi ile ilgilidir. Diğer bir ifade ile hem iç hem dış enerji güçlerin toplamıdır” (Şahin, 2004:11).

1.2. İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ VE ÖZELLİKLERİ

Kurumların ve bireylerin hedeflerinin gerçekleştirilmesi, onların amaçlarına ne derece ulaştıkları önemli bir konudur. Kurumlarda çalışanların ne kadar mutlu oldukları, iş doyumlarının ne kadar sağlanabildiği ve kolektif refahın ne derecede sağlanabildiğinin bilinmesi önem arz etmektedir. Şahin’e göre (2004); “İçsel iş doyumunu sağlanmış kişilerin refahlarının iyi olduğu ve örgüt başarısının artırılmasında ekip iş doyumunun sağlanmasının gerekli olduğu ifade edilmiştir” (Şahin, 2004:11).

Çalışanları motive etmek isteyen yöneticiler, onları yetiştirmeli ve geliştirmelidir. Geliştirme ve yetiştirme birbirlerinden farklı kavramlardır. Geliştirme var olan yeteneklerin iyileştirilmesi iken; yetiştirme ise, kişinin o işte yeterli olması için eğitilmesidir.

“Yetiştirme, sınırları belirlenmiş bir zaman dilimi içerisinde yapılması durumunda; geliştirme, belli bir süre dahilinde bitmeyen ve sınırları belirsiz olan çalışmadır. Yetiştirme, belli bir işin gerektirdiği nitelik ve yeteneklerin kişiye kazandırılmasına yönelik eğitimsel çalışmalardır. Ancak geliştirme, bireyde olan bilgilerin ve yeteneklerin mevcut iş için yeterli olsa da, hem kişinin daha verimli çalışması hem de farklı pozisyonlarda istihdamı için kendisine yeni bilgi ve becerilerin kazanılması ve mevcut olanların geliştirilmesidir” (Uyargil, 1998:4).

Biçer ve Düztepe’ye göre ise (2003); “İşletmelerde işgörenlerin iş doyumları için yetkinliklerini bilmeleri ve gerekli görüldüğünde uygun eğitimi almaları sağlanır. İş gücünün hangi yetkinliklere sahip olduğu ve nerelerde beceriye bağlı eksikliklerinin olduğu analiz edilmelidir. Eksikliklerin belirlenmesi, işgörenlerin

gelişim planları için eğitim ve gelişim programlarının ne türde olacağının belirlenmesine katkı sağlayacaktır” (Biçer ve Düztepe, 2003:11)

İş doyumu kurumları kapsam-gereksinim kuralları ve süreç kuramları olarak iki kısımda incelenebilir.

1.3. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş doyumu, bireyin bilinçli duruma gelme hali, davranışlar, çevresi ve diğer bireysel nedenlerin etkilenme durumu sonunda ortaya çıkmaktadır. Sözü edilen bireysel nedenleri 4 başlıkta toplayabiliriz. Bunlar:

- “Uyarılma,
- İhtiyaçlar,
- İnançlar,
- Amaçlar” (Keskin, 2003:1).

1.3.1. Uyarılma ve Kaygı

Kişinin bilincinin açık ve uyarılmışlık halinin, verimli bir öğrenme sağlayabilmek adına halihazırda bulunması durumudur. “Canım ders çalışmak istemiyor” diyen öğrenci aslında yeterli uyarılmışlık sağlamamıştır. Yatakta ders çalışmak ya da müzik dinlerken ders çalışmak öğrencinin yeterli uyarılmışlık düzeyine gelmesini yani öğrenmesini zorlaştırır. Uyarılma belli seviyeye geldiğinde öğrenme için en uygun düzeyde olur. Aynı şeylerden kaygı içinde bahsetmek mümkün olmaktadır” (Keskin, 2003:1).

1.3.2. İhtiyaçlar

Keskin'e göre (2003); "İhtiyaçlar, arzu duyulan ve gerekli olan şeylerin eksikliğidir. Eksiklik istenen ya da algılanan olabilmektedir. İhtiyaçlar ise somut olabileceği gibi basit ya da karmaşık ve somut da olabilir" (Keskin, 2003:21).

İhtiyaçlar, iş doyumunun ilk basamağını oluşturmaktadır. "Bunlar insanların temel ihtiyaçlarını içermiş olsa da, zaman içerisinde şekil değiştirebilir veya öğrenilmiş olarak yeni bir şekilde karşımıza çıkabilmektedir. Kişileri motive etmek için yapılan araştırmalarda, ihtiyaçlarla doğrudan veya dolaylı olarak bağlantılıdır.

İhtiyaçlar iş doyumunun ilk basamağını oluşturur. Her ne kadar bireyin temel ihtiyaçlarını karşılıyor olsa da, zaman içinde değişiklik gösterebilir ya da öğrenilmiş değişiklik olarak yeni bir kimlikle bireyin karşısında çıkabilmektedir. Organizmanın herhangi bir ihtiyacı olmadan belirli bir amaç doğrultusunda enerji üretilip harekete geçmesi mümkün olmamaktadır" (Önen ve Tüzün, 2005:25-26).

1.3.3. Amaçlar

Önen ve Tüzün'e göre (2005); "Hedef, bireyin beyinde ulaşılmasının gerekliliği algılanarak organizmada enerjinin oluşmasını sağlayan ve davranışlarını yönlendirmek üzere oluşan itici güçlerin nedenidir. Bireyin her davranışının arkasında bir neden ve önünde ise bir hedef vardır. Birey, hedefsiz bir şekilde rastgele hareket edemez, davranışlarını hedefe ulaşmak için düzenler" (Önen ve Tüzün, 2005:8).

1.3.4. İnançlar

Bireylerin iş doyumuna etki eden üçüncü faktör ise onların inançlardır. "Yükleme kuramı ve bazı çalışmaların sonuçları, yeteneklerin kararı ve

denetlenemez olduğu ifade edilirken, bir başka görüŖe göre de yeteneklerin çabayla geliŖebileceđi yönündedir” (Keskin, 2003:1). Öte yandan yetenekle ilgili inançlarda geliŖimsel deđiŖiklikler mevcuttur.

Eren’e göre (1993); İşletmeci ya da yönetici, işletmenin plan ve programlarını, işyerinin düzenine, amirin davranışlarına ve ücretleme yöntemlerine karşı çalışanların inanç ve tutumlarını bilirse, işletmelerinin daha verimli ve daha sosyal bir ortamda çalışmaları için gerekli önlemleri almış olurlar. Bu sayede herkes tarafından beğenilecek bir program geliştirme imkanları artmış olur” (Eren, 1993:93).

1.4. İŞ DOYUMUNDA YENİ YAKLAŞIMLAR

Sürekli değişen çevre şartları, örgütleri geleneksel yönetim anlayışlarının ötesine geçmeye zorlamaktadır. Bilgi iletişim teknolojilerindeki geliŖmeler, küreselleŖme ve buna paralel olarak artan uluslararası rekabet iş dünyasının çehresini oldukça farklılaŖtırmıştır. “Örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri bu değişimlere ne derece uyum sağladıklarına bağlı olmaktadır. Tüm bu geliŖmeler insan kavramına bakış açısının da değişimini gerektirmektedir. İnsan, entellektüel boyutlarıyla değerlendirilmesi gereken bir unsur halini almıştır” (Yıldırım, 2004:93). Bu şartlarda çalışanların iş doyumunu sağlamak da eskisine göre daha zor olmaktadır.

İş doyumunda kapsam ve süreç teorilerini özetleyecek olursak; kapsam teorileri iş doyumunun nedenlerini, dolayısıyla içeriğini araŖtıran teorilerdir. Başka bir deyiŖle kapsam teorileri, iş doyumunu oluŖturan durumları, olayları ve ihtiyaçları incelemektedir. “İkinci gruptaki süreç teorileri ise, iş doyumunun oluŖumunu ve aşamalarını araŖtırmaktadır. Bu teoriler ihtiyaçların ortaya çıkışından doyumuna ulaşmasına kadar iş doyumunu sürecinin niteliğini tanımlamaya çalışır” (Ergül, 2005:69).

İş doyumunu teorilerinin çoğu Sanayi Devrimi’yle birlikte artan kitle üretimi ve dolayısıyla uzmanlaŖmanın çalışanlarda yarattığı monotonluğu ortadan kaldırma

amacını gütmüştür. “Bilgi çağını yaşadığımız bu günlerde ise bilgi işçisi kavramlarından söz edilmektedir. Bilgi işçilerinin iş doyumlarını sağlamak yeni yaklaşımları gerektirmektedir” (Serinkan, 2008:113). Bunun yanı sıra, gelişen teknolojiye paralel olarak iletişim imkanlarının çeşitlenmesi, sınırların ortadan kalkması gerek yapılan işin, gerekse işyerinin niteliğinin değişmesine yol açmaktadır. Artık sanal işyeri kapsamından bahsedilmektedir. Tüm bu nedenlerle iş doyumunu konusunda yeni yaklaşımlara ihtiyaç duyulmaktadır. “Bu konuda yeni teori geliştirmekten çok, öncelikle var olan teorilerin günümüz şartlarına uyarlanması gerekmektedir” (Serinkan, 2008:113).

1.4.1. Bilişsel Değerlendirme Teorisi

Eren’e göre (1998); “Süreç teorilerinden hatırlanacağı gibi Porter ve Lawler, Vroom’un Beklenti Teorisi’ne dayanarak içsel ve dışsal iş doyumunu modelini önermişlerdir. Bu duruma göre iş doyumunu, bireyin yaptığı bir işi ilginç bulduğunu ve sadece o işi yapıyor olmaktan dolayı tatmin olduğu için yapması gerektiğini ifade etmektedir. Dışsal iş doyumunu ise, işin kendisinden farklı olarak soyut ya da somut ödüller aracılığıyla oluşan iş doyumudur” (Eren, 1998:439). Bu teoriler dışsal ve içsel iş doyumunu toplanabilir olarak düşünmüşlerdir.

Deci ise (2005); “Dışsal ödüllerin içsel iş doyumunu üzerindeki etkisini araştırmıştır. Deci’ye göre, para gibi dışsal ödüllerin devreye girmesi önceleri işten zevk alma gibi içsel ödüllerle oluşan iş doyumunu düşürmektedir” (Gagne ve Deci, 2005:332). “Bilişsel Değerlendirme Teorisi” olarak adlandırılan bu teori daha önceden bağımsız olarak düşünülen içsel ve dışsal ödüllerini ilişkilendirmektedir.

1.4.2. Öz Belirtim Teorisi

Bu teoriye göre özerk iş doyumunu ve kontrollü iş doyumunu kavramları temel alınmaktadır. “Bu arada söz konusu olan iş doyumunu içsel iş doyumudur ve özerk iş doyumunun bir örneğidir. Kontrollü iş doyumunda ise, işi yapma zorunda olmak ve

baskı hissi söz konusudur. Bu açıdan, dışsal ödülleri kontrollü iş doyumunun oluşturduğu ileri sürülmektedir” (Gagne ve Derici, 2005:334).

Dışsal iş doyumunun özerk ve kontrollü olma aşamaları değişmektedir. İçsel olarak ilgi çekici olmayan görevler dışsal olarak iş doyumuna ihtiyaç duyarlar. Bu teori bir ucundan iş doyumunun olmadığı durumdan diğer ucundan içsel iş doyumunun gerçekleştiği duruma uzanan bir öz belirtim skalası tanımlanmaktadır. Bu duruma göre, ödül veya ceza gibi dışsal düzenlemeler durumunda dışsal iş doyumunu oluşturmaktadır. “Diğer dışsal iş doyumuna dereceleri davranışsal düzenleme ve onunla ilişkili diğerlerin içselleştirilmesi durumunda ortaya çıkmaktadır. İçselleştirme, bireylerin dışsal davranış düzenleyicilerini içsel düzenleyiciye çevirmeleri ve artık dışsal etkiye ihtiyaç duymamaları şeklinde tanımlanabilir” (Gayne ve Deci, 2005:334).

1.4.3. Dinamik İş doyumunu Teorisi

İş doyumunu konusuna bir başka yeni yaklaşım ise kapsam teorilerini günümüz şartlarına uyarlamayı hedefleyen Dinamik iş doyumunu üçgenidir. Osteraker’a (1999) göre; “Günümüzde iş dünyası ile iş doyumunu teorileri karşılaştırıldığında teoriler değil uygulama yöntemleri zamanın gerisinde kalmıştır” (Osteraker, 1999:73). Yazar, makalesinde kapsam teorilerinde iş doyumunun kaynağı olarak gösterilen ihtiyaçların sosyal, mental ve fiziksel olarak üç boyutta ele alınabileceği belirtmektedir. Bu gruplandırmayı, çalışanın iş doyumunu etkileyen faktörlerin işteki sosyal iletişim, işin özellikleri ve iş ile ilgili fiziksel veya maddi özellikler olduğu esasına dayandırmaktadır.

Sosyal boyut, “çalışanı işi sırasında gerek örgüt içinde (çalışma arkadaşları, yöneticiler), gerekse örgüt dışındaki insanlarla (müşteriler, tedarikçiler) kurduğu her türlü iletişimi kapsamaktadır. Bu boyutla ilgili faktörler iletişim, geri bildirim, dayanışma duygusu, kabul görme, liderlik, güç, diğerlerine yardım etme ihtiyacı olarak sayılabilir” (Osteraker, 1999:73).

1.4.4. İş Özellikleri Teorisi

Turner ve Lwrence'in 1960'ların ortalarında geliştirdiği “Zorunlu İş Nitelikleri Teorisi” ve bu teori için temel oluşturmaktadır. Yazarlar, yapılan işin yüksek düzeyde içsel doyumu sağlayacak şekilde düzenlendiğinde kişinin yüksek tatmin duyacağı, kişisel gelişmelerde yüksek tatmin yaşayacağını ve iş performanslarında artma gözleneceğini ileri sürmüşlerdir.

“Hackman ve Oldham'ın geliştirdiği “İş Özellikleri Modeli” ne göre, herhangi bir iş beş temel boyutta tanımlanabilir. Bunlar, işi anlamlı hissetmeyi sağlayan beş özellik olarak da ifade edilebilir” (Altuğ, 1998:81).

Beceri çeşitliliği: “İşin farklı ve çeşitli becerileri gerektirme derecesi şeklinde ifade edilebilir. Restoranda çalışan kişinin düşük düzeyde beceri çeşitliliği söz konusuysa araştırma laboratuvarında çalışan bireyin ise yüksek düzeyde beceri çeşitliliği söz konusudur” (Serinkan, 2008:139).

Görev bütünlüğü: İşin tamamının ya da tanımlanabilir bir kısmının birey tarafından tamamlanması olarak tanımlanabilir. Montaj hattında çalışan bir kişi ürünün sadece belli parçasını birleştirirken, marangoz ise baştan sona kadar mobilyacının parçalarını birleştirerek yüksek görev bütünlüğü ile yapımını gerçekleştirir.

Görevin önemi: İşin örgüt için ve örgütün dışındaki insanların yaşamlarını etkileme derecesini tanımlamaktadır. “Hemşire ve doktorların görevlerini insanların hayatlarını etkilediği için yüksek düzeyde önemli iken, araba yıkayan kişinin görev düzeyi ise düşüktür” (Serinkan, 2008:139).

Özerklik: İşin planlanmasında ve yapılışında bireye ne düzeyde özgürlük tanıdığını ifade etmektedir. Görev bütünlüğündeki marangoz örneğinden ilerlersek, marangozun mobilyayı yaparken işi nasıl yapacağıyla ilgili yüksek düzeyde özerkliği mevcutken, montaj hattındaki çalışanın ise özerkliği düşüktür.

Geri bildirim: İşin niteliğinin bireye işle alakalı performansı hakkında ne derecede bilgi verdiğini ifade etmektedir. Doktorun, hastaların iyileştiğini görmesi

tedavilerinin işe yarayıp yaramadığı hakkında geri bildirim sağlarken, araştırma laboratuvarında çalışanların araştırma sonuçları için yıllarca beklmeleri gerekmektedir.

1.4.5. İş Tasarımı

İş doyumu konusunda önceleri insanların ihtiyaçları, daha sonra amaçları üzerinde durulmuştur. Gee ve Burke'ye göre (2001); “Son zamanlarda ise yine çalışanların bireysel ihtiyaçları vurgulanmaya başlamıştır. Yüksek eğitim, yetenek düzeyleri ve genel yaşam şartlarındaki gelişmeler sonucunda günümüz çalışanlarının Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'nde bulunan en alt seviyelerde yer alan ihtiyaçları zaten tatmin edilmiş olmaktadır” (Gee ve Burke, 2001:132). Finansal ödüller hala önemini korumakla beraber, çalışanın yüksek düzeydeki ihtiyaçlarına hitap etmede yetersiz kalmaktadır. Bireylerin üst düzeydeki ihtiyaçlarının tatmini ise, ancak onların potansiyellerini gerçekleştirmelerini sağlayarak mümkün olabilmektedir. Başka bir ifadeyle, çalışanlara yeteneklerini keşfetmeleri ve kendilerini geliştirmeleri için fırsat verilmektedir.

Daha önce Herzberg ve Lock tarafından da belirtildiği gibi, iş doyumunun temel faktörü işin kendisidir. İşgörenlerin ihtiyaçlarını tatmin etmek konusundaki bu yaklaşıma göre, kişinin işi üzerinde odaklanmakta ve işgörenin daha üst düzeydeki ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde değiştirilebileceği üzerinde durulmaktadır. “Günümüzde işyerlerinde iş tasarımı, iş doyumu çalışmalarının önemli bir kısmı durumundadır. Bir işlemin ya da üretimin gerçekleştirilmesi amacıyla yapılması gereken iş ve sorumlulukların, iş ortamının ve işi gerçekleştirme yöntemlerinin önceden belirlenmesi eylemine iş tasarımı denilmektedir” (Barutçugil, 1998:200).

İşin yüksek düzeyde iş doyumunu sağlayacak şekilde düzenlenmesi (iş tasarımı) iş dönüşümü, iş genişletme ve iş zenginleştirme uygulamalarıyla gerçekleştirilmektedir.

1.4.6. İş Rotasyonu

“Çalışanların iş doyumlarını ve işe olan ilgilerini tazelemek amacıyla bir işten diğerine yönlendirilmesidir. Kişinin benzer niteliklerdeki işlerde çalıştırılmasıyla gerçekleştirilir. İş çalışan için sıkıcı hal aldığı anda, çalışan benzer niteliklerdeki başka işe gönderilir. Örneğin, bir hafta önce camları monte eden bir işçinin, diğer bir hafta ön tamponu monte etmesi buna örnektir” (Serinkan, 2008:140). Ancak iş dönüşümü bir süreliğine çalışanın ilgisini ve iş doyumunu artırsa da uzun dönemde çalışanın bir yerine birkaç sıkıcı işi yapmasıyla sonuçlanmıştır. “Üstelik uzmanlaşmadan kaynaklanan verimliliğin de azalmasına neden olmuştur. Ancak rotasyon, farklı işlerde çalışanın geniş bir beceri yelpazesine sahip olmasını sağlayacağından çok etkili bir eğitim tekniği olarak kullanılabilir” (Aşan, 2001:242).

1.4.7. İş Genişletme

Birtakım görevlerin bir araya getirilerek daha geniş kapsamlı bir işin oluşturulması anlamına gelmektedir. Daha önceleri başkaları tarafından yapılan işler, işi genişletmek amacıyla işe dahil edilir. “İşin genişliği kişinin doğrudan sorumlu olduğu görevlerin sayısı ile belirlenmektedir. Yatay doğrultudan iş yüklenmesi olarak da ifade edilebilecek olan işi genişletmeden, işin kapsamı genişletilmekle beraber zorluk derecesi aynı kalmaktadır” (Serinkan, 2008:141). Örneğin, işi iki vidayı sıkmak olan bir işçiye, üçüncü vidayı sıkmak ve iki kabloyu birbirine bağlama görevinin de verilerek işin genişletilmesi işi daha ilginç kılmaktadır. Bunun sonucunda iş tasarımına daha karmaşık bir yaklaşım olan iş zenginleştirme geliştirilmiştir.

1.4.8. İş Zenginleştirme

İş motive eden faktörlerin eklenerek işin zenginleştirilmesini ifade eder. Burada dikey doğrultuda iş yüklenmesi söz konusudur. Başka bir ifadeyle çalışan işi üzerinde daha fazla kontrol edilmekte, bu yolla da çalışana iş ile ilgili başarıma hissi,

sorumluluk ve fark edilme gibi pozitif duygular geliştirilmesine yönelik imkan verilmektedir. Zenginleştirilmiş bir işte, iş için gerekli kaynakları kullanabilme işi yaparken kullanılabilecek yöntem gibi konular çalışanın kontrolündedir. Bu sayede çalışanın kişisel olarak gelişimine de katkıda bulunmaktadır.

1.4.9. Öz Yönetim Uygulamaları

Günümüzde işgörenin geçmiştekine göre daha fazla bilgili ve yetenekli olduğu bir gerçektir. Bu onları kendi potansiyellerini kullanma ve geliştirmeler için fırsatlar sunan örgütlere karşı daha bağlı duruma getirmektedir. Günümüz çalışanlarının tüm emeklerini harcayacak şekilde motive olmaları için kişiyi ihtiyaçlarına, umutlarına, hedeflerine, kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarının dikkate alınmasına ve iş doyumu çabalarına bu doğrultuda yön verilmesi gerekmektedir. Artık, çalışanın yüksek düzeydeki ihtiyaçları önem kazanmıştır. Hatta, “İnsan Kaynakları Yönetimi” (İKY) kavramı yerine, “İnsan Potansiyeli Yönetimi” (İPY) kavramından bahsedildiği görülmektedir. İPY, insanlara potansiyelleri kullanma imkanı verildiğinde, kendi kendilerini yönetebileceklerini ileri sürmektedir. Özellikle bilgi işçileri söz konusu olduğunda, bu yaklaşımın oldukça doğruluğundan bahsedilebilir.

Öz denetim uygulamaları takım çalışması ve uzaktan çalışma imkanları olarak iki alt başlıkta toplanabilir.

1.4.10. Takım Çalışması

Çiçek’e göre (2005); “Takım çalışması, bir takımın tespit edilmiş ortak bir hedefini ele almak amacıyla yaptığı etkin ve verimli bir çalışmadır. Bu çalışmada yöneticiler tarafından çeşitli şekillerde desteklenir ve teşvik edilir. Takım çalışmasında; o takımı oluşturan kişiler ile takımın hedefleri ve çıkarları ne ölçüde aynı yönde işleme konulursa, takım ve bireylerin hedefleri birleştirildiğinde o takımın hedeflerine ulaşması yönünde motive edilmesi o ölçüde kolaylaşır. Takım

çalışması, çalışanlara işleri üzerinde daha fazla kontrol sağlamaya yönelik bir çalışmadır. Burada takımların sinerji yaratacak şekilde oluşturulmasına dikkat edilmelidir” (Çiçek, 2005:55).

1.4.11. Uzaktan Çalışma

Diğer bir özyönetim uygulaması ise uzaktan çalışmayı kapsamaktadır. Buna esnek yer uygulaması adı da verilmektedir. Katılım ve takım temelli çalışmanın yanında, esnek çalışma şartları da günümüzde iş doyumu için yeni bir açılım sağlamaktadır. “Teknolojik ilerlemeler uzaktan çalışmayı mümkün kılmaktadır. Uzaktan çalışma ile ilgili en yaygın olan ve çoğu tanımını da içine alan tanım Uluslararası Çalışma Örgütü’nün (İLO) yaptığı tanımdır. İLO’ya göre uzaktan çalışma, “Bir işveren ya da aracı için işgörenin seçtiği yerde, genellikle işçinin kendi evinde, işveren ve aracının denetimi olmadan bir sözleşme gereği malın üretilmesi ya da hizmetin sağlanması şeklinde tanımlanmaktadır” (Mutlu, http://www.mcozden.com/İNSANKAYNAKLARI/ikf10_ecueis.html, 13.07.2014).

1.4.12. Güçlendirme

Yeni yaklaşımlar arasında adı oldukça sık geçen personel güçlendirme, iş doyumundaki en yeni yaklaşım olarak ileri sürülmektedir. “Personel güçlendirme, çalışanların yaratıcılık ve iş doyumu güçlerinin kullanılması ile eski modası geçmiş ve emir tarzındaki yönetim uygulamalarından uzaklaşarak işletme sorunlarının çözülmesi” olarak tanımlanmaktadır” (Mutlu, 2006:68). “Personel güçlendirmede pek çok koşul söz konusudur. Bunlardan bazıları aşağıda belirtildiği gibidir:

- Katılım ve karar verme yetkisi,
- Yenilik, bilgiye ulaşılabilirlik ve bilgilerin paylaşılması,
- Sorumluluk,

- Ortak hedeflere yöneltme,
- Çalışanları toplum önünde övme,
- Çalışanlara güveni öğretme ve onlara aşılama,
- Yeterlilik ve yetenekleri genişletme,
- Açık bir iletişim ortamı,
- Performansla ilgili geribildirim yapma,
- Kaynaklara ulaşılabilirlik,
- Takım çalışması” (Doğan, 2002:23).

Güçlendirme, çalışanların kendi amaçlarını belirlemelerinin, kendi kararlarını vermelerinin, kendi sorumluluk ve yetki alanlarındaki sorunları kendi başlarına çözmelerinin sağladığı bir süreç olarak tanımlanabilir. Personel güçlendirme verilen bir görevi başarıyla yerine getirmekten sorumlu kaynaklanan iş doyumunu arttırmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMU KURAMLARI

2.1. KAPSAM-GEREKSİNİM KURAMLARI

Tarihsel süreç incelendiğinde önceki kuramlarda çalışanların işlerini sevmeme nedenlerinin aldıkları ücretlere bağlı olduğu görülmektedir. Aynı zamanda bu düşüncenin, sistemin eksik oluşu ve gözden geçirilmesi gerektiği düşünülmüştür. Böylece, yönetim kuramcıları gerek çalışanların yaradılışından, gerekse sezgisel olan faktörlere bağlı olarak açıklama yapmaya çalışmışlardır (Özkalp, 1982:133).

Çalışanların iş doyumlarına yönelik kuramlardan herhangi biri incelendiğinde bireyin sergilediği davranışın nedenleri ile bu davranışlara sebep olan süreçleri kuramcılar açıklamaya çalışmışlardır. Birçok kuram genel olarak her ikisinden ziyade birisi üzerinde daha fazla odaklanma göstermektedir. İş doyumunu kuramları kapsam-gereksinim kuramları ve süreç kuramları olarak iki kısımda incelenmektedir. Kapsam-gereksinim kuramları, bireylerin güdülerini ve bunlara bağlı güçler ile bireylerin bu güdülerden tatmin olmak için peşlerine düştüğü hedefleri tanımlamaktadır. Özetle kapsam-gereksinim kuramları, gereksinimin oluşumuna ve bireylerin nelerden güdülendiği üzerine önem vermektedir (Mullins, 2002:426). Kapsam-gereksinim kuramları bireyin içinde bulunduğu davranışa ve bireyi bu davranışa yönelten nedenleri anlamaya ağırlık vermektedir.

2.1.1. Maslow'un Gereksinimler ve Hiyerarşi Kuramı

Maslow'a göre (1970); "Bireyler doğuştan gelen belli davranışlara yön veren belirli davranışlara sahiptir. Bu gereksinimleri tatmin oluncaya kadar bireyin davranışları etkilenmekte ve bir düzen içerisinde aşağıdan yukarıya doğru sıralanmaktadır". Maslow'a göre bireyler alt düzey ihtiyaçlarını karşıladıkça bireyin davranışları en alttan en üst gereksinime doğru ilerleyecek ve karşılanan ihtiyaçlar

davranışı da etkileyecektir. Maslow insan gereksinimlerini, fizyolojik, güvenlik, sevgi-ait olma, saygınlık-değer ve kendini gerçekleştirme gereksinimi olarak beş kategoride ele almıştır. İlk sıradaki gereksinimler temel gereksinim, son üç basamaktaki gereksinimler ise sosyo-psikolojik ya da ikincil gereksinim olarak incelenmiştir.

a) Fizyolojik Gereksinimler: Fizyolojik gereksinimler iş doyumu kuramları arasında genel olarak fizyolojik dürtüler olarak ele alınmıştır. Bunların içerisinde açlık, susuzluk, cinsellik gibi belli ihtiyaçlar sıralanmaktadır. “Bu ihtiyaçlar tatmin edilmez ise kişi bu fizyolojik ihtiyaçlar tarafından baskı altında kalmakta ya da diğer bütün gereksinimler önemini yitirerek kişiyi tekrar bu dürtüleri tatmin etmeye yöneltmektedir” (Maslow, 1970:37).

b) Güvenlik Gereksinimleri: Fizyolojik ihtiyaçların göreceli olarak doğru tatmin edilmesinin ardından güvenlik ihtiyacı başlığı altında yeni bir ihtiyaç dizininin ortaya çıkacağı belirtilmiştir. Bunlar; kendini koruma, istikrar, güven duyma, korkudan kaygıdan ve karmaşadan kaçınma, planlama, düzen, kural, limit ihtiyacı gibi birçok faktör olarak kategorize edilebilir.

c) Ait Olma ve Sevgi Gereksinimi: Fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarının ikisinin de tatmin edilmemesi durumunda sevmeye, sevilme, ait olma ihtiyaçları ortaya çıkar. Bu durumda kişi, birey, arkadaş, sevgili, eş ya da çocuğa ilişkin noksanlığı daha önce olmadığı kadar çok hisseder, yani ailesi ve insanlar içerisinde duygusal ilişkinin açlığını hissedecek ve bu ihtiyacını karşılamak için daha fazla çaba göstermek isteyecektir (Maslow, 1970:43).

d) Saygınlık Gereksinimi: Toplumdaki bütün insanlar, sağlam ve kalıcı temele dayanarak kendilerine yönelik genelde daha yüksek değer biçme, özdeğer ve başka bireylerin takdir etmesi için ihtiyaç ve arzuya sahip olurlar. Bu ihtiyaçlar iki şekilde gruplanabilmektedir. Bunların birincisi, dünyanın gözünde güç, başarı, yeterlilik, ustalık ve beceri gösterme, güven sağlama isteği ve ayrıca özgürlük arzusu duyma olarak ifade edilirken ikincisi ise; nam-ün, statü, şan, şeref, namus, saygınlık ya da takdir edilmek için duyulan ihtiyaçlar şeklinde belirtilebilir (Maslow, 1970:45).

d) Kendini Gerçekleştirme (Öz Gerçekleştirme) Gereksinimi: Eğer kişi kendisiyle barışık olmak istiyorsa kendisi için bir şeyler yapmalıdır (Örneğin: müzisyen müzik yapmalı, ressam resim yapmalı, şair ise şiir yazmalı). Maslow’a göre, tüm bu sayılan ihtiyaçların tatmin edilmesi durumunda, bireyler kişisel olarak uygun bulduğu şeyleri yapmıyorsa, kendilerini yeni bir hoşnutsuzluk ve rahatsızlık duygusu içerisinde bulurlar (Maslow, 1970:46). Bu kuramı benimseyen yöneticiler ise, çalışanlarını tatmin eden isteklerinin neler olduğunu bilebilmeli ve onları tatmin edecek ortamları sağlayabilmelidirler. Sonuç olarak, herkes aynı zamanda ve aynı sıradaki ihtiyaçlar tarafından motive edilemez, farklı kişiler farklı basamaktaki ihtiyaçlar tarafından motive edilebilir.

2.1.2. Alderfer VIG (Varoluş-İlişki Kurma-Gelişme) Kuramı

“Maslow kuramının devamı olarak görülen VIG kuramı, gereksinimler kuramını desteklemek ve eksiklerini karşılamak amacıyla ortaya çıkmıştır” (Özkalp ve Kirel, 2005:324). “Clayton Alderfer, Maslow’un hiyerarşisini başka bir şekilde ifade etmiştir (Özkalp ve Kirel, 2005:324). Maslow’un hiyerarşisi çalışma yaşamı adını geliştirilirken, Alderfer kuramında ise örgütlerde çalışanların ihtiyaçlarına yönelik uyarılama yapmayı hedeflemiştir. Alderfer, kuramında ihtiyaçları üç grupta toplamıştır. İngilizce baş harflerinin birleşiminden dolayı ise ERG kuramı da denilmektedir.

a) Varoluş Gereksinimi: “İnsanların varlıklarını sürdürebilmelerini ve var oluşlarına devam edebilmelerini sağlayan fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını kapsamaktadır. Varoluş ihtiyaçları, insanların varoluşlarıyla alakalı olan ve Maslow’un kuramında ilk iki basamakta yer alan fizyolojik ve belirli güvenlik ihtiyaçlarına karşılık gelmektedir” (Demirel, 2002:2).

b) İlişki Kurma Gereksinimi: Bu ihtiyaçlar açık bir iletişim ile diğer bireyler duygu ve düşüncelerin paylaşımlarının tatmin olunmasını içerir. Maslow’un kuramından yer alan sevgi ve ait olma ihtiyacının açık ve dürüst bir şekilde tatmin edildiği üzerinde durmuştur.

c) Gelişme Gereksinimi: “Maslow’un kuramında yer alan kendini gerçekleştirme ihtiyacını kapsamakta ve saygınlık ihtiyacının da bir yönünü kapsamaktadır. Bunlar da bireyin potansiyel gelişimiyle alakalı ihtiyaçlardır” (John ve Saks, 2001:139).

2.1.3. Herzberg’in Çift Etmen Kuramı

“İş doyumu kuramının gelişimine katkıda bulunan bir diğer kişi de Frederic Herzberg olmuştur. Tıpkı Maslow ve Alderfer gibi Herzberg de iş doyumunun temelinde ihtiyaçların olduğunu savunmuştur. Herzberg çift etmen kuramını 1950’li yılların sonuna doğru ve 1960’lı yılların başlarına doğru geliştirmiştir” (Moorhead ve Griffin, 1896:116). Herzberg ve arkadaşları Pittsburgh’da yaklaşık 200 mühendis ve muhasebeciden oluşan bir grupta görüşmüş, geçmişteki işlerinden ve çalıştıkları zamanlardan kendilerini doyumlu ve motive oldukları zamanları ve tam tersi oldukları zamanları hatırlamalarını istemişlerdir. “Daha sonra hissettikleri iyi ve kötü duygularının neler olduklarını söylemelerini istemişlerdir. Verilen cevaplar dikkate alınmış ve içerik analizine tabi tutulmuştur. Sonuç olarak, çalışanların işten tatminlerine ve tatminsizliklerine verdikleri cevaplardan iki boyut tespit edilmektedir” (Moorhead ve Griffin, 1896:116).

a) Koruyucu Hijyen Etmenler: İşgörenlerin iş doyumu eksikliklerinin nedenleri hakkında sorulara verilen cevapların yanıtları sonucunda elde edilmiştir. Bu sonuçlar; ücret, iş güvenliği, çalışma koşulları, denetimin düzeyi ve niteliği, şirket vizyonu ve yönetimin kişiler ile olan ilişkisidir. İş ortamında koruyucu hijyen etmenleri bulunmuyorsa personel için doyumsuzluk yaratabilir (Demirel, 2002:7).

b) Motive Edici Etmenler: Çalışanların doyum sağlama ve motive olmalarının nedenlerine yöneltile sorulara verdikleri cevaplardan elde edilmiştir. Bulgular sonucunda; “başarı duygusu, tanınma, sorumluluk, işin kendisi, kişisel gelişim ve terfi gibi etmenler de bu gruba dahil olmuştur. Motive eden etmenler, işgörenlerin iş doyumunun ve iş doyumlarının artırılmasına yönelik nedenler olarak saptanmıştır” (Moorhead ve Griffin, 1896:116).

2.1.4. McClelland'ın Başarı Gereksinimleri Kuramı

David C. McClelland'ın kuramı; başarı, güç ve yakın ilişki ihtiyacı içeren kuramdır.

a) Başarı Gereksinimi: McClelland başarı gereksinimini; “iş iyi yapma ya da kusursuzluk standardıyla rekabet etmenin önemli olduğu eylemlere yönelme” olarak tanımlanmıştır (Akyay ve Göral, 2005:116). Bu yaklaşıma göre başarı isteği, “zor bir işin üstlenilmesi, belirsizliklerle yüzleşme ve de kişilerin performans sonuçlarının kişisel sorumluluklarının alınması gibi davranışları dışa vurmaktır. Araştırmalar ise, yüksek başarı ihtiyacına sahip olan kişilerin belli şekillerde hareket etme eğiliminde olduklarını göstermektedir. Bunlara göre ise bireylerde şu özellikler görülmektedir” (Akyay ve Göral, 2005:116).

- Yüksek başarı ihtiyacına sahip kişiler, risk almayarak başarılarını, alınan riskleri alarak gösterme ihtiyacını hissetmektedirler.

- Bireyler hedefledikleri amaçlara hangi seviyede ulaştıklarını anlamak adına hızlı ve net bir şekilde sonuç alma ihtiyacı duymaktadırlar. “Bu bireylerin başarılı bir şekilde motive olmaları ve başarıdan haz duymaları çoğunlukla görülmektedir. Ayrıca bireyler zihinlerini sürekli hedeflerindeki işle meşgul etmektedirler. Başarı odaklı bireyler ise kişisel sorumluluk almakta kararlıdırlar” (Akyay ve Göral, 2005:116).

“McClelland kuramında başarı ihtiyacına geniş anlamda önermeler getirmiş ve “The Achieving Society” adlı kitabında, ülkelerin o günkü şartlarda ekonomik durumları ile ülkelerdeki başarı ihtiyacı düzeyleri arasındaki ilişkinin kanıtını ortaya koymaktadır. McClelland araştırmasını iki sonuca bağlamıştır” (Şimşek, 2001:127). Sonuçlara göre;

“Ülke ekonomik kalkınma durumuyla ülke başarısının ortalama değerleri arasında anlamlı ilişki vardır. Başarı odaklı amaçlar ve davranışlar konusunda bilgi edinme için eski gelişmişliğin ülke insanının başarısını etkileyebileceği görülmektedir” (Şimşek, 2001:128).

Başarı İhtiyacı Teorisi ile ilgili özetle şunlar söylenebilir. Bu teoriyi benimseyen yöneticiler, çalışanlarının sahip olduğu ihtiyaçları belirleyerek ihtiyaçlarına göre işe yerleştirecek sistemleri geliştirmelidirler. Bu sayede çalışanlar iş doyumları için gerekli ortamı bulacaklarından performanslarını da tam olarak kullanacaklardır.

b) Güç Gereksinimi: “Güç gereksinimi, başkalarını etkileme araçlarını denetleme yoluyla kişinin doyuma ulaşma eğilimi olarak tanımlanabilir. Yüksek güç gereksinimi içindeki bireyler, kendi çevresini, finansal ve maddi kaynakları, bilgiyi ve diğer insanları kontrol altına alma arzusu göstermektedir” (McClellans ve Burnham, 1976:1-11). Güç gereksiniminin altı temel göstergesi mevcuttur, bunlar;

- “Diğer insanlar üzerinde etkisi olabilecek oldukça güçlü davranışlar sergilemek,
- Özellikle bilgi toplayarak ya da başkalarını gözetleyerek, kontrol ya da denetimi oluşturmak,
- Etki etmeye kalkışmak, bir konuya inandırmaya, kabul ettirmeye, ya da bunu kanıtlamaya çalışma,
- Açıkça istenmese bile öneride bulunmak, destekleme ya da yardım etmek,
- Başkalarını etkilemek ve başkalarının hareketine güçlü duygusal tepkiler göstermektir” (Akyay ve Göral, 2005:”16).

McClelland ve Burnham girişimciler ve yöneticiler üzerinde yaptıkları bir çalışmada, girişimcilerin yüksek bir başarı gereksinimi ve daha düşük bir güç gereksinimi içinde olduklarını ancak yöneticilerin ise konumları gereği girişimcilerin tersine yüksek bir güç gereksinimi ve daha düşük olarak da başarı gereksinimi gösterdiklerini gözlemlemişlerdir.

c) Yakın İlişki Gereksinimi: “Yüksek başarı ihtiyacı duyan birey, sosyal ilişkilerini devam ettirerek daha fazla zaman geçirmekte, gruplara katılarak sevildiğini ve benimsendiğini hissederek bu ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Böyle bir

gereksinime güçlü bir biçimde sahip olan kişi, diğerleriyle olumlu duygusal ilişkiler arama yolundadır. Bu ilişki “arkadaşlık” sözcüğüyle açıklanabilir. Diğerlerini sevmek, onlar tarafından benimsenme, sevilme ya da affetme ve affedilme eğilimleri, kişilerarası ilişkilerin bozulmasına tepkide bulunma, bozulan ilişkileri yeniden sağlamaya çalışma, yakın ilişki gereksiniminin belirtileri olarak gösterilebilmektedir (Can, 1985:71).

McClelland, yakın ilişki, güç ve başarı ihtiyaçlarının öğrenilebilir olması nedeniyle hiyerarşik bir sistem içerisinde uygun düşmeyeceğini savunmuştur. Bunun nedeni olarak ise, farklı bireylerin farklı seviyelerde farklı ihtiyaçları hissetmekte olmalarından kaynaklanacağını düşünmüştür. “Bu nedenle ihtiyaçlar arasında “tatmin-dizisi” ya da “engelleme-gerileme” ilişkileri mevcut değildir. Maslow ve diğer araştırmacılar gereksinimlerin içgüdüsel olduğunu öne sürerken, McClelland’ın bu çalışması güdü veya gereksinimlerin gelişmesinde iş dışındaki sosyal çevre bağlamının önemine vurgu yapmıştır” (Akyay ve Göral, 2005:116).

2.2. SÜREÇ KURAMLARI

Süreç kuramları adı altında toplanan iş doyumu kuramları, kişilerin hangi amaç tarafından nasıl motive edildikleri ile ilgilenmektedir. Bu kuramın amacı, “işgörenlerin ihtiyaçlarını karşılayan davranışları nasıl seçtikleri ve başarılı olup olmadıklarını keşfedip keşfetmediklerini öğrenmektir. Bu amaçla süreç kuramları, kişilerin davranışlarına etki eden nedenleri açıklamakta ve ödüllerin işgörenler üzerindeki ve işe olan etkisini dikkate almaktır” (Barutçugil, 2004:377). Süreç kuramları altında bu bölümde dört kuram ele alınmaktadır. Bunlar;

- “Eşitlik kuramı,
- Beklenti kuramı,
- Sonuçsal şartlandırma yaklaşımı/pekiştirme kuramı,
- Amaç kuramı” (Barutçugil, 2004:377).

2.2.1. Eşitlik Kuramı

Psikolog J. Stacey Adams tarafından geliştirilen bu kuram, eşit çabanın eşit şekilde ödüllendirilmesi gerektiğini savunur. İşgörenin işindeki başarısı, işinden tatmin olma durumu ve çalışma ortamıyla ilgili olarak algıladığı eşitlik veya eşitsizliğe bağlıdır. İşgörenler, sarf ettikleri çaba ve bu çabalar sonunda elde ettiklerini, aynı işi yapan çalışanların sarf ettiği aynı çaba ve elde ettiği sonuçlar ile kıyasladığında, kendilerine ne kadar eşit davranıldığını üzerine odaklanan eşitlik kuramı; işgörenlerin bu kıyaslamasıyla adil davranıldığını görmeleri durumunda motive olduklarını ileri sürerler. Çünkü çalışanlar örgütlerinde adaletli davranılmasını istemektedirler (Kinicki ve Williams, 2006:385). Kişilerin çalışmaları sonucu elde ettikleri değerler hakkında sahip oldukları adalet ve eşitlik duyguları da bu durumda güdülenmelerini engelleyebilir (Yüksel, 1998:137). Eşitlik kuramı, adalet duygusunun önemi üzerinde durmakta, bireylerin adaletsiz davranıldığını hissetmeleri durumunda eşitliği sağlamak için motive olacakları savunulmaktadır.

“Adams, eşitsizliğe verilen tepkilerin bireyden bireye değişmesine karşılık mevcut eşitsizliği azaltmak için, davranışsal ya da psikolojik yönelimli altı yöntem geliştirilmiştir” (Daft, 2006:704).

- **Girdileri değiştirme:** Kişiler girdileri değiştirebilirler. “Örneğin; düşük ücret eşitsizliğini çalışanların çabaları azaltabilir ya da işin miktarı ve kalitesi azaltabilir, uzun aralar verilebilir, rahatsızlık izinleri alınabilir, devamsızlıkları arttırabilirler. Kısacası daha az verimli bir şekilde çalışabilirler” (Barutçugil, 2004:377). Ücret eşitsizliğini yüksek düzeyde algılayan çalışanlar ise emeklerini arttırarak çıktılarını azaltabilirler.

- **Çıktıları Değiştirme:** Bireyler girdilerini değiştirmeden çıktılarını değiştirebilirler. Örneğin; daha az ücret alan çalışanlar ücretlerine zam isteyebilir, terfi talep edebilir veya kendilerine daha geniş bir çalışma ortamı isteyebilirler.

- **Diğerlerini etkileme:** Birey, girdilerini azaltmakta zorlanabilir ya da sonuç veya katkılarını değiştirmek isteyebilirler. Örneğin, diğer çalışanlara daha çok iş verme ya da işten ayrılmalarını sağlama gibi.

- **Karşılaştırma amaçlarını ya da karşılaştırmanın dayandığı temel etmenleri değiştirme:** Bireyler, karşılaştırma yaptıkları referans kişileri ya da grupları değiştirebilirler. Burada aynı girdi ve çıktılara sahip kişileri karşılaştırmaya ihtiyaç duyulmaz. Önemli olan nokta ise çıktı ve oranlarının benzerliğidir.

- **Girdi ve çıktı tanımlarını akılcı şekilde değiştirme:** Birey savunma mekanizmalarını geliştirebilir. Örneğin; “eşitsizliğin geçici olduğuna gelecekte sorunun çözüleceğine ya da çok fazla çalışmadığına kendini inandırıp durumu akılcı hale getirebilir. Yüksek ödeme adaletsizliğinde kişiler çıktılarının girdilerine uygun olma konusunda kendilerini ikna edebilirler. Örneğin, diğerlerinden daha fazla çalıştıklarına ve bu yüzden daha fazla ücret aldıklarına inanırlar. Az ödeme eşitsizliğinde ise, diğer çalışanların girdilerinin kendilerinden daha fazla olduğunu düşünürler” (Barutçugil, 2004:377).

- **İşi terk etme:** Kişiler daha uygun dengeler içerisinde yeni bir durum bulmayı deneyerek eşitsizlikten uzaklaşmak isteyebilirler. Örneğin, işi bırakabilirler, devamsızlık yapabilirler ve işyerinde değişiklik isteyebilirler.

“Eşitlik kuramını, çalışanlarını motive etmek adına kullanmak isteyen işverenlerin dikkate almak zorunda olduğu bazı noktalar vardır. Bu hususlar; yöneticiler, çalışanların kendi elde ettikleri ile diğerlerinin elde ettiklerini karşılaştırdıklarını bilmeli ve eşitsizlik olarak algılanabilecek davranışlardan kaçınmaya dikkat etmelidirler. Ücret artışı veya ödül, çalışan ile diğerleri arasında herhangi bir eşitsizlik yaratıyorsa genel anlamda iş doyumunu bozucu etki yaratabilir. Bu nedenle, akılcı yöneticiler, eşitlik duygusunu kullanarak ve çıktıları dengede tutarak çalışanlarının iş doyumlarını artırma yolunu seçerler” (Barutçugil, 2004:337).

2.2.2. Beklenti Kuramı

İş doyumunda önemi gün geçtikçe artan kuramların başında beklenti kuramları gelmektedir (Koçel, 1999:477). Beklenti kuramları iki farklı kuramdan

oluşmaktadır. Bunlar, V. Vroom tarafından geliştirilen “temel beklenti kuramı” ve E. Lawler ve L. Porter tarafından geliştirilen “genişletilmiş beklenti kuramı”dır (Koçel, 1999:477). Beklenti kuramlarının; kesin sonuçlar üretecek faaliyetlere yönelik beklentiler tarafından harekete geçirildiği savunulmaktadır. Çalışanlar bu süreçte hem bir iş performansına yönelik, hem de başarılı bir performans sonucu elde edilecek ödülün türünü değerlendirirler (Adler, 2002:179).

Beklenti kuramı çalışanların, çabaları ve sonuçları ölçüsünden arzuladıkları ödüllerin tanımlanmasında yöneticilerin yetenekleriyle bağlantılıdır. “Her iki kuram da kültürlerine göre değişiklik göstermektedir. Beklenti kuramı farklı bireylerin iş doyumlarının içsel gösterimidir” (Adler, 2002:180-181).

2.2.2.1. Vroom’un Beklenti Kuramı

V. Vroom tarafından geliştirilen kuramda, çalışanları nelerin motive ettiği değil, iş doyumunu belirleyen faktörler üzerinde durmaktadır. Bu kuram çalışanların davranışlarının seçimini nasıl yaptıklarını açıklamaktadır (Yüksel, 1998:137). Beklenti kuramı iş doyumunu kuramlarından farklı olarak dört temele dayandırılmıştır (Yüksel, 1998:130):

- Çalışanlar kendileri için farklı sonuçlar arasında tercih yaparlar,
- Çalışanlar bölümlerinde beklenen davranış ve performansa neden olan beklentilere girerler,
- Çalışanlar davranışlarının takip edilmesine yönelik beklentiye girerler,
- Herhangi durumda çalışanların seçim yapacağı faaliyetler, beklentileri tarafından sağlanır (Yüksel, 1998:130).

Vroom’a göre kişinin bir iş için çaba harcaması iki nedene bağlıdır. Çalışanın geleceğe dair beklentisi ve işten alacağı çıktı ya da ödüllerin değeri, iş doyumlarının temelini oluşturmaktadır. Buna göre iş doyumunu, kesin sonuçlara ya da çıktılara yol

açacak faaliyetlere yönelik beklentinin ödülün çekiciliği ile çarpımına eşdeğerdir (Adler, 2002:179).

Çalışan davranışsal bir seçim yapacağı zaman normalde üç sorunun yanıtını arar. Bunlar (Kinicki ve Williams, 2006:385);

- Beklenti sorusu: Görev için çaba gösterdiğimde, istenilen seviyede performans gösterebilecek miyim?

- Araçsallık sorusu: İstenilen seviyede performans göstermem durumunda hangi çıktı ya da ödülleri elde edebilirim?

- Değerler sorusu: Ödülleri ya da çıktıları ne kadar istiyorum? Ödüller benim için ne kadar çekici? (Adler, 2002:179).

Bu modelin üç kavramı bulunmaktadır. Bunlardan birincisi; “beklenti”dir. Çalışanların sarf ettikleri çaba sonunda belli bir sonuca ulaşacaklarına olan inançları beklentidir. Modelin ikinci kavramı ise, kişinin ödülü arzulama derecesi (valens)’dir. Türkçe karşılığı çekicilik ve algılanan değerler olarak kullanılmaktadır. Bireylerin tatmin edilmemiş ihtiyaçları dikkate alınarak çeşitli çıktıların ya da ödüllerin diğer çalışanlar için çekici olup olmadığı, kişinin belirli bir çaba sarf ederek elde ettiği ödülü isteme derecesini belirler (Koçel, 1999:478). Modelin üçüncü kavramı araçsallıktır. “Araçsallık; belirli düzey bir performansın çalışan tarafından belirli bir çıktıya yol açacağı algılanmasıdır. Başka bir anlatımla araçsallık, göreve yönelik başarılı performansın, istenen çıktıya yol açacağı beklentisidir” (Barutçugil, 2004:377).

2.2.2.2. Lawler-Porter’in Genişletilmiş Beklenti Kuramı

“İçerik kuramları, dolaylı yollarla doyumun performansı artmasını sağladığını ve doyumsuzluğun performansı azalttığını düşünmektedir. Porter ve Lawyer, Vroom’un modelini yeniden tanımlayıp geliştirince doyum ve performans arasındaki ilişki doğrudan iş doyumunu modeli olarak ele alınmıştır” (Luthans, 2002:269).

“İş doyumu, doyum ve performans farklı değişkenlerdir ve geleneksel varsayımlardan farklı yollarla ilişkilendirilir. Lawyer ve Porter, çabanın doğrudan doğruya performansa yol açmadığını belirtir. Bu noktada araya iki yeni değişken girmektedir. Bu değişkenler, daha fazla çabanın, daha iyi performansa nasıl dönüşeceğini etkiler. Bunlardan birincisi; kişinin gerekli bilgi ve yeteneğe sahip olması, ikincisi ise; rol algılarıdır” (Serinkan, 2008:177). “Çalışanların başarmak için çok istekli olmaları ve çok çaba göstermeleri, o işi başarmak için gerekli bilgi ve yeteneğe sahip olmadıkları sürece çalışanları başarıya ulaştırmaz. Rol algıları da başarı için gerekli bir diğer unsurdur” (Luthans, 2002:269).

Porter-Lawler modelinde çok önemli bir diğer nokta, performanstan sonra ne olduğudur. Model, performansın doyuma yol açtığını ileri sürdüğü için performansla ulaşılan ödüller ve bunların nasıl algılandığı, doyumu belirleyecektir. İstenilen seviyede gösterilen performans belirli bir şekilde ödüllendirilecektir. Bu ödüller; içsel ya da dışsal olabilir.

“Dışsal ödüller; ücret, terfiler, statü, övgüler, ek ödemeler, sosyal yardımlar ve iş güvenliği gibi örgüt tarafından sağlanan ödülerdir” (Şimşek, 2001:131). Vroom modeline eklenen diğer bir değişken de “algılanan ödül eşitliği” değişkenidir. “Algılanan ödül eşitliğinde; herkes kendi performansı ile başkalarının performansını karşılaştırır ve kendi performansı karşılığında alması gereken ödül ile ilgili bir kanıya varır” (Koçel, 1999:480).

2.2.3. Sonuçsal Şartlandırma Yaklaşımı/Pekiştirme Kuramı

“Şartlandırmanın, klasik şartlandırma ve sonuçsal şartlandırma olmak üzere iki türü bulunmaktadır. Klasik şartlandırmada Rus fizyolog Ivan Pavlov (1902), laboratuvar koşulları altında yaptığı bir deneyle, bir köpeğin geçirdiği bir yaşantı sonucu belirli bir uyarıcıya şartlanabileceğini kanıtlamıştır” (Serinkan, 2008:121). Pavlov, içgüdüsel reflekslere dayanan bu davranışa şartlı refleks ya da şartlı öğrenme adını vermiştir (Yüksel, 1998:131). “İş doyumu kuramı olarak ele alınan şartlandırma türü ise davranış şartlandırma, edimsel şartlandırma, operant

şartlandırma, operant conditioning olarak da adlandırılan sonuçsal şartlandırmadır. Bunun örgütlere uygulanması ile de örgütsel davranış değiştirme adı verilen yeni bir alan doğmuştur” (Koçel, 1999: 475).

“Sonuçsal şartlandırma, belirli bir davranışın sonuçlarının gelecekteki davranışı nasıl etkilediği ile ilgilenir. Kişi, çeşitli nedenlerle bir davranış gösterir. Bu gösterilen davranışın karşılaştacağı sonuç önemlidir” (Serinkan, 2008:122). Başka bir deyişle, davranışlar karşılaştıkları sonuçlar tarafından şartlandırılır. “Eğer karşılaştığı sonuçlar, kişi tarafından “acı verici, hoşlanılmayan, üzücü” olarak nitelenen sonuçlar ise, muhtemelen o kişi aynı davranışı tekrar göstermeyecektir” (Koçel, 1999: 476).

“Sonuçsal şartlandırma, Thorndike’in “etki kanunu”na dayanır. Pekiştirme kuramına göre olumlu davranışlar ödüllendirilerek pekiştirildiği için tekrar edilirken, olumsuz davranışlar tekrarlanmaz” (Kinicki ve Williams, 2006:389). “Bu bağlamda sonuçsal şartlandırmada, istenen davranışın ortaya çıkma olasılığını artıran her türlü uyarıcıya “pekiştireç” adı verilir” (Barutçugil, 1998:379).

2.2.4. Amaç Kuramı

“1968 yılında Edwin A. Locke tarafından geliştirilen amaç kuramı, kişilerin belirlediği amaçların, onları bu amaçları başarmaya doğru motive ettiğini ileri sürer. Amaç kuramı, çalışanların, amaçları uğruna bilinçli olarak eylemlerde bulunacağı tezi üzerine kurulmuştur” (Başaran, 2000:90-91). “Amaca ulaşıldığını hissettiği anda ise birey kendini yetkin ve başarılı hissedecektir. Kuramın bir başka iddiası ise bireylerin amaca ulaşma yolunda makul bir şanslarının olduğuna inandıkları takdirde, amaçları daha yüksek düzeyde sahiplenecekleridir” (Efil, 2006:158).

Amaç kuramı, amaçları olan kişilerin, bunları başarmak için amaçları olmayanlardan daha iyi performans gösterdiklerini ortaya çıkarmıştır. Ayrıca kişiler, belirgin ve ulaşılması daha zor olan amaçlarda, ulaşılması daha kolay olan amaçlara göre daha yüksek performans göstermekte ve daha fazla motive olmaktadır (Moorhead ve Griffin, 1896:191).

Amaç belirleme süresi ise şu aşamalardan oluşmaktadır (Efil, 2006:158):

- “Hazırlık düzeyine ilişkin teşhis aşaması,
- Hazırlık aşaması,
- Uygulama aşamasıdır” (Efil, 2006:158).

“Amaç kuramı; belirgin ve ölçülebilir, iddialı ama ulaşılabilir amaçların genel amaçlara göre daha yüksek performansa yol açacağını ve çalışanları motive edeceğini ileri sürmektedir. Böylelikle, amaçların motive etme ve performansı artırma özelliğinin artacağı söylenebilir” (Bartol ve Martin, 1991:463).

- Amaçlar, örgütlerin temel işlevleriyle bağlantılı olmalıdır,
- Yönetimin belirlemiş olduğu amaçlar ve işgörenlerin belirlediği amaçlar arasında uyum sağlanmalı ve bu doğrultuda hedefler işgörenlerle birlikte oluşturulmalıdır.
- Amaçlara ulaşabilmek için hedef mutlaka belirlenmiş olmalı,
- İşgörenlere doğru zamanda ve doğru geribildirim yapılmalı, gelişmeleri bilgilendirilerek ödüllendirilecekleri hatırlatılmalı,

“Amaç belirleme ile iş doyumu ve performans arasındaki artışın ilişkisini araştıran çalışmalar, bazı bulguları ve bunlara bağlı önerileri ortaya koymaktadır” (Barutçugil, 1998:378).

- Zor amaçlar, kolay amaçlardan daha yüksek iş performansı sağlar,
- Amaçlar; dikkatli ve sürekliliği sağladığı uygun arayışları sağladığı için performansı olumlu etkilemektedir,
- İş ile ilgili amaçlar, geribildirimi gerektirir,
- “Amaçlara sahip çıkıldığı ve ısrarlı olunduğu zaman amaçlar performans ve iş doyumunu daha fazla etkiler,

- Başarının beklentisi ve derecesi işgörenin kendini amaçlarına adanmasını etkiler” (Yüksel, 1998:129).

- Parasal veya parasal olmayan ödüller, işgörenlerin kendilerine hedef koymalarını ve bu hedeflerin zamanla daha yüksek olmasını sağlayabilir Ayrıca hedefe kendini adanmasını arttırabilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK HİZMETLERİNDE İŞ DOYUMU

3.1. SAĞLIK HİZMETLERİNİN AMAÇLARI

“Sağlık hizmetlerinin temel amacı toplumun ihtiyacı olan sağlık hizmetlerini, sağlık hizmetini talep edenlerin istediği kalitede, zamanda ve mümkün olan en düşük maliyetle sunmaktır” (Tutar ve Kılınç, 2007:45). Sağlık hizmetlerinin temel amaçlarını şu şekilde sıralamak mümkündür:

- “Kaliteli hasta bakımı ve tedavi hizmetlerinin en düşük maliyetlerle üretilmesini sağlamak ve gerek duyanlara sunmak,
- Makro seviyede istihdam politikasını, ekonomik ve sosyal kalkınmaya katkıda bulunmak için en son tıbbi ve teknolojik bilgilere dayalı eğitim ve araştırma metodlarının kullanılması, hastalıkların önlenmesi ve tedavisi için gerekli tedbirlerin alınmasını sağlamak,
- Ulusal gelir ve hastalardan sağladıkları geliri en uygun şekilde kullanarak daha çok hastaya bakım, tedavi ve rehabilitasyon hizmetlerinin sunulmasını sağlamaktır” (Yüksel, 1998:129).

3.2. SAĞLIK HİZMETLERİNİN ÖNEMİ

Sağlık hizmeti sunan örgütleri diğer örgütlerden ayıran özellikleri incelemeden önce, ürün üreten örgütlerle hizmet sunan örgütler arasındaki farkları incelememiz gerekmektedir. Hizmet süreçlerinin ayırt edici özellikleri şu şekilde sıralanabilmektedir (Fitzsimmons ve Fitzsimmons, 1994:62).

- “Hizmet süreçlerinde müşteri katılımcının kendisidir.
- Hizmet üretimi ve tüketimi eş zamanlıdır.

- Zaman ve boş kapasite farkları vardır.
- Tüketicilerin bulundukları yerler, hizmet alanının seçimini belirler.
- Hizmetler heterojendir.
- İnsan gücünün yapısı önemlidir. Soyuttur ve çıktının ölçülmesi zordur.

Sağlık hizmeti sunan örgütleri diğer örgütlerden ayıran özellikler ise;

- İşlevsel bağlılık, sağlık hizmetlerinde üretilen çıktının tanımlanması ve ölçümünün zorluğu,
- Sağlık hizmetleri tüketiminin, tesadüfi bir şekilde ortaya çıkmaması ve karmaşık yapısı,
- Acil ve ertelenemez olması, sağlık hizmetlerinde arzın talep yaratması,
- Yüksek düzeyde uzmanlaşma, hekim ile hasta arasında bilgi asimetrisi,
- Yapılan işlemlerin yanlışlık ve belirsizliklere karşı düşük toleranslı olması,
- Sosyal bir hizmet olması, düşük fiyat esnekliği ve ikame edilemez oluşudur” (Fitzsimmons ve Fitzsimmons, 1994:62).

3.3. SAĞLIK HİZMETLERİNDE İŞ DOYUMU VE ÖNEMİ

Keith (1989), “insan kaynakları fonksiyonları arasında en önemli fonksiyon olan iş doyumunun uygulamada en fazla ihmal edilen fonksiyon olduğunu belirtmiştir. Bunun yanında, personeli motive eden faktörlerin, kişiden kişiye değiştiği, çalışanların psikolojik yapılarının, dolayısıyla onları motive edecek araçların birbirinden farklı olduğu ve iş doyumunu araçlarını kullanırken bireysel farklılıkların göz önünde tutulması gerektiği üzerinde durmuştur” (Keith, 1989:117).

“Genel olarak iş doyumu tüm işletmeler için çok önemlidir. Sağlık işletmeleri toplumun ihtiyaç duyduğu sağlık hizmetlerini karşılamak amacıyla faaliyet gösteren emek-yoğun işletmelerdir. Bu hizmet gruplarında hekim, hemşire, ebe, laborant, hastabakıcı gibi sağlık çalışanlarının yanı sıra sekreter, muhasebeci, mühendis, bilgisayar elemanı ve aşçı gibi çeşitli iş alanı ve mesleklere ait çalışanlar görmek mümkündür” (İGB, 2004, s.17).

“Sağlık işletmelerinde, görev yapan personelden beklenen verimin elde edilmesi ve huzurlu bir çalışma ortamının sağlanması için, çalışanların özelliklerine göre ihtiyaçları belirlenmeli ve en iyi şekilde karşılanmaya çalışılmalıdır. Çalışanların iş doyumunu yükseltmek amacıyla yönetim tarafından gerçekleştirilen faaliyetler, sağlık kurumlarının kaynaklarını daha etkili bir şekilde kullanmalarını sağlayabilir” (Hageman, 1997:9).

3.4. SAĞLIK HİZMETLERİ ALANINDA ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMUNU ARTTIRMAYA YÖNELİK ARAÇLAR

İş doyumunda kullanılan özendirici araçlar her yerde her zaman aynı etkiyi göstermeyebilir. Sabuncuoğlu (1996), “bir kişi için özendirici ve motive edici nitelik taşıyan bir araç, başkası için aynı etkiyi göstermeyebilir. Ayrıca, iş doyumunda kullanılan özendirici araçların etkinliğinin, toplumsal yapıya ve işletme yöneticilerinin anlayış ve davranışlarına bağlı olduğu söylenebilir” (www.sdplatform, 15.07.2014) demiştir

İş doyumunu araçları içerisinde Defgaauw ve Dur (2003) tarafından “sosyopsikolojik araçların önemi oldukça büyüktür şeklinde açıklanmıştır” (Defgaauw ve Dur, 2003:91). İş doyumunu konusunda geliştirilen bir modelde, çalışanların sadece ücret aldıkları için değil çalışmaktan hoşlandıkları için işlerini sevdiği ortaya konmakta ve çalışanların kendileri hakkında daha iyi düşünmeleri için içgüdüsel olarak motive edilmeleri gerektiği belirtilmektedir diye düşünülmektedirler. Ayrıca Brekke ve Nyborg de, (2004) “manevi açıdan motive edilen çalışanların daha

işbirlikçi davranış göstereceği ve işten kaytarma gibi problemlerin azalacağı belirtilebilir demişlerdir” (Brekke ve Nyborg, 2004:74).

3.4.1. Ekonomik İş Doyumu Araçları

Akçakaya'nın (2004) yorumuna göre; “işletmeler karlarını maksimize etme amacı ile faaliyet gösterirken kişileri çalışmaya iten en önemli faktör, kendisinin ve ailesinin yaşamlarını idame ettirecek yeterli bir ücret elde etmesidir” (Akçakaya, 2004:61).

“İş doyumunda ekonomik özendirme araçları ise; ücret artışı, primli ücrete katılma ve ekonomik ödül verme olarak üç kategoride incelenebilir. Ancak ekonomik özendirici araçlar, çalışanlar ile örgütlerin ortak amaçlarını kesiştirmek durumunda fayda sağlayacaktır” (www.sdplatform, 15.07.2014).

3.4.2. Sosyo - Psikolojik İş Doyumu Araçları

Erol'a göre (2001); “psiko-sosyal özendirme araçlarının çalışanların yaşamında ne kadar önemli olduğu kabul görmektedir. Bu çerçevede çalışanların iş güvenliğinin sağlanması, örgüt içerisinde statü arttırıcı politikaların uygulanması, yapılmaya değer bir iş verilmesi, zaman zaman yetkilerin devredilmesi, sosyal gruplara katılım olanaklarının genişletilmesi, çalışma ortamı içerisinde çalışanlar arasında rekabet duygusunun genişletilmesi gibi hususlar, verimliliği arttırıcı önemli iş doyumuna araçlarıdır” (www.sdplatform, 15.07.2014).

3.4.3. Örgütsel Yönetsel Araçlar

Her çalışanın beklentisi; sahip olduğu kültürel değerler, değişen ihtiyaçları ve sahip olduğu kişilik yapısı gibi nedenlerden dolayı farklılıklar gösterebilir. “Eğitim olanaklarının yaygınlaştırılması ve yükselme açısından çalışanların yükselmesine

imkan tanınması, örgüt bazında alınan kararlara çalışanların dahil edilmesi, örgüt içerisinde iyi bir iletişim ağının oluşturulması, çalışılan ortamın fiziksel koşullarının iyileştirilmesi, çalışanların özel yaşamlarına saygılı olunması, işgörene danışmanlık yapılması, adaletli ve sürekli bir disiplin sistemi gibi örgütsel ve yönetsel özendirme araçları verimliliği arttırıcı önemli faktörlerdir” (www.sdplatform, 15.07.2014).

3.5. SAĞLIK HİZMETLERİ ALANINDA ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMU VERİMLİLİĞİNE ETKİSİ

“Verimliliği artırmada en önemli öge iş doyumudur. “İş doyumunu” çalışan kişilerin mevcut koşullarda işlerini daha kaliteli ve daha hızlı yapmaları için tanınan ek haklar veya verilen ödünler olarak tarif edilebilir” (Garih, 2000:65). “İnsanı harekete geçiren ve hareketlerinin yönlerini belirleyen, onların düşünceleri, umutları, inançları, kısaca; arzu, ihtiyaç ve korkularıdır” (Vromm, 1964: 32).

“Motive etme ve bir ekip çalışma yeteneği, en az neyin nasıl yapılacağını bilme ve çözümleyici bir zihin kadar önemlidir. Zirvedeki yalnız kurt, her şeyi tek başına uzun süre yönetemez. Sorunlar giderek karmaşıklaşmakta, alışılmadık çözümlere ve disiplinsiz işbirliğine başvurulmaktadır. Bu yüzden, geleceğin yöneticileri bilgiye ve personellerinin bağlılıklarına daha çok bağımlı olacaklardır. Böylece personellerine, en az onların en iyi müşterilerine gösterdikleri kadar saygı gösterdiklerinde, aslında açıkça kendi çıkarlarına hizmet etmiş olacaklardır” (Hagemann, 1995:24).

“Günümüz endüstrileşmiş toplumların vazgeçilmez kurumları durumunda olan işletmeler, belirledikleri hedeflere ulaşmak amacıyla çeşitli faktörlere ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle çalışana iş ortamını ve çalışmayı sevdirmek, böylelikle daha verimli bir çalışmaya yönleltmek yöneticilerin üzerinde durdukları en önemli konulardan biridir” (Sapancalı, 1993: 55). “Motive olmayan bir çalışanın verimli olabilmesi, yüksek performans göstermesi beklenmemelidir” (Erkut, 1992: 16-17).

“Yöneticinin en önemli görevi etkin bir örgüt yaratmaktır. Personelin etkin bir şekilde çalışması için onları motive etmelidir. Personel kendisine verilen görevi etkin bir şekilde yerine getirmeye istekli olmalıdır. Etkin bir iş doyumunu sadece emrin kabul edilmesini sağlamakla kalmaz, ayrıca verilen emrin etkili bir biçimde yerine getirilmesi hususunda kararlı bir davranış da yaratır” (Oral ve Kusluvan, 1997:94).

“İş doyumunu yönetimin temel fonksiyonlarından birisidir. Yöneticilerin iş doyumunu süreci ile ilgilenme zorunlulukları büyüktür. Zira yöneticinin başarısı astlarının başarısı kadardır. Motive olmayan bir çalışanın verimli olabilmesi, performans göstermesi beklenmemelidir (Erkut, 1992: 16-17).

Aslında verim düşüklüğünün hiçbiri kişisel iş doyumuyla ilgili olmayan, bir sürü nedeni bulunabilir. Yüksek verimliliğe engel olan faktörlerden bazıları şöyle sayabiliriz:

- “Eğitim eksikliği,
- Yetersizlik,
- Disiplinsizlik,
- Standart eksikliği,
- Zayıf yönetim,
- Kişisel sorunlardır” (Erkut, 1992: 16-17).

3.5.1. Sağlık İşletmelerinde İş Doyumunun Personel Verimliliği Üzerine Etkisi

“Geleceğe yönelmiş ve başarıyı kovalayan her kurumun elinde en önemli güç insan potansiyelidir. Ama bu insan motive edilmiş, doyumlu, moralli, hedeflerini ve amaçlarını bilen, bunlara ulaşmak için çaba harcayan, çalıştığı kurumu kendi işletmesi gibi gören, iletişim kurabilen, kendi amaçları ile örgütün amaçlarını birleştiren insandır” (Dalkıran, 1993:4).

“Sağlık kurumları uzun dönem ekonomik işletme olarak görülmemiştir. Sağlık kurumlarının ekonomik bir işletme olarak kabul edilip edilmeyecekleri konusunda uzun süre tartışmalar yaşanmıştır. Sağlık kurumlarının ekonomik bir işletme olmadığını savunanlar, bu görüşlerin çıkar sebebini ise sağlık kurumlarının temel amacının kazanç olmamasına dayandırırılar. Bu görüşte olanlar, kazanç amacı gütmeyen ve sosyal nitelikleri ağır basan kuruluşların, ekonomik ilişkiler içinde yönetilemeyeceğini ileri sürerler” (Kavuncubaşı, 2007:45).

“Sağlık kurumları amaçlarına ulaşmak ve fonksiyonlarını getirebilmek için sağlık hizmetlerinin üretiminde belirli üretim unsurlarını kullanmak durumundadırlar” (Dalkıran, 1993:3). “Özellikle hastanelerin amacı sağlıksız girdiyi sağlıklı çıktıya dönüştürmektir. Burada yönetim açısından en önemli nokta, personelin tüm dikkatini girdisi insan olan işlem sürecine yöneltmek olmalıdır. Çünkü yapılacak en ufak hata insan hayatını ve sağlığını olumsuz yönde etkileyebilecektir” (Dalkıran, 1993:4).

“Yüzyıllar boyunca bir hayır kurumu özelliğini taşıyarak çalışmalarını sürdürmeleri ve kar amacı gütmemeleri, sağlık kurumlarının yönetimine ilişkin felsefi anlayışın üzerinde önemli bir etken olmuştur. Ancak yapılan araştırmalar, sağlık kurumlarının başka ekonomik işletmelerin birçok ortak niteliğine sahip bulunduklarını göstermektedir” (Kavuncubaşı, 2007:45).

Sağlık çalışanlarının örgütsel amaçlar doğrultusunda isteyerek çalışması, verimli olması için yöneticilerin, personelinin iyi tanınması ve personeli motive eden faktörleri göz önünde bulundurması gerekmektedir.

3.5.2. Personel İş Doyumunun Sağlık Kurumlarındaki Önemi

Volente’a göre; “sağlık bakım sistemleri, kendileri ile birlikte çalışan personele önem vermedikçe amaçlarına ulaşamazlar. Bu nedenle sağlık sistemleri insan davranışı gerçeği etrafında kurulmalıdır” (Dalkıran, 1993:4). “Sağlık çalışanlarının sağlık hizmetini en iyi şekilde sunabilmeleri kendilerinin sağlıklı olmalarıyla olanaklıdır. Bedenen ve ruhen sağlıklı olabilmek ise bazı koşul ve

olanakların varlığına bağlıdır. Sağlık çalışanlarının yaşam koşullarının iyileştirilmesi; çalışma koşullarının düzenlenmesi ve demokratik haklarına kavuşması olarak özetleyebileceğimiz bu koşul ve olanaklar sağlanamadıkça, sağlıklı işgörenlerden ve iyi sunulan sağlık hizmetlerinden söz edilemez” (Özdemir, 1999: 402-411).

“Koruyucu sağlık hizmetleri ile ilk basamak tedavi edici sağlık hizmetlerinin yönetiminde, topluma yönelik ve sektörler arası işbirliğini gerektiren bir dizi yönetsel faaliyet gerekir iken, ikinci ve üçüncü basamak sağlık hizmetlerinin verildiği hastanelerde, otelcilik hizmetlerinin yanı sıra, poliklinik, laboratuvar, röntgen, ameliyathane hizmetleri gibi geniş bir yelpazede yönetim gerekliliği sağlık yöneticiliğini karmaşık hale getirmektedir” (tibbiyelilercemiyeti.com).

“Hemşireler hastanelerde çalışan sağlık çalışanlarının yaklaşık %60’ını oluştururlar. Bu nedenle hemşirelerin iş doyumunu hastanelerin etkinliği ve verimliliği açısından oldukça önemlidir” (Altındiş ve Özdemir, 2006:136-146). “Sağlık hizmetlerinin günümüzde en önemli sorunlarından olan hastanelerdeki yüksek stresli çalışma ortamı, yoğun çalışma ortamında yer alan sağlık çalışanları, çalışanların iş tatmininden yoksun oluşları, bu nedenle yetersiz sağlık hizmeti vermeleri ve hizmetten memnun olmayan hastalar sağlık kurumlarında iş doyumunu eksikliğine neden olmaktadır” (Bayar, Durna ve Söylemez, 2002:2).

“Karmaşık yapıya sahip olan hastaneler, temel girdilerin insan ve insan hayatı olmasından dolayı her aşamada çıktının kalitesi insan hayatı için hayati bir önem taşımaktadır. Üretim işletmelerinde görülen kavramların sağlık işletmelerinde görülmemesi geri dönüşü olmayan hatalara ve büyük kayıplara yol açabileceğinden, hastanelerin kalitesinin sürekli iyileştirilmesinden ve bunun için de personele önem verilmesi kaçınılmazdır. Kaliteli sağlık hizmetleri sadece motive edilmiş sağlık personeli ile sağlanabilir. Bu yüzden sağlık yöneticileri iş doyumuna önem vermek, çalışanı teşvik edip iş doyumlarını sağlamak, onların memnuniyetini arttırarak işletmenin daha verimli hizmet vermesini sağlamak için, maddi ve manevi çeşitli iş doyumunu araçlarını kullanmak zorundalardır” (Aykanat ve Tengilimoğlu, 2001:3).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMLARINA ETKİ EDEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ (ŞEVKET YILMAZ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ İLE ÇEKİRGE DEVLET HASTANESİ BURSA ÖRNEĞİ)

4.1 SAĞLIK ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMLARINA ETKİ EDEN FAKTÖRLERİN ANALİZİ (ŞEVKET YILMAZ EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ İLE ÇEKİRGE DEVLET HASTANESİ BURSA ÖRNEĞİ)

4.1.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı; Şevket Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Çekirge Devlet Hastanesi'ndeki sağlık çalışanlarının iş doyumlarına etki eden faktörlerin neler olduğunu ve nedenlerini belirlemektir.

4.1.2. Problem ve Alt Problemler

Araştırmanın problem cümlesini;

“Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Çekirge Devlet Hastanesi'ndeki sağlık çalışanlarının iş doyumlarına etki eden faktörler nelerdir?” sorusu araştırmanın temel sorusunu oluşturmaktadır.

4.1.3. Hipotez

Araştırmanın amaçlarına göre aşağıdaki hipotezlerin değerlendirilmesi amaçlanmaktadır:

H₁: Sağlık kuruluşlarındaki iş yoğunluğu ve yöneticilerin davranışları sağlık çalışanlarının iş doyumlarına nasıl etkiler?

H₂: Performansa dayalı ek ödeme (ücret) sağlık çalışanlarının iş doyumlarına yönelik iş doyumlarını nasıl etkilemektedir?

H₃: Sağlık çalışanlarının çeşitli iş doyum boyutlarına göre algıladıkları iş doyum düzeyleri;

- Yaş

- Cinsiyet

- Eğitim

- Görev / unvan

- Aylık gelir

- Mesleki kıdem

- Kurum kıdemi, durumlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermektedir.

4.1.4. Sayıtlılar

Araştırmamızın evreni temsil eden Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Çekirge Devlet Hastanesi sağlık çalışanlarının sorulara içten ve doğru cevap verdiği kabul edilmiştir.

4.1.5. Sınırlılıklar

Bu çalışma zaman ve maddi imkânsızlıklardan dolayı Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Çekirge Devlet Hastanesi personelini sınırlı tutmuştur.

4.2. MODEL, EVREN, ÖRNEKLEM, VERİ TOPLAMA ARAÇLARI VE VERİLERİN ANALİZİ

4.1.1. Yöntem

Bu araştırma anket (questionnaire) ve gözlem modeline dayalıdır.

4.1.2. Evren

Araştırmanın evrenini Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi (n=270) ile Çekirge Devlet Hastanesi (n=260) çalışanları oluşturmaktadır.

Ayrıca araştırmacının sağlık sektöründe çalışıyor olması hem anketin uygulanmasındaki kolaylık hem de rahat gözlem yapabilmesi açısından önemlidir.

4.1.3. Örneklem

Bu araştırmanın örneklemini 530 sağlık çalışanından oluşmaktadır. Araştırmanın örneklem sayısının, örneklem belirleme formülü kullanılarak $(n=(z.\sigma)^2/(e^2 + (z.\sigma)^2/N) = (1,96 \times 0,50)^2/0,05^2 + (1,96 \times 0,50)^2 / 1000 = 278$ olacağı hesaplanmıştır (her iki hastane içinde).

Bu araştırmanın örneklemini Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi (n=270) ile Çekirge Devlet Hastanesi (n=260) toplam 530 sağlık çalışanından oluşmaktadır.

4.1.4. Veri Toplama Araçları

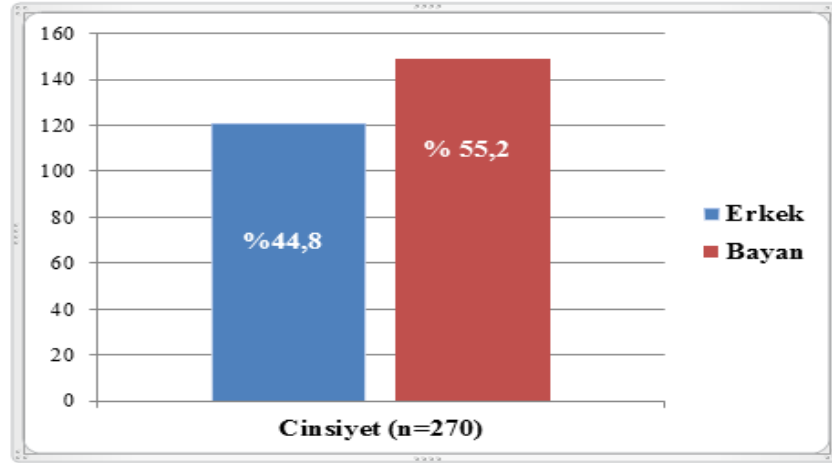
Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmış olup, anket sorularının oluşturulmasında Minnesota iş doyum ölçeği kullanılmıştır.

4.1.5. Verilerin Analizi

Çalışmada elde edilen verilerin, SPSS 21.0 programı ile değerlendirilecek ve analiz edilecektir. Ayrıca araştırma amaçlarını test etmek için tanımlayıcı istatistikler (frekans, aritmetik ortalama, yüzdelik dağılım, standart sapma)'den yararlanılacaktır.

4.3. BULGULAR VE YORUMLAR

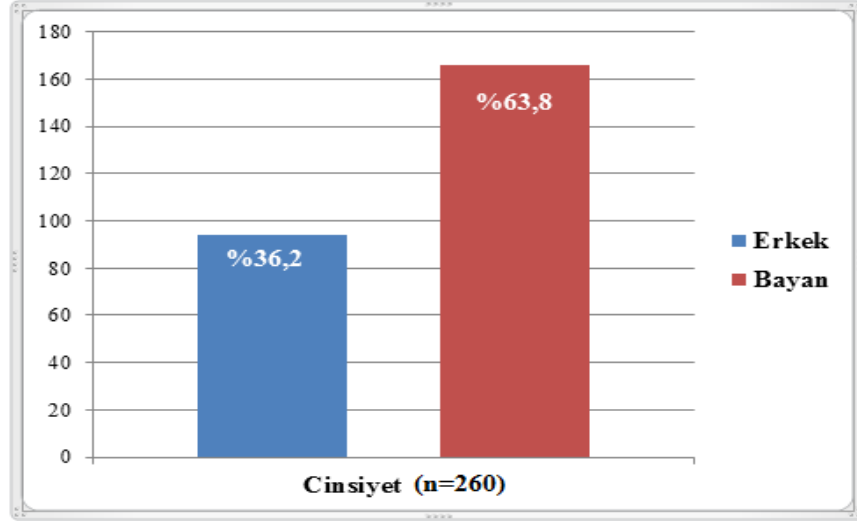
Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Çekirge Devlet Hastanesi'nde araştırmaya katılan katılımcıların sosyodemografik özellikleri sunulmuştur.



Grafik 1: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Cinsiyet Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

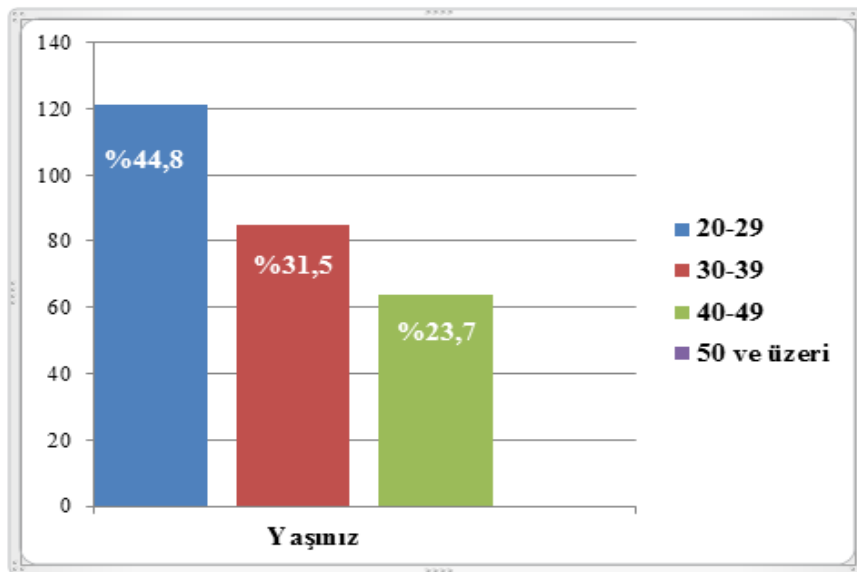
Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi çalışanlarının sosyodemografik özellikleri incelendiğinde araştırmaya katılan çalışanların; 121'i erkek (%44,8),

149'u bayandır (%55,2). Katılımcıların çoğunun hemşire olması bayanların sayısını arttırmaktadır.



Grafik 2: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Cinsiyet Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi)

Çekirge Devlet Hastanesi çalışanlarının sosyodemografik özellikleri incelendiğinde araştırmaya katılan çalışanların; 94'ü erkek (%36,2), 166'sı bayandır (%63,8).



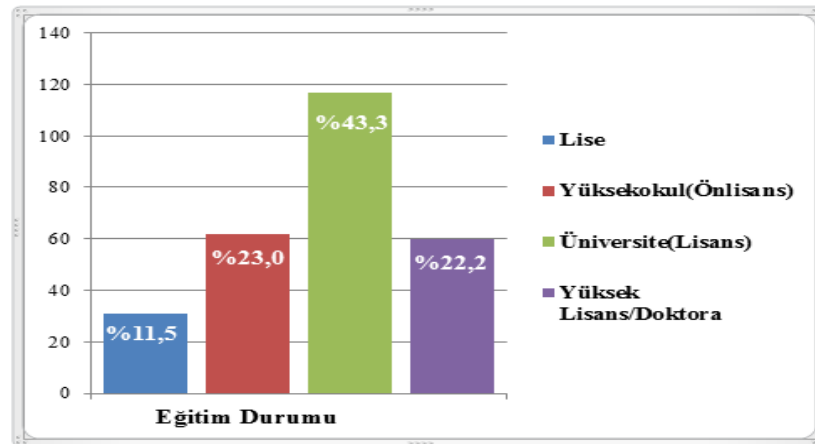
Grafik 3: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Yaş Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

Grafik 3 incelendiğinde; 20-29 yaş aralığında 121 kişi (%44,8), 30-39 yaş aralığında 85 kişi (%31,5), 40-49 yaş aralığında 64 kişidir (%23,7). Araştırma katılanların yaşları; 2,9778 ile 30-39 yaş aralığındadır.



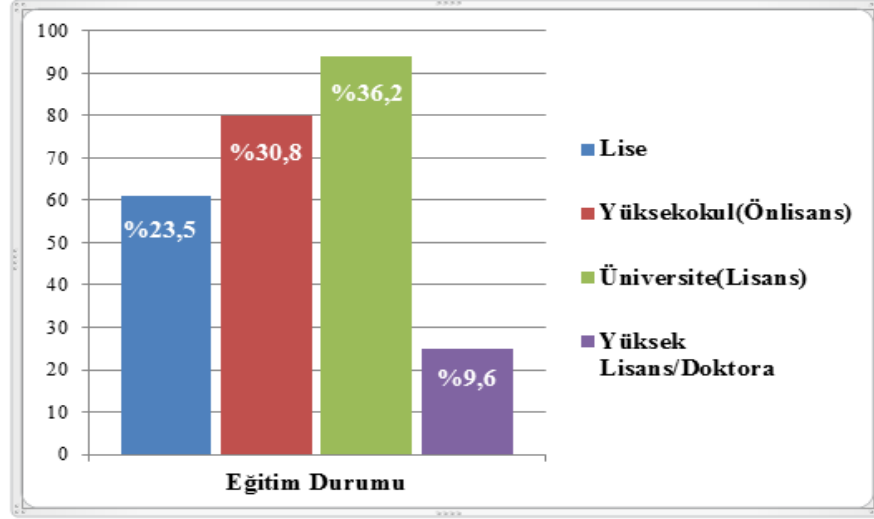
Grafik 4: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Yaş Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi)

Araştırmaya katılanların yaşları; 20-29 yaş aralığı 72 kişi (%27,7), 30-39 yaş aralığı 77 kişi (%29,6) ile 40-49 yaş aralığı 111 kişidir (%42,7). Tabloya göre çalışanların yaşları ilerledikçe iş doyumu artmakta; 30 yaşın altındaki grup işlerinin içsel özelliklerinden diğer yaş gruplarına kıyasla daha az doyum sağlamakta ve 40-49 yaş arası ile 50 ve üzeri yaş grubundan olan çalışanlarda bu anlamda önemli bir farklılık gözlemlenmemektedir.



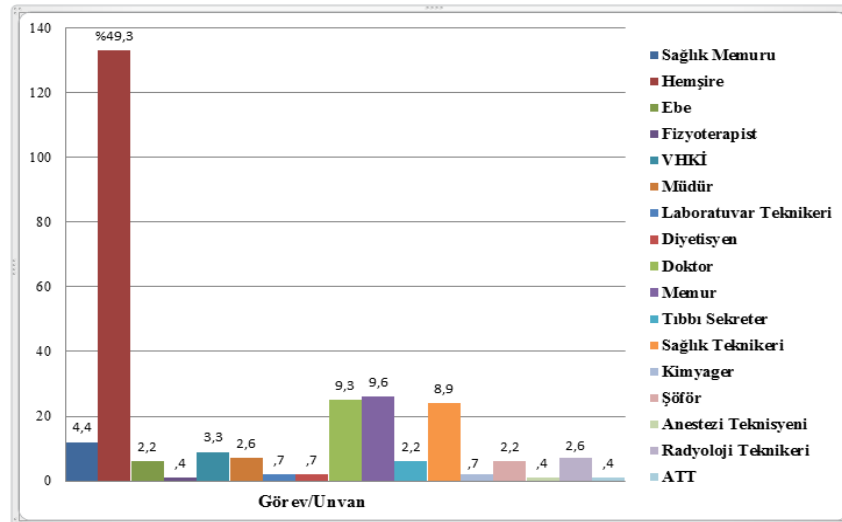
Grafik 5: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

Grafik 5'te eğitim durumları incelendiğinde ise; 31'i lise (%11,5) mezunu, 62'si yüksekokul/önlisans (%23,0) mezunu, 117'si üniversite/lisans (%43,3), 60'ı ise yüksek lisans/doktora (%22,2) mezunu olduğu görülmektedir.



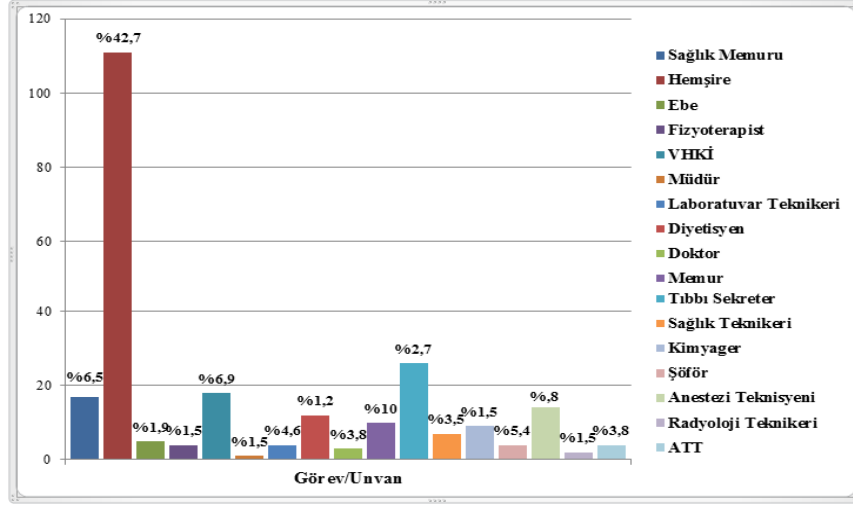
Grafik 6: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Eğitim Durumu Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi)

Araştırmaya katılanların eğitim durumları incelendiğinde ise; 61'i lise (%23,5) mezunu, 80'i yüksekokul/önlisans (%30,8) mezunu, 94'ü üniversite/lisans (%36,2), 25'i ise yüksek lisans/doktora (%9,6) mezunu olduğu görülmektedir.



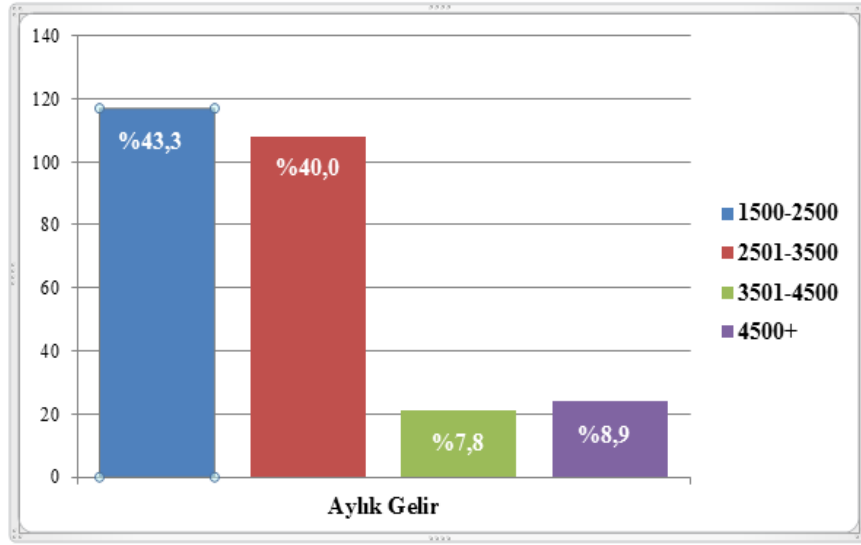
Grafik 7: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Görev/Ünvan Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

Grafik 7 çalışanları görev/ünvana göre incelendiğinde; 12 sağlık memuru (%4,4), 133 hemşire (%49,3), 6 ebe (%2,2), 1 fizyoterapist (%4), 9 VHKİ (%3,3), 7 müdür (%2,6), 2 laboratuvar teknikeri (%2), 2 diyetisyen (%2), 25 doktor (%9,3), 26 memur (%9,6), 6 tıbbi sekreter (%2,2), 24 sağlık memuru (%8,9) görülmektedir.



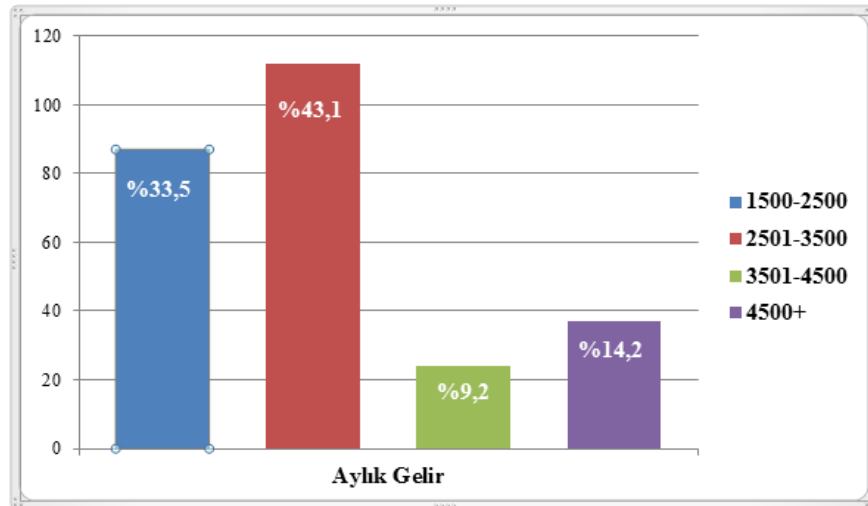
Grafik 8: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Görev/Ünvan Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi)

Çalışanlar görev/ünvana göre incelendiğinde; 17 sağlık memuru (%6,5), 111 hemşire (%42,7), 5 ebe (%1,9), 4 fizyoterapist (%1,5), 18 VHKİ (%6,9), 4 müdür (%1,5), 12 laboratuvar teknikeri (%4,6), 3 diyetisyen (%1,2), 10 doktor (%3,8), 26 memur (%10,0), 7 tıbbi sekreter (%2,2), 9 sağlık teknikeri (%3,5), 4 kimyager (%1,5), 14 şoför (%5,4), 2 anestezi teknisyeni (%8), 4 radyoloji teknikeri (%1,5) ve 10 ATT görülmektedir (%3,8).



Grafik 9: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Aylık Gelir Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

Grafik 9 incelendiğinde 1500-2500₺ arası 117 kişi (%43,3), 2501-3500₺ arası 108 kişi (%40,0), 3501-4500₺ arası 21 kişi (%7,8) 4500+₺ ise 24 kişidir (%8,9). Çalışanların aylık gelir ortalamaları ise; 1,8222 ile 1500-2500₺ arasındadır.



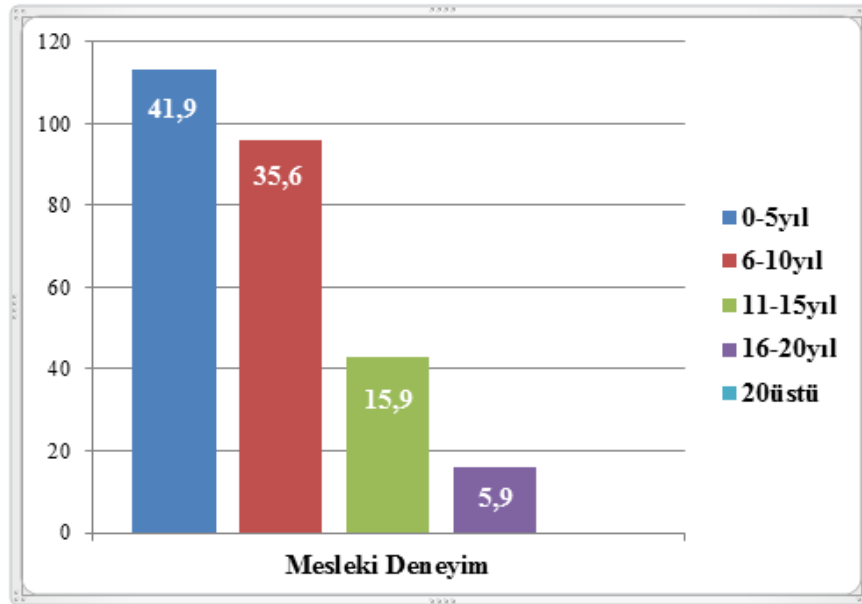
Grafik 10: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Aylık Gelir Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi)

İş doyumunu etkileyebilecek temel faktörlerinden biri de ücrettir. Çalışanın gereksinimlerini karşılayabilecek bir ücret alamaması beraberinde iş doyumsuzluğunu getirmektedir.

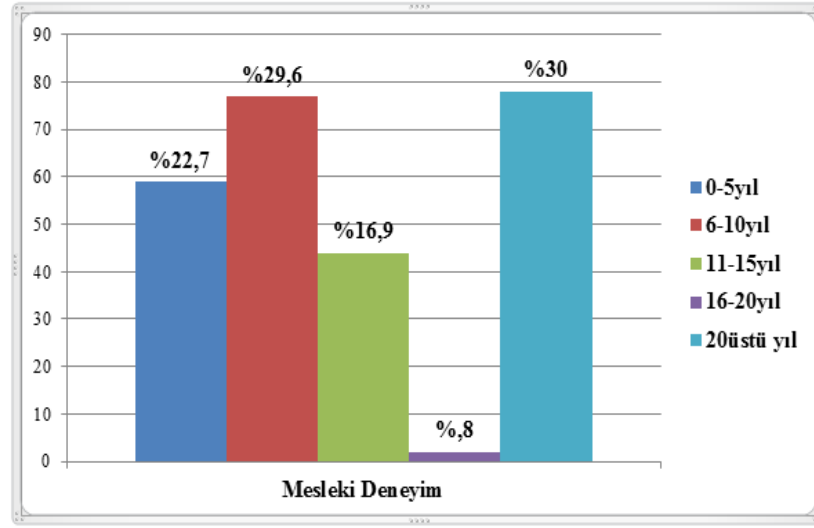
Araştırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri incelendiğinde; 1500-2500₺ arası 87 kişi (%33,5), 2501-3500₺ arası 112 kişi (%43,1), 3501-4500₺ arası 24 kişi (%9,2) ve 4500+₺ ise 37 kişidir (%14,2). Çalışanların aylık gelir ortalamaları ise; 2.000(ss. ,91110) ile 2500-3500₺ arasındadır.

Çalışmamızda literatür bulgularıyla uyumlu olarak; aldığı ücretten memnun olan sağlık çalışanlarının iş doyumları daha yüksek bulunmuştur.

Grafik 11'e göre sağlık çalışanlarının mesleki kıdem durumları göz önüne alındığında genç; 0-5 yıl arası 113 kişi (%41,9), 6-10 yıl arası 96 kişi (%35,6), 11-15 yıl arası 43 kişi(%15,9), 16-20 yıl arası ise 16 kişidir (%5,9).

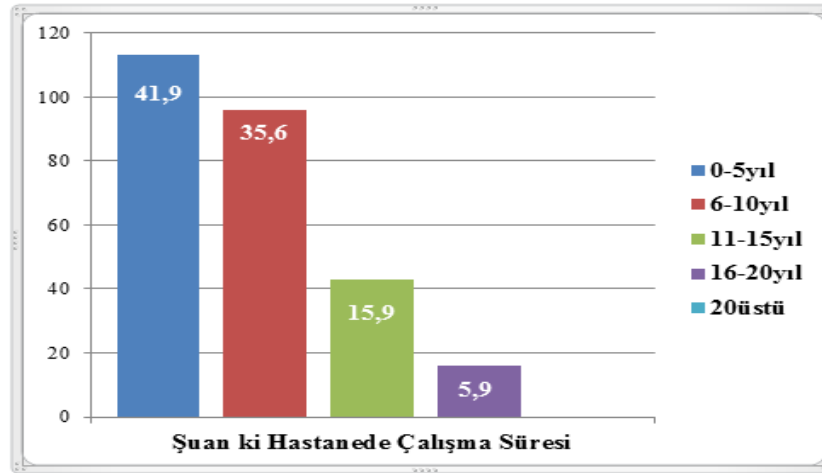


Grafik 11: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Mesleki Deneyim Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)



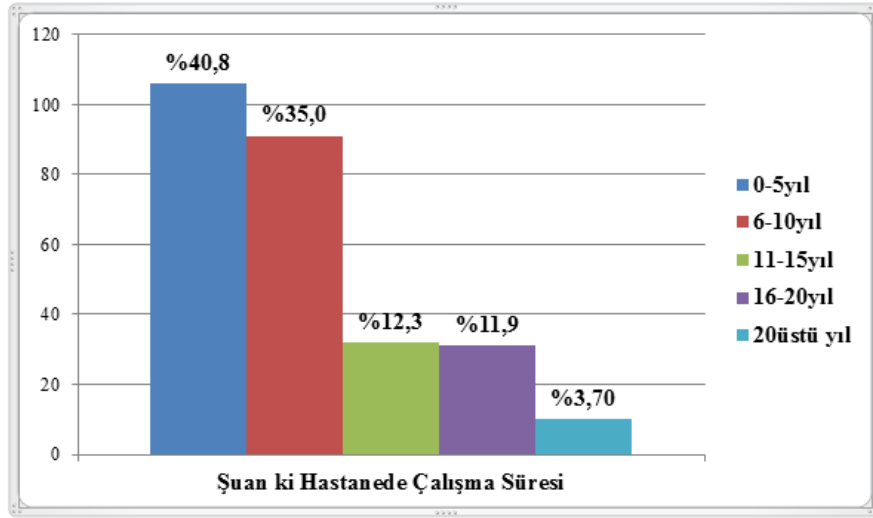
Grafik 12: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Mesleki Deneyim Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi)

Sağlık çalışanlarının mesleki kıdem durumları göz önüne alındığında genç; 0-5 yıl arası 59 kişi (%22,7), 6-10 yıl arası 77 kişi (%29,6), 11-15 yıl arası 44 kişi (%16,9), 16-20 yıl arası ise 2 kişi (%0,8) 20 üstü 78 kişidir (%30,0).



Grafik 13: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Şuan ki Hastanede Çalışma Süresi Değişkenleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

Grafik 13'e göre katılımcıların şu anki hastanede çalışma süreleri; 0-5 yıl 113 kişi (%41,9), 6-10 yıl arası 96 kişi (%15,9), 11-15 yıl arası 43 kişi (15,9), 16-20 yıl arası 16 kişi (%5,9), 20 üstü ise 2 kişidir (%7). Sağlık personelinin birim (kurum) kıdemlerine göre dağılımlarını ise 1,8815 ise 0-5 yıl arasındadır. Buna göre mesleki kıdem değişkeni 5 sınıf olarak düzenlenmiştir.



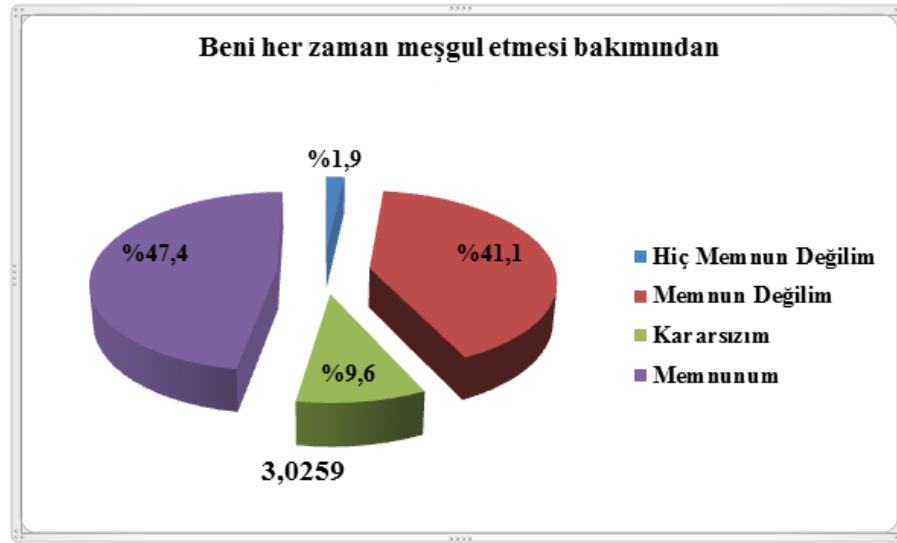
Grafik 14: Araştırmaya Katılan Katılımcıların Şu anki Hastanede Çalışma Süresi Değişkenleri (Çekirge Devlet Hastanesi)

Araştırmaya katılanların şu anki hastanede çalışma süreleri incelendiğinde ise; 0-5 yıl arası 106 kişi (%40,8), 6-10 yıl arası 91 kişi (%35,0), 11-15 yıl arası 32 kişi (%12,3), 16-20 yıl arası 31 kişi (%11,9), 20 yıl üstü ise 10 kişidir (%3,7). Sağlık personelinin birim (kurum) kıdemlerine göre dağılımlarını ise 6-10 yıl arasındadır.

Bireyin aynı kurumda uzun süre çalışması ve meslekteki kıdemi; sosyal çevre, aidiyet hissi, kurumu tanıma ve sahiplenme, öz güven ve deneyim gibi pek çok bakımdan olumlu sonuçlar doğurabilmektedir. Bu olumlu duygular iş doyumunu da etkileyebilir. Bu nedenlerle iş doyumunu çalışmalarında kurumda çalışma süresi ve iş deneyimi sık değerlendirilen değişkenlerdir. Sağlık çalışanlarının görev yaptıkları birimler iş doyumunda en önemli parametrelerden biridir. Çalışma süresi, iş yükü, performans puanı, terfi olanağı, akademik faaliyetler gibi pek çok durum çalışılan

birimle/bölümle yakından ilişkilidir. Literatürdeki çalışmaların sonuçları da yürütüldükleri kurumlara, çalışma gruplarına göre farklılıklar göstermektedir.

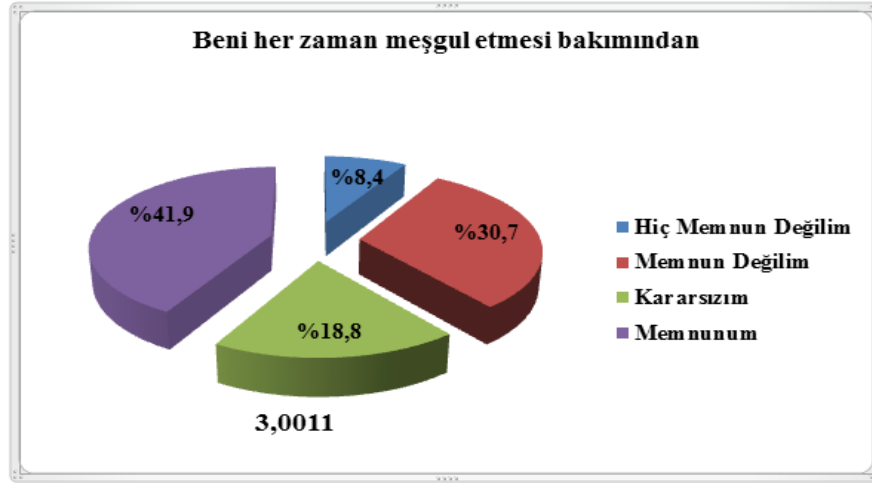
Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Çekirge Devlet Hastanesi'nde araştırmaya katılanların iş doyum ölçeğine verdikleri cevapların dağılımı aşağıda belirtilmiştir.



Grafik 15: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Beni her zaman meşgul etmesi bakımından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

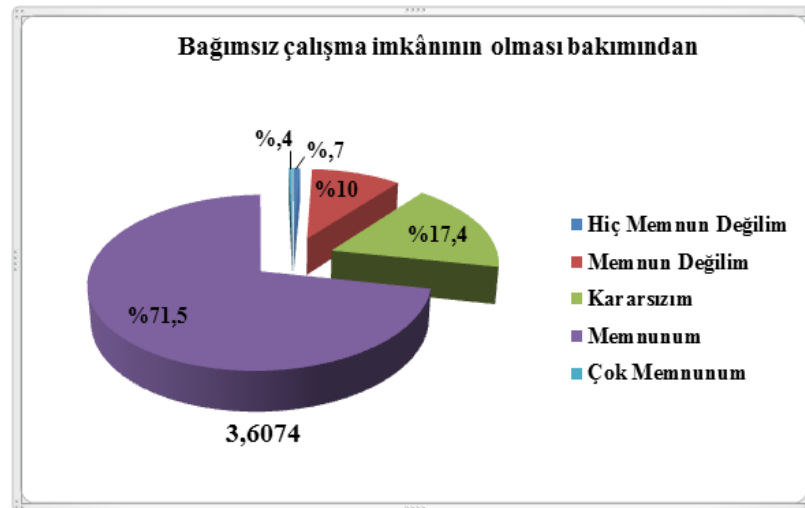
Sağlık çalışanlarının “Beni her zaman meşgul etmesi bakımından” durumları belirlemek amacıyla sorulan 1. soruya göre; grafik 15’de ortalamalarının 3,0259 olduğu görülmektedir. Çalışanlar mesleklerinin kendilerini her zaman meşgul etmesi bakımından kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

Sağlık çalışanlarını öteki mesleklerden ayıran temel etmenlerden bazıları, uzun çalışma, nöbet sistemi ve icap gibi düzensiz çalışma biçimleridir. Bu konuda yapılmış çalışmalar; günde 8 saatten fazla çalışanların, normal ya da icap nöbeti tutanların ve haftalık çalışma süreleri belirsiz ya da düzensiz olanların iş doyumlarının olumsuz etkilendiğini göstermektedir



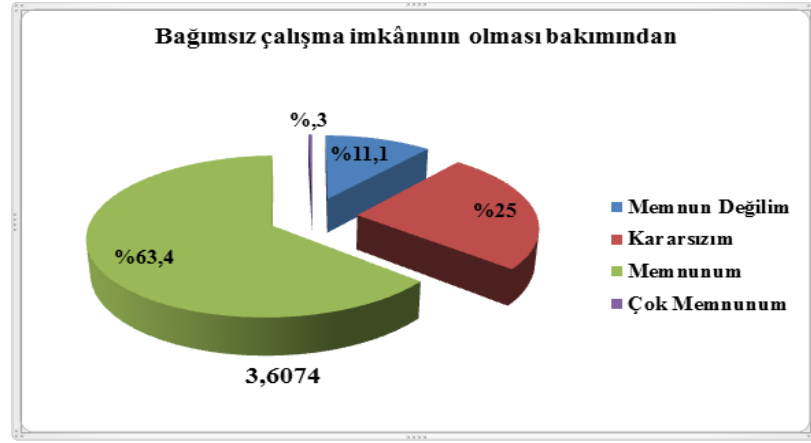
Grafik 16: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Beni her zaman meşgul etmesi bakımından” (Çekirge Devlet Hastanesi)

Sağlık çalışanlarının “Beni her zaman meşgul etmesi bakımından” durumları belirlemek amacıyla sorulan soruya göre; grafik 16’da ortalamalarının 3,0011 olduğu görülmektedir. Çalışanlar mesleklerinin kendilerini her zaman meşgul etmesi bakımından kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.



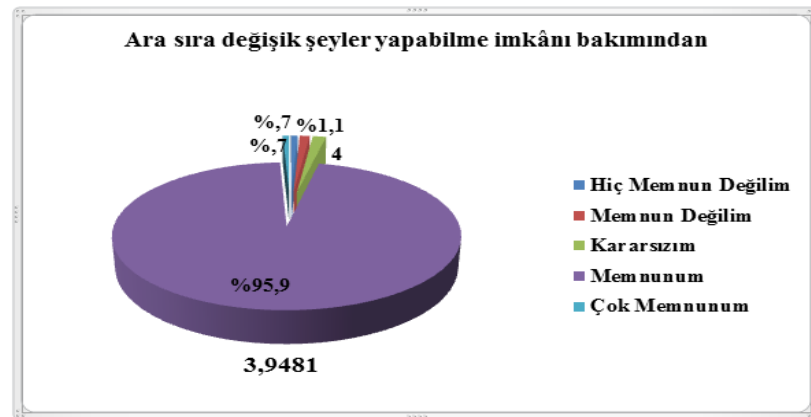
Grafik 17: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Bağımsız çalışma imkânının olması bakımından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

Sağlık çalışanlarının mesleklerinden “Bağımsız çalışma imkânının olması bakımından” durumları belirlemek amacıyla sorulan soruya göre; grafik 16’da ortalamalarının 3,6074 olduğu görülmektedir. Çalışanlar mesleklerinin kendilerine bağımsız çalışma imkanının olması bakımından çok memnun olduklarını ifade etmişlerdir.



Grafik 18: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı - “Bağımsız çalışma imkanının olması bakımından” (Çekirge Devlet Hastanesi)

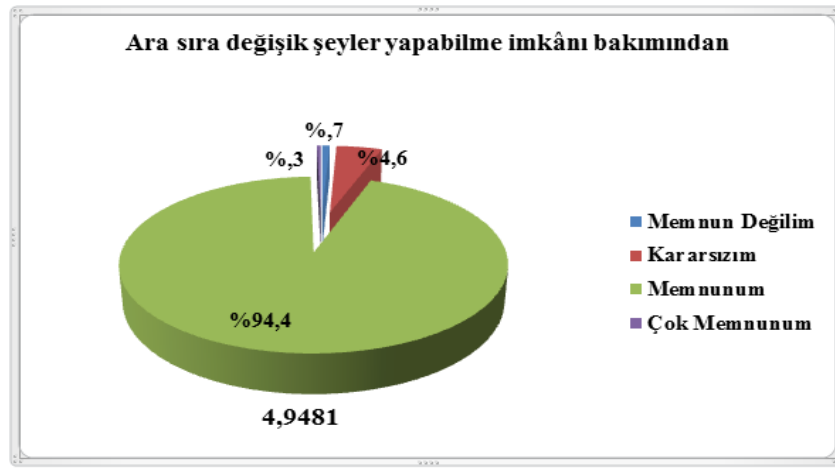
Sağlık çalışanlarının mesleklerinden “Bağımsız çalışma imkânının olması bakımından” durumları ortalaması ise 3,6074 olduğu görülmektedir. Çalışanlar mesleklerinin kendilerine bağımsız çalışma imkanının olması bakımından memnun olduklarını ifade etmişlerdir.



Grafik 19: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

“Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından” ise ortalamaları 3,9481’dir. Çalışanlar mesleklerinin kendilerine ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı sunabilmesi bakımından memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

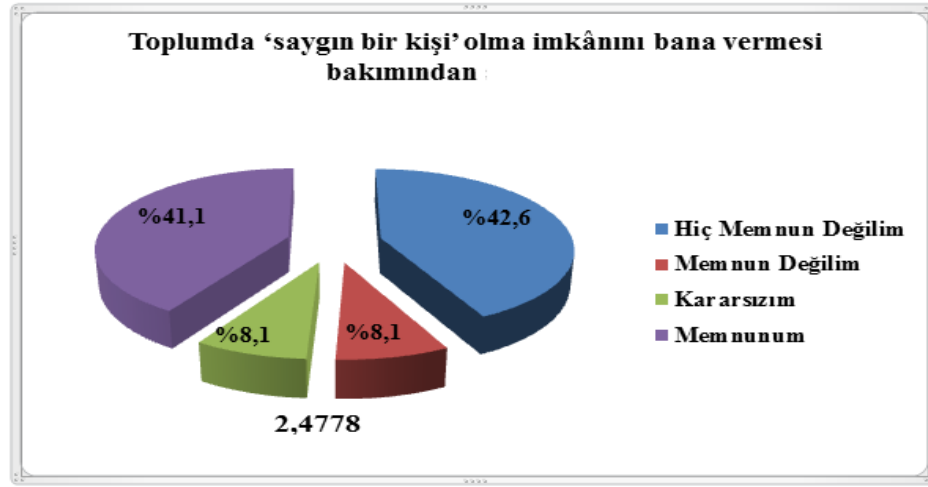
Sonuçlara göre çalışanlar mesleklerinden bağımsız çalışma imkanları, mesleklerini yaparken kendi yöntemlerini kullanabilme imkanı ve meşgul etmesi açısından kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.



Grafik 20: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından” (Çekirge Devlet Hastanesi)

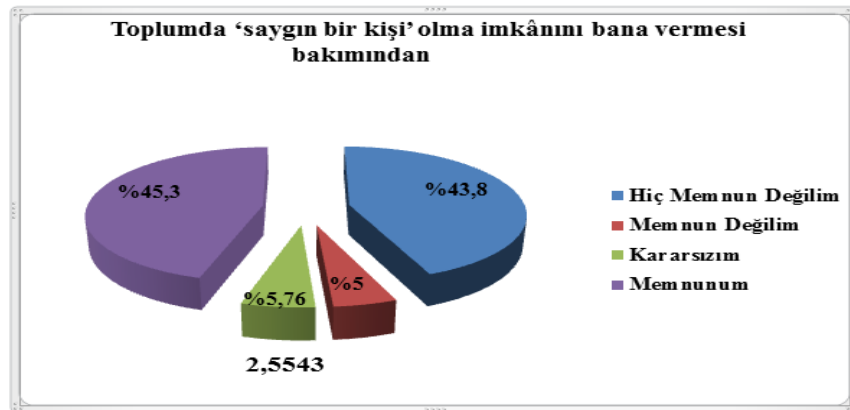
“Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından” ise ortalamaları 4,9481’dir. Çalışanlar mesleklerinin kendilerine ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı sunabilmesi bakımından memnun olduklarını ifade etmişlerdir.

Sonuçlara göre çalışanlar mesleklerinden bağımsız çalışma imkanları, mesleklerini yaparken kendi yöntemlerini kullanabilme imkanı ve meşgul etmesi açısından kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.



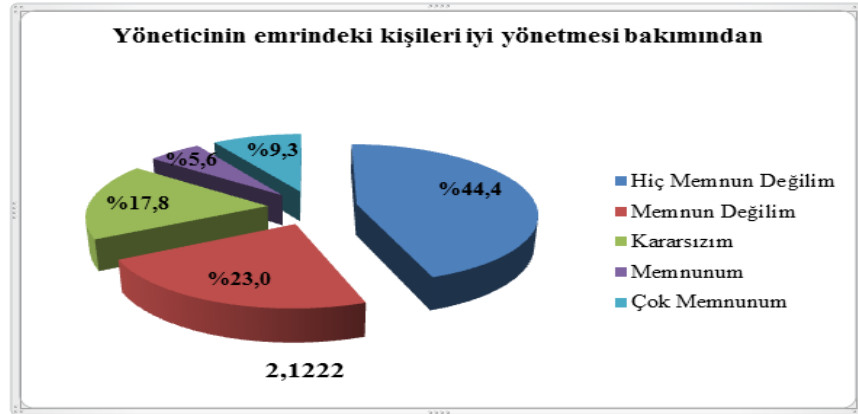
Grafik 21: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Toplumda saygın bir kişi olma imkanını bana vermesi bakımından (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

Sağlık çalışanları “Toplumda saygın bir kişi olma imkanını bana vermesi bakımından” göz önüne alındığında; 2,4778 ortalama ile memnun olmadıklarını görmektedir.



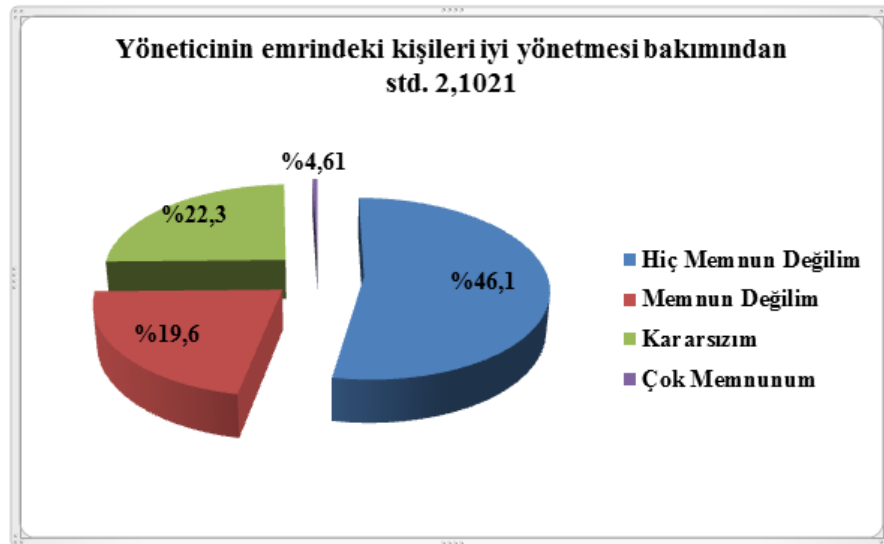
Grafik 22: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Toplumda saygın bir kişi olma imkanını bana vermesi bakımından” (Çekirge Devlet Hastanesi)

Sağlık çalışanları “Toplumda saygın bir kişi olma imkanını bana vermesi bakımından” göz önüne alındığında; 2,5543 ortalama ile memnun olmadıklarını görmektedir.



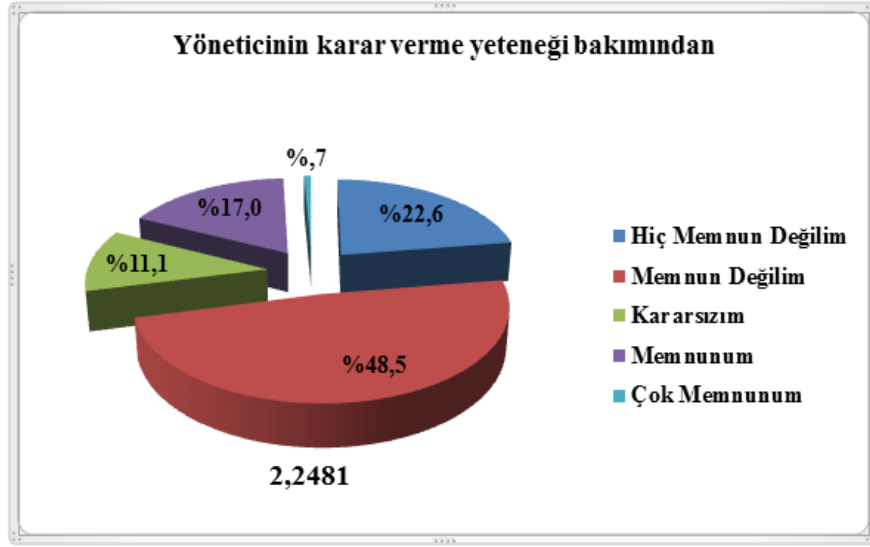
Grafik 23: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

Sağlık çalışanları “Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından” göz önüne alındığında; 2,1222 ortalama ile memnun olmadıkları görülmektedir. Sağlık çalışanları için yükselme olanakları, onların işe karşı iş doyumlarını sağlamaktadır. Bu özellikler yönetim tarafından göz önünde bulundurulmalıdır.



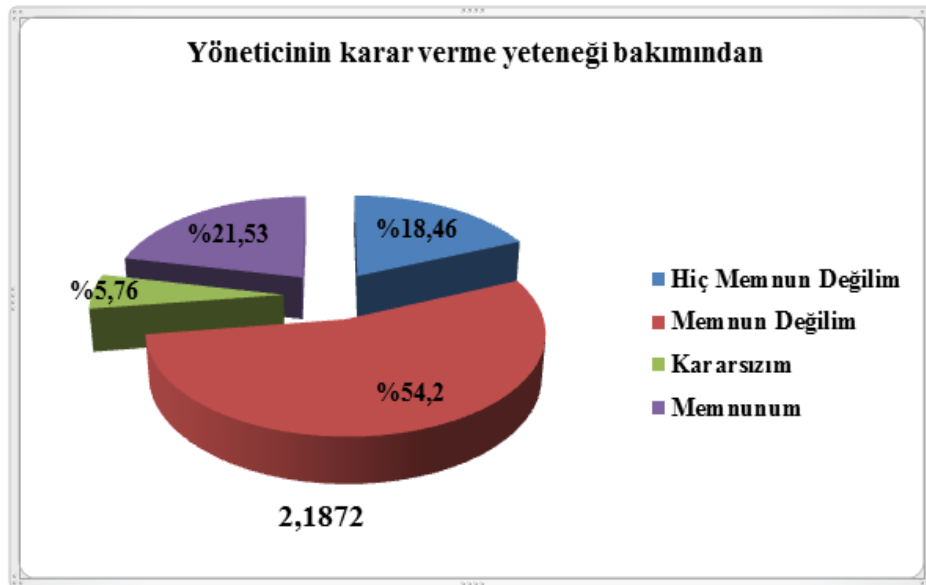
Grafik 24: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı –“Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından” (Çekirge Devlet Hastanesi)

Sağlık çalışanları “Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından” göz önüne alındığında; 2,1021 ortalama ile memnun olmadıkları görülmektedir.



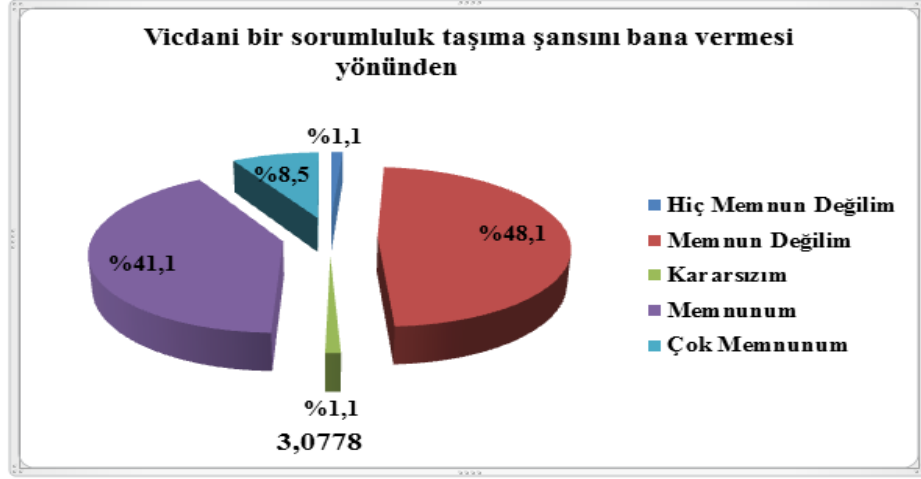
Grafik 25: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

“Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından” ise ortalamaları göz önüne alındığında ise ortalamalarının 2,2481 olduğu görülmektedir. Sonuca göre çalışanların yönetim ve yöneticiler açısından memnun olmadıkları görülmektedir.



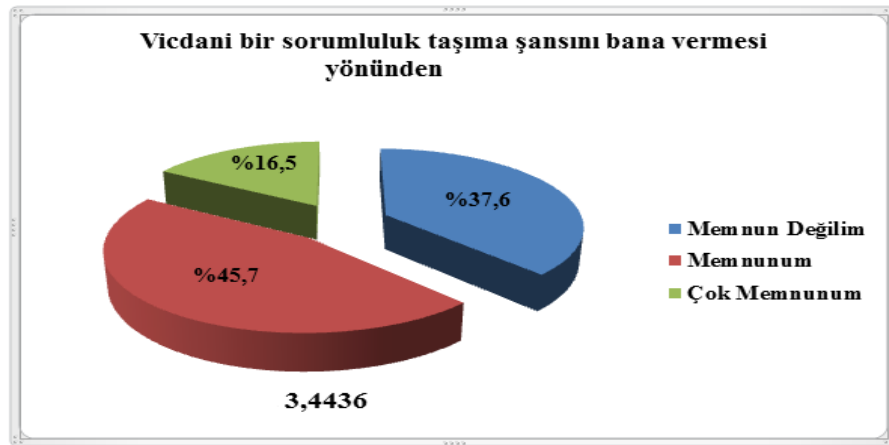
Grafik 26: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı - “Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından” (Çekirge Devlet Hastanesi)

“Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından” ise ortalamaları göz önüne alındığında ise ortalamalarının 2,1872 olduğu görülmektedir. Sonuca göre çalışanların yönetim ve yöneticiler açısından memnun olmadıkları görülmektedir.



Grafik 27: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

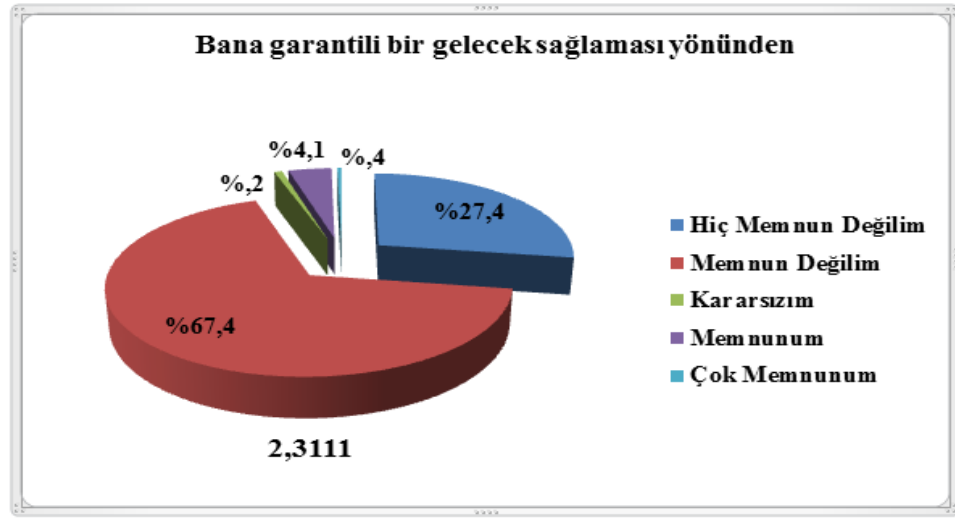
“Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden” ise ortalamaları göz önüne alındığında ise ortalamalarının 3,0778 olduğu görülmektedir. Sonuca göre çalışanların mesleklerinin kendilerine vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bulmaları yönünden kararsız oldukları görülmektedir.



Grafik 28: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi)

“Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden” ise ortalamaları göz önüne alındığında ise ortalamalarının 3,4436 olduğu görülmektedir.

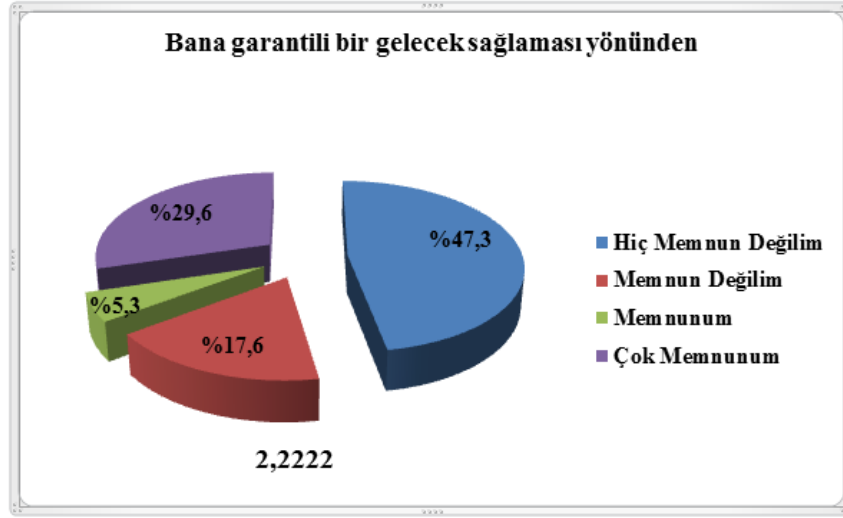
Sonuca göre çalışanların mesleklerinin kendilerine vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bulmaları yönünden kararsız oldukları görülmektedir



Grafik 29: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

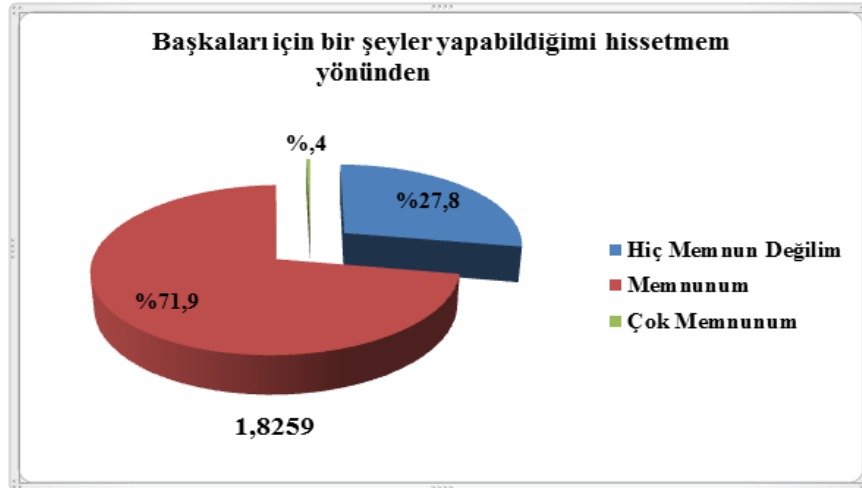
Sağlık çalışanlarının ortalama 2,3111 ile mesleklerinin kendilerine garantili bir gelecek sağlaması yönünden memnun olmadıkları görülmektedir (%67,4).

Araştırmanın sağlık sektöründe yapılmasına rağmen 1,8259 ortalama ile çalışanların “Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden” hiç memnun olmamaları ise çalışanları meslekleri ve kurumlarından (birim) yeterince iş doyumu sağlamadıklarından dolayı görülmektedir.

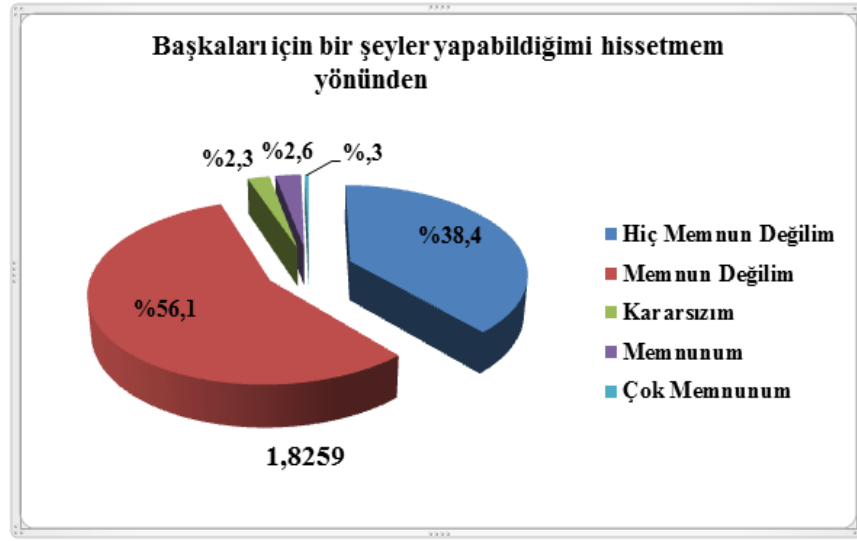


Grafik 30: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı –“Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi)

Sağlık çalışanlarının ortalama 2,2222 ile mesleklerinin kendilerine garantili bir gelecek sağlaması yönünden memnun olmadıkları görülmektedir.

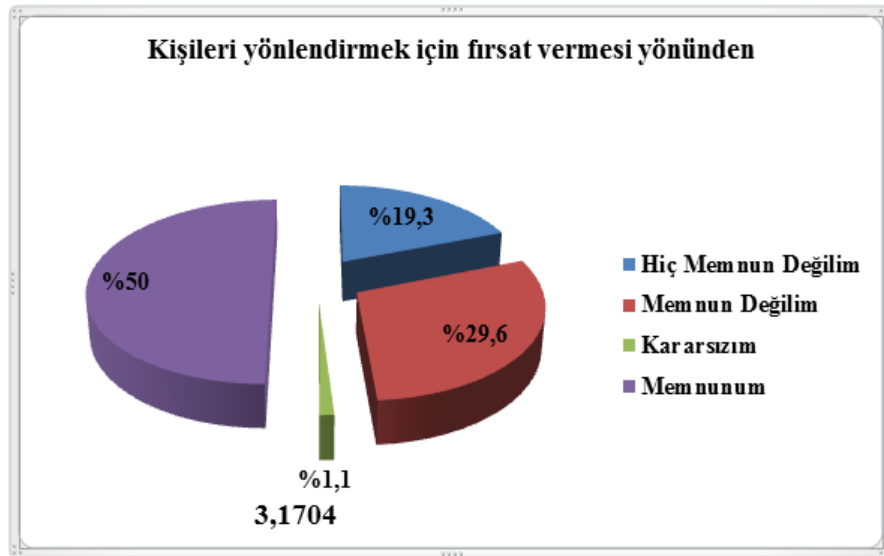


Grafik 31: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)



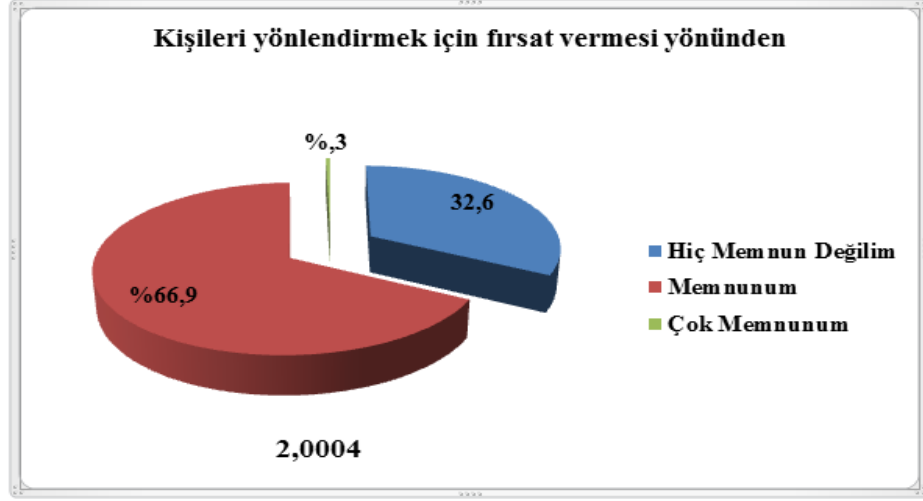
Grafik 32: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı - “Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi)

Çalışanların başkaları için bir şeyler yapabildiğini hissetmeleri yönündeki görüşleri ortalaması 1,8259 ile hiç memnun olmadıkları görülmüştür. Kişileri yönlendirmek için fırsat bulmaları, kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden yaptıkları iş karşılığında takdir edilmeleri yönünde memnun olmadıkları görülmüştür.



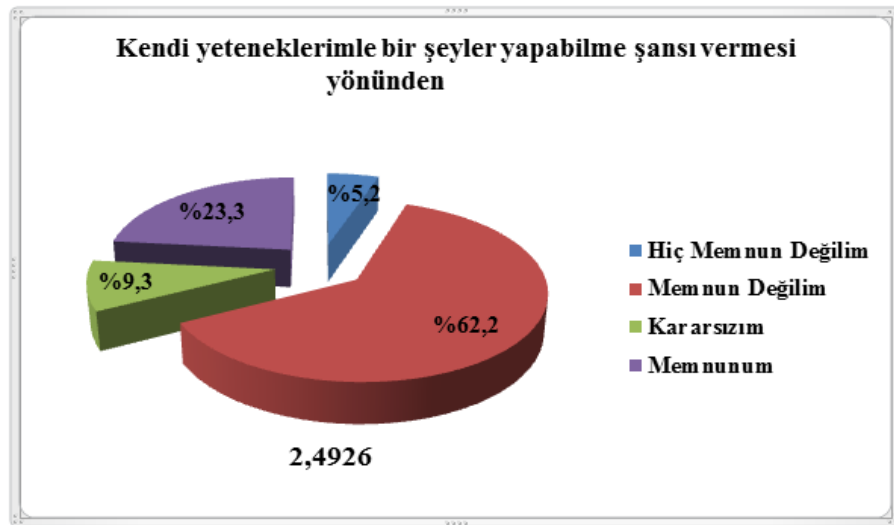
Grafik 33: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

Sağlık çalışanlarının ortalama 3,1704 ile kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden kararsız oldukları görülmektedir.



Grafik 34: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı –“Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi)

Sağlık çalışanlarının ortalama 2,004 ile kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden memnun olmadıkları görülmektedir.



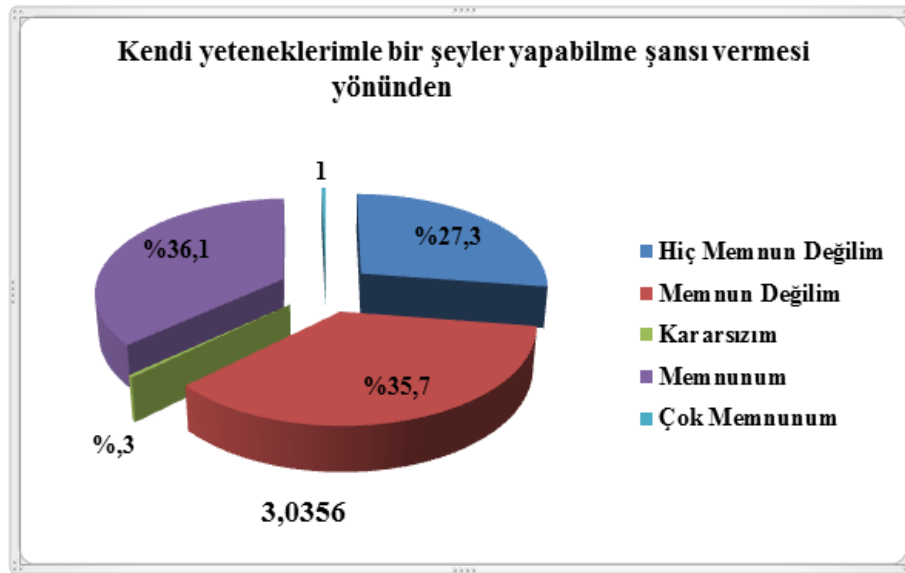
Grafik 35: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

“İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden” dağılımları incelediğinde 2,4164 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.

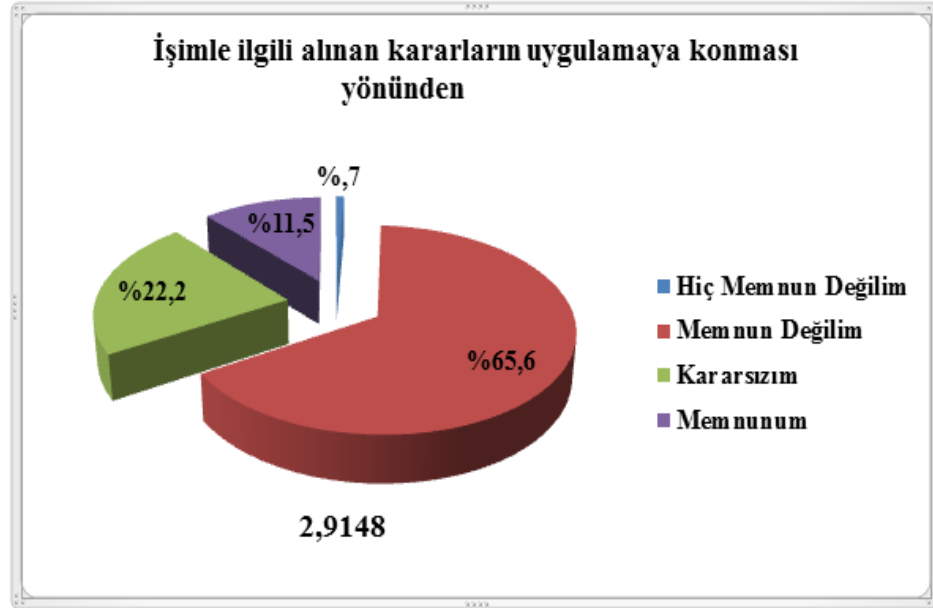
“Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden” çalışanların mesleklerinden memnun olmadıkları görülmektedir.

Bu araştırmanın bulgularına göre de; işlerinde kendilerini yeterli bulanlar, kurumlarından ve mesleklerinden memnun olanlar daha fazla iş doyumu yaşamaktadırlar.

“Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden” çalışanların mesleklerinden kararsız oldukları görülmektedir (3,0356). Kişinin işinde kendini yeterli hissetmesi, kurumundan memnuniyeti iş doyumunu etkileyen en önemli değişkenlerdendir.

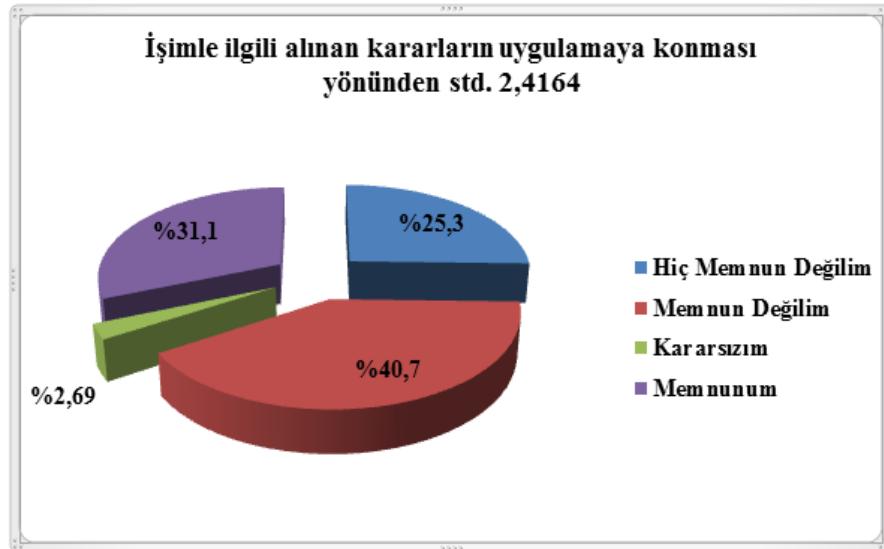


Grafik 36: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı –“Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden” Çekirge Devlet Hastanesi)

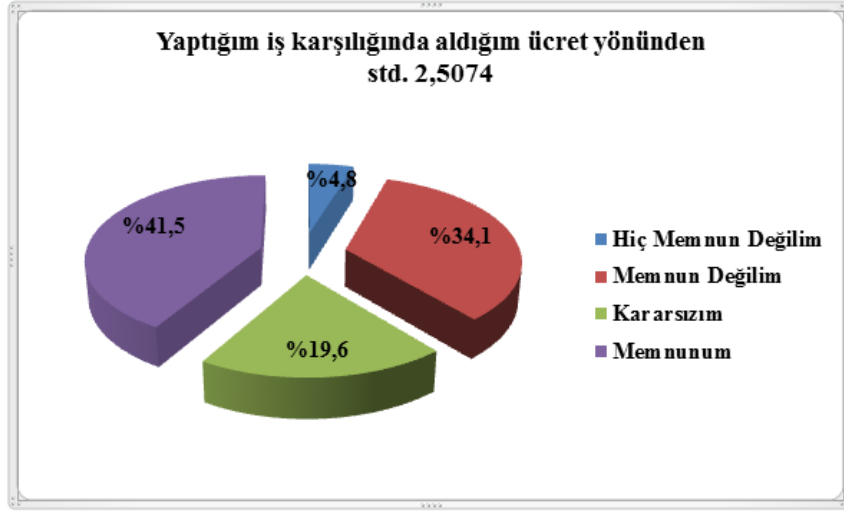


Grafik 37: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “İşimle ilgili kararların uygulamaya konması yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

“İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden” dağılımları incelediğinde 2,9148 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.

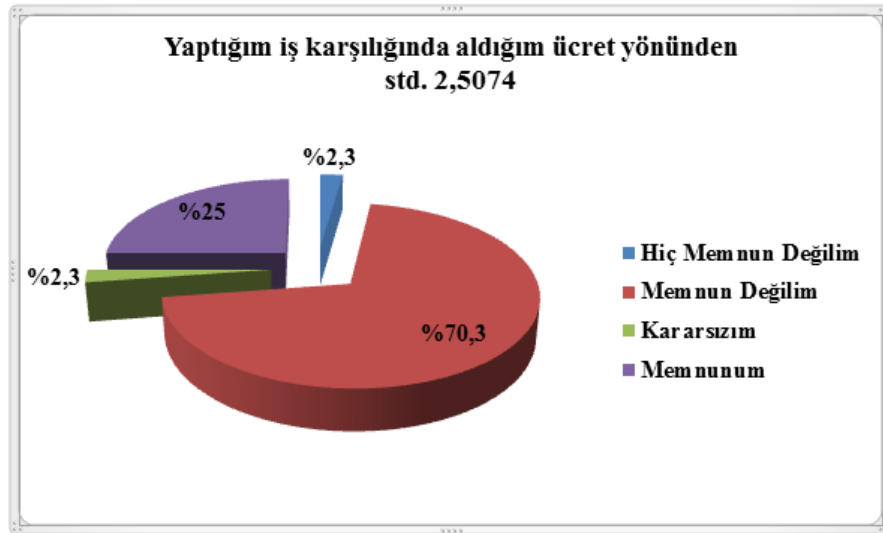


Grafik 38: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı –“İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi)



Grafik 39: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

“Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden” dağılımları incelendiğinde 2,5074 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.



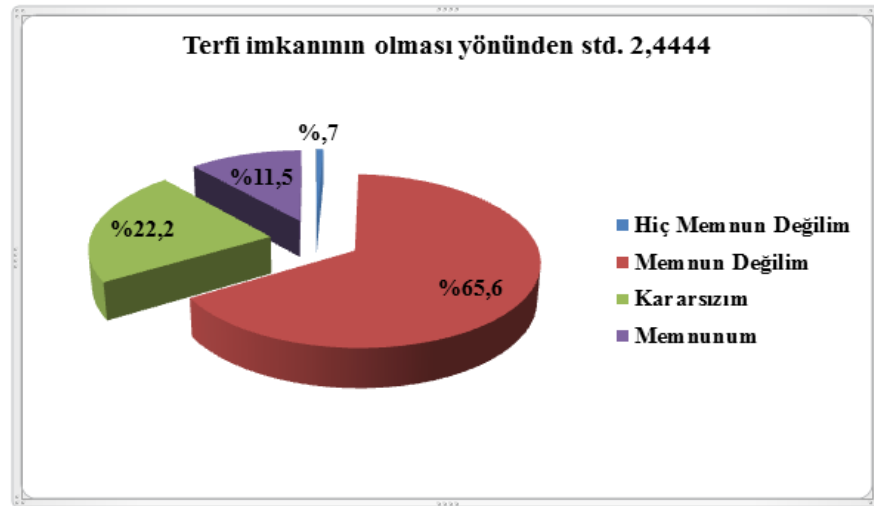
Grafik 40: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi)

“Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden” dağılımları incelendiğinde 2,5074 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.

Sağlık kuruluşlarında uygulanmakta olan performansa göre ücretlendirmenin yıllık izin kullanımını etkilediği ileri sürülmektedir.

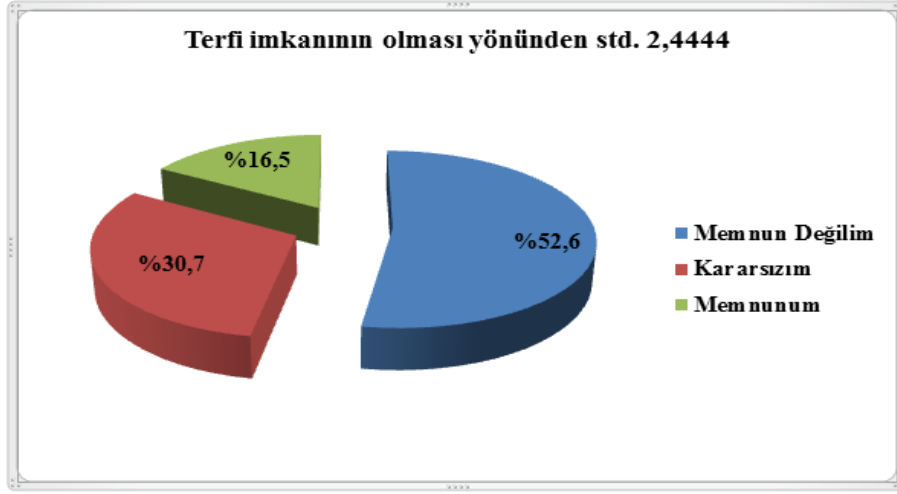
Ücret ve terfi konularında ise negatif vurgular ağırlıklıdır ve bu konularda işle ilgili doyumsuzluk söz konusudur.

Çalışanları hem başarı, tanınma veya takdir edilme, iş sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğini değerlendiren öğelerden, hem de kurum politikası ve yönetimi, denetim biçimi, yönetici tarzı, çalışma arkadaşları ve astlarla ilişkiler, çalışma koşulları ve ücret gibi işin dışsal niteliğini değerlendiren öğeler bakımından yeterli doyuma ulaşmamaktadırlar.



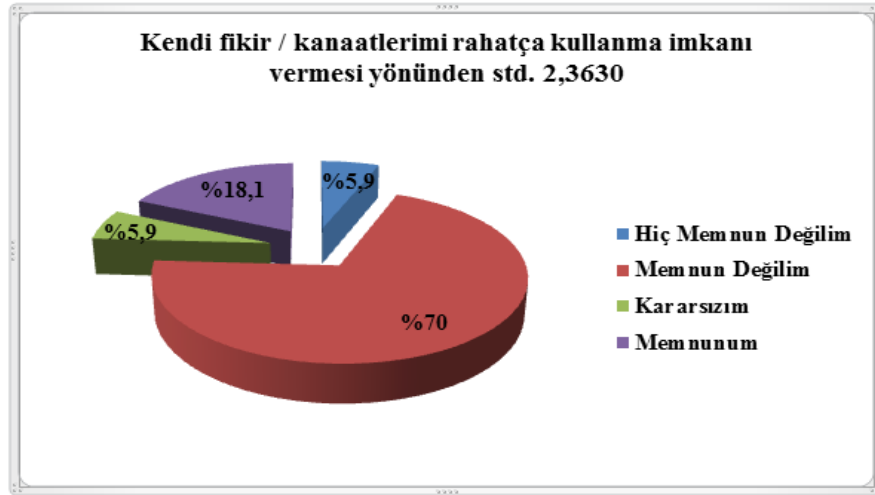
Grafik 41: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı - “Terfi imkanının olması yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

“Terfi imkanının olması yönünden” dağılımları incelendiğinde 2,4444 ortalama ile ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.



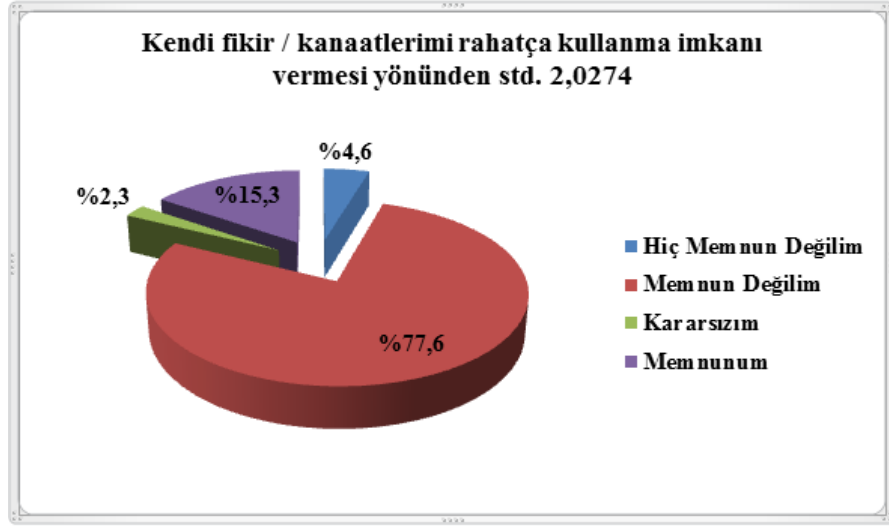
Grafik 42: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı - “Terfi imkanının olması yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi)

“Terfi imkanının olması yönünden” dağılımları incelendiğinde 2,4444 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.



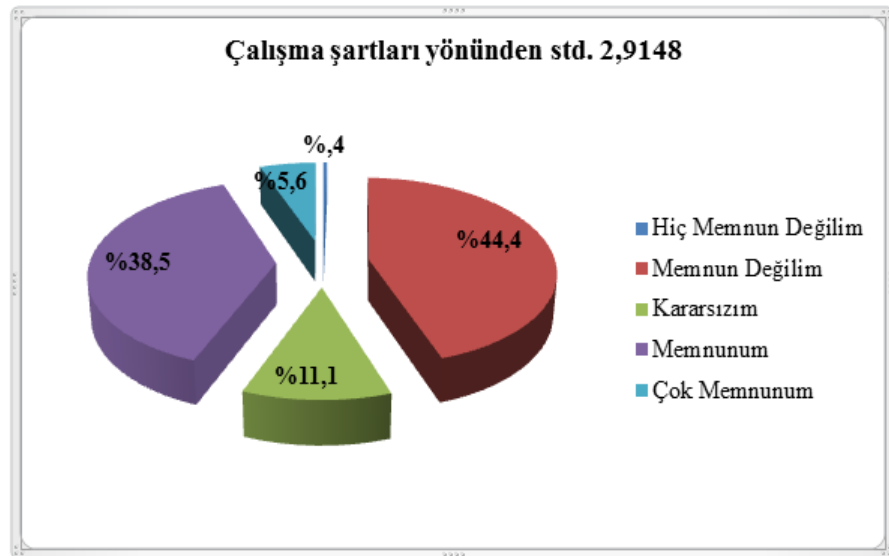
Grafik 43: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

“Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden” dağılımları incelendiğinde 2,3630 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.



Grafik 44: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi)

“Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden dağılımları incelendiğinde 2,0274 ortalama ile ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.

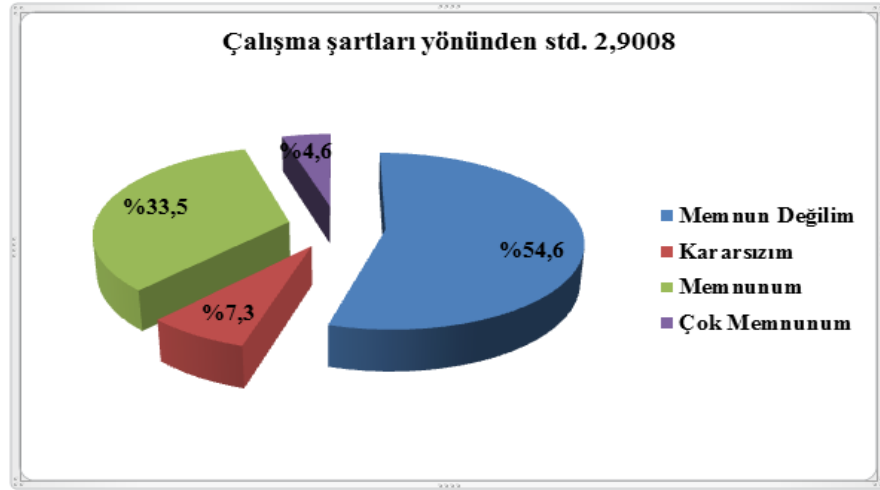


Grafik 45: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı - “Çalışma şartları yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

“Çalışma şartları yönünden” dağılımları incelendiğinde 2,9148 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.

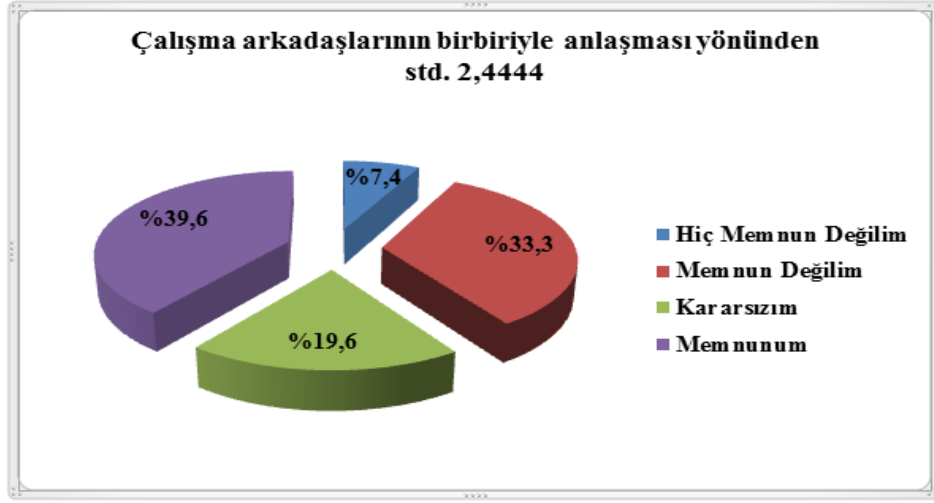
Sağlık çalışanlarına son olarak işyerlerinde bir doyumsuzluk yaşıyorlarsa bunun nedeni ne olabilir sorusu sorulmuştur.

Verilen yanıtlar kurumlara göre değişiklikler göstermekle birlikte ortak nedenler; çalışma ortamındaki fiziksel koşullar, ücret, iş yükü, hasta ve hasta yakınlarıyla yaşanan sürtüşmeler, yönetim biçimi ve meslektaşlarla sosyal paylaşım eksikliği gibi nedenlerdir.



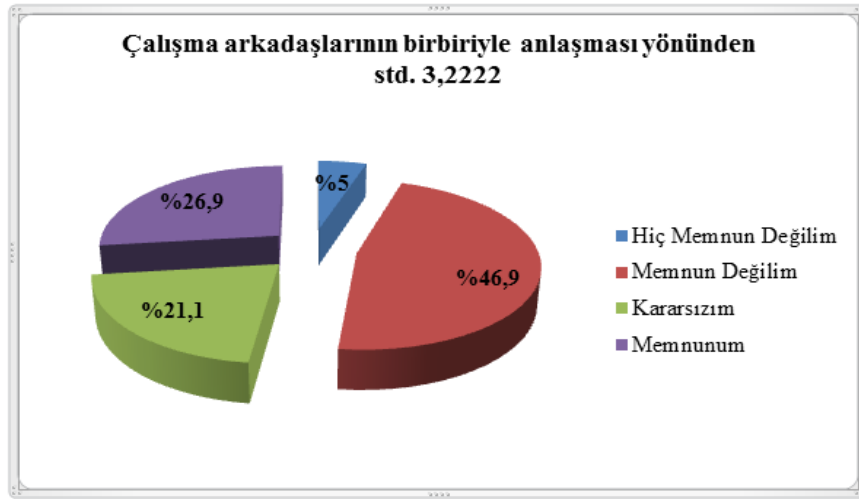
Grafik 46: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Çalışma şartları yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi)

“Çalışma şartları yönünden” dağılımları incelendiğinde 2,9008 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.



Grafik 47: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı - “Çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşması yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

“Çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşması yönünden” dağılımları incelendiğinde 2,4444 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.

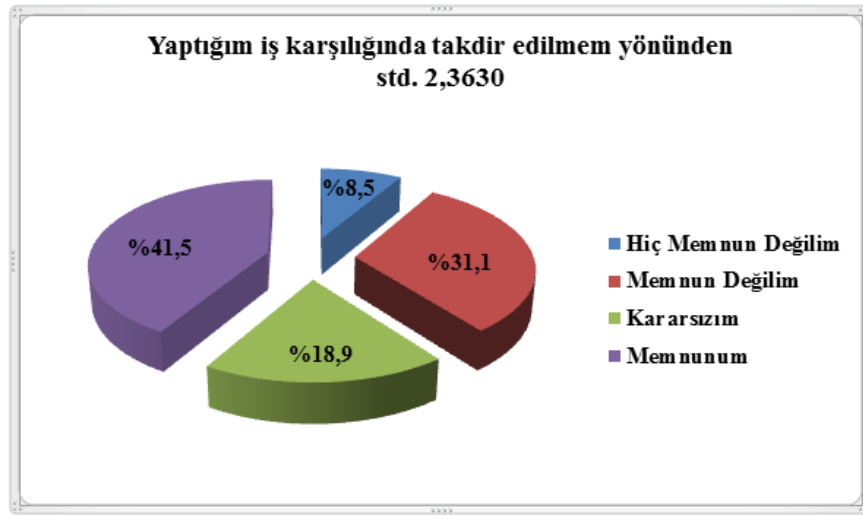


Grafik 48: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşması yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi)

“Çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşması yönünden” dağılımları incelendiğinde 3,2222 ortalama ile çalışanların kararsız oldukları görülmektedir.

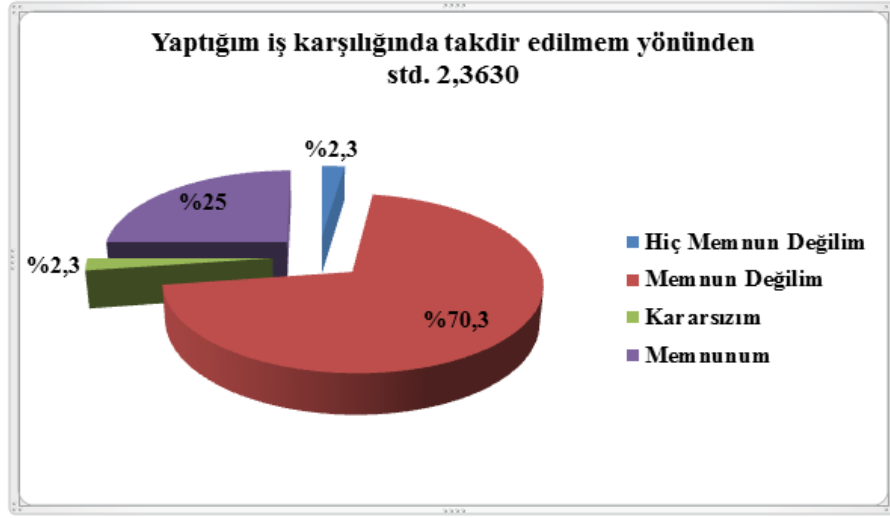
İş arkadaşlarının teşvik edici olduğu, sıkıcı olmadıkları, hırslı oldukları, sorumluluk sahibi ve zeki insanlar oldukları konusunda çalışanların çoğunluğu hemfikirdir.

Sağlık çalışanlarının memnuniyetlerini etkileyebilecek temel değişkenlerden biri de kurumlarında yapılan değerlendirmenin adaletli olup olmadığıdır. Performans değerlendirmesinin adil olmadığını düşünen sağlık çalışanlarının kurum farkı gözetilmeksizin tamamına yakını yapılan işe göre değerlendirme yapılmamasından, çok az bir bölümü ise değerlendirmede mesleki riskin dikkate alınmamasından yakınmaktadır.



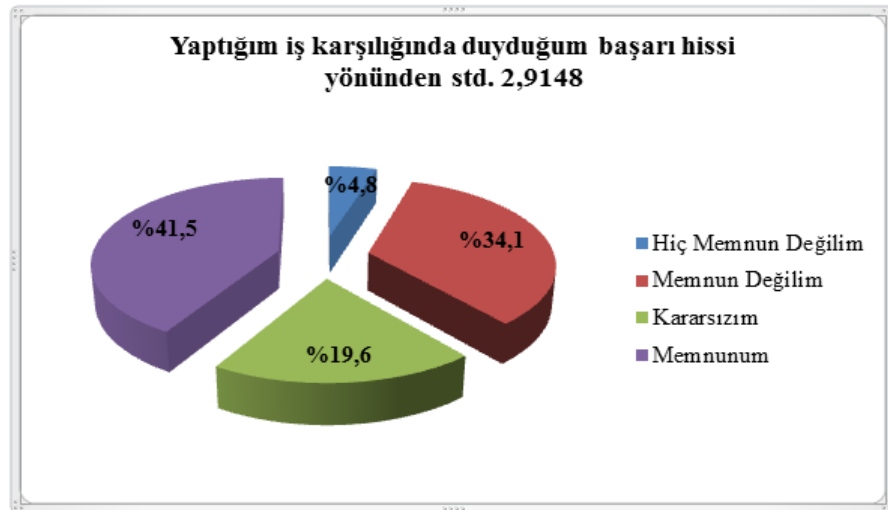
Grafik 49: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı –“Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

“Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden” dağılımları incelendiğinde 2,3630 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir. Özellikle, sağlık kurumu içerisindeki ödül sistemlerinin düzenlenmesi sağlık çalışanlarının iş doyumunu arttırabilir.



Grafik 50: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi)

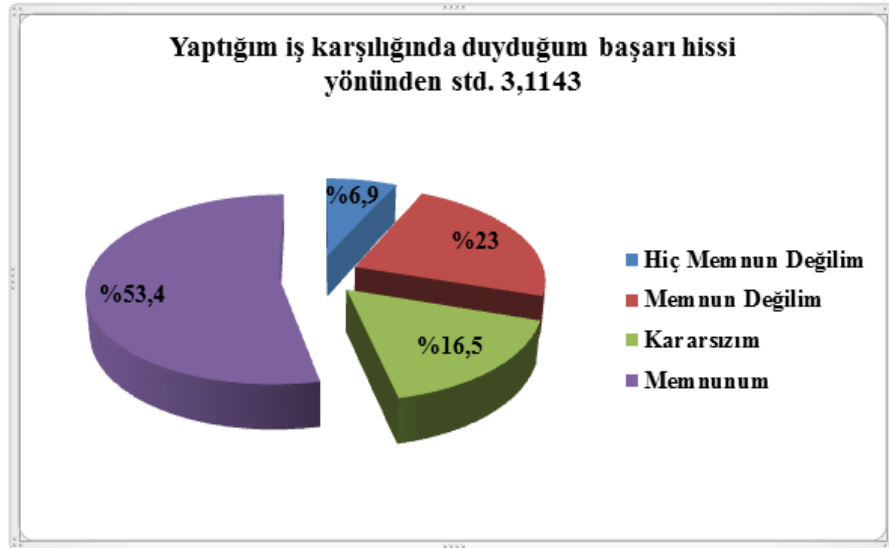
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden” dağılımları incelendiğinde 2,3630 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir. Yaptıkları iş ve aldıkları ücret açısından, terfi olanakları açısından, çalışma şartları bakımından memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir.



Grafik 51: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

“Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden” dağılımları incelendiğinde 2,9148 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.

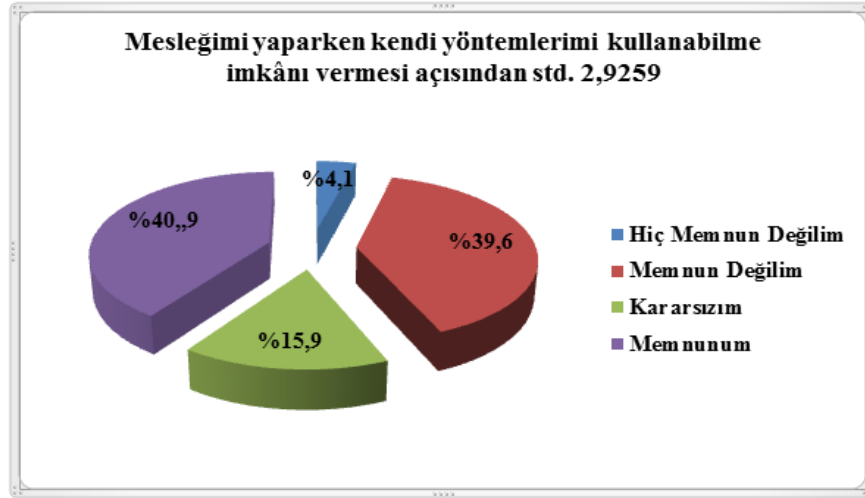
Emeğinin karşılığını alamadığını düşünen sağlık çalışanlarının öne sürdüğü gerekçeler sıklık sırasına göre; yapılan işin yüksek nitelikli olması, başka ülkelerle karşılaştırıldığında ülkemizde sağlık çalışanlarının çok düşük ücret almaları, ek gelir olan döner sermaye gelirlerinin maaştan yüksek olması, emekliliğe yansımaması ve nöbet ücretlerinin çok düşük olması gibi sıralanmaktadır.



Grafik 52: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden” (Çekirge Devlet Hastanesi)

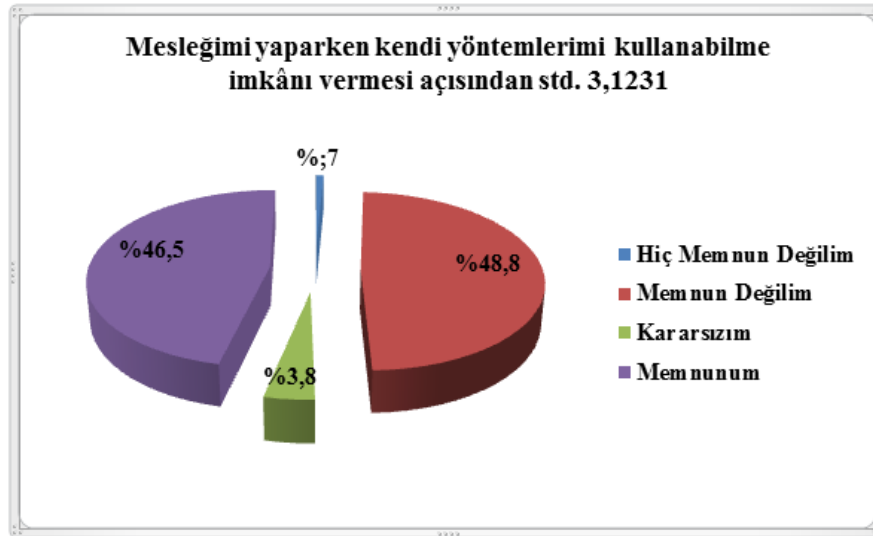
“Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden” dağılımları incelendiğinde 2,9148 ortalama ile çalışanların memnun olmadıkları görülmektedir.

“Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanı vermesi açısından” 2,9259 ortalama ile çalışanların mesleklerinden genel olarak memnun olmadıkları görülmektedir.



Grafik 53: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı – “Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı vermesi açısından” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

“Çalışma şartları yönünden” ve “Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden” ifadelerine ilişkin yanıtları arasındaki farklılık anlamlı bulunmuştur ($p<,05$). Bu anlamlı farklılığın sağlık çalışanlarının lehine olduğu görülmektedir. Diğer önermeler arasındaki farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunamamıştır ($p>,05$).



Grafik 54: İş Doyum Ölçeğine Verilen Cevapların Dağılımı- “Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı vermesi açısından” (Çekirge Devlet Hastanesi)

Sonuçlara göre, çalışanlar mesleklerinden bağımsız çalışma imkanları kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden kararsız olduklarını ifade etmişlerdir.

Örneklem grubunu oluşturan katılımcıların algılarına göre iş doyum düzeylerine ilişkin verileri tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 1: Katılımcıların İş Doyum Ölçeğine İlişkin Betimsel İstatistikleri

	<i>Örneklem Sayısı(n)</i>	<i>Ortalama ($\bar{x}$)</i>	<i>Standart sapma (ss)</i>
Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi	270	2,9684	,670
Çekirge Devlet Hastanesi	260	2,9731	,610

Tablo 1’de görüldüğü üzere; Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi çalışanlarının “Minnesota İş Doyum” ölçeğine verdiği yanıtların ortalaması 2,9684 düzeyinde olduğu bulunmuştur. Hesaplanmış aritmetik ortalama değeri Minnesota İş Doyum Anketi’nde “Memnun Değilim” seçeneğine denk gelmektedir.

Çekirge Devlet Hastanesi çalışanlarının “Minnesota İş Doyum” ölçeğine verdiği yanıtların ortalaması 2,9731 düzeyinde olduğu bulunmuştur. Hesaplanmış aritmetik ortalama değeri Minnesota İş Doyum Anketi’nde “Memnun Değilim” seçeneğine denk gelmektedir.

Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi çalışanlarının iş doyum ölçeğine ilişkin verilen ifadelerle katılım oranları aşağıdaki tablolarda gösterilmektedir.

Tablo 2: Çalışanların İş Doyum Ölçeğine İlişkin Algılarına İlişkin Betimsel İstatistikleri (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi)

	n	$\bar{x}$	ss
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	270	2,5833	,90034
Bağımsız çalışma imkanının olması bakımından	270	3,6667	,88763
Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından	270	3,8333	,57735
Toplumda “saygın bir kişi” olma imkanını bana vermesi bakımından	270	2,4423	,49826
Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından	270	2,4423	,49826
Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından	270	2,5000	1,44600
Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden	270	3,0833	1,16450
Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden	270	2,1687	1,40346
Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden	270	2,2500	1,13818
Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden	270	3,3333	1,43548
Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden	270	2,5000	1,16775
İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden	270	2,5833	1,08362
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden	270	2,3077	,46302
Terfi imkanının olması yönünden	270	2,4167	,66856
Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden	270	2,1667	,71774
Çalışma şartları yönünden	270	2,2564	,43806
Çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşması yönünden	270	2,4167	,66856
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden	270	2,4167	,66856
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden	270	2,3462	,47728
Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanı vermesi açısından	270	2,9167	,90034

Tablo 2’de görüldüğü üzere; Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi çalışanlarının algılarına göre en düşük düzeyde göstermiş oldukları algı “Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden” maddesidir. Katılımcılar tarafından en yüksek düzeyde algılanan algı maddesi ise “Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından” dır.

Çekirge Devlet Hastanesi çalışanlarının iş doyum ölçeğine ilişkin verilen ifadeler katılımların oranları aşağıdaki tablolarda gösterilmektedir.

Tablo 3: Çalışanların İş Doyum Ölçeğine İlişkin Algılarına İlişkin Betimsel İstatistikleri (Çekirge Devlet Hastanesi)

	n	$\bar{x}$	ss
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	260	2,6471	1,11474
Bağımsız çalışma imkanının olması bakımından	260	3,1765	1,13111
Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkanı bakımından	260	3,4706	1,00733
Toplumda “saygın bir kişi” olma imkanını bana vermesi bakımından	260	2,2941	1,15999
Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından	260	2,7647	1,14725
Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından	260	2,1176	1,16632
Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden	260	3,1176	1,36393
Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden	260	2,8235	1,59041
Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden	260	2,7059	1,35852
Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden	260	2,8824	,99262
Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden	260	2,6471	,86177
İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden	260	3,1765	1,13111
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden	260	2,8235	1,13111
Terfi imkanının olması yönünden	260	2,2943	,77174
Kendi fikir/kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden	260	3,2353	1,14725
Çalışma şartları yönünden	260	2,2564	,43806
Çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşması yönünden	260	2,2564	,43806
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden	260	2,2564	,43806
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden	260	2,2564	,43806
Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanı vermesi açısından	260	3,5192	,50124

Tablo 3’te görüldüğü üzere; Çekirge Devlet Hastanesi çalışanlarının algılarına göre en düşük düzeyde göstermiş oldukları algı “Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından” maddesidir. Katılımcılar tarafından en yüksek düzeyde algılanan algı maddesi ise “Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanı vermesi açısından” dır.

“Yapılan iş karşılığında duyulan başarı hissi”, İşin bireyi her zaman meşgul etmesi”, “Sabit bir iş sağlaması”, “Başkaları için bir şeyler yapabilme şansı vermesi” ve “İşin toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi” ifadeleri içsel iş tatminine yüksek düzeyde katkıda bulunan değişkenlerdir. Diğer yedi değişkenin içsel iş tatminine katkısı birbirine yakın ve orta düzeydedir.

Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Çekirge Devlet Hastanesi çalışanlarının iş doyumuna ilişkin görüş ve önerilerinde, kişisel bilgilere (yaş, cinsiyet, eğitim, görev/unvan, mesleki kıdem, kurum kıdemi) göre anlamlı farklılık olup olmadığına ilişkin alt problemine ait değerlendirmeler ve istatistiksel çözümlemeler her bir boyut bazında ayrı ayrı analiz edilerek aşağıda sunulmuştur.

Tablo 4: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

<i>f, $\bar{x}$ ve ss Değerleri</i>			ANOVA Sonuçları			
Puan	Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	F	p
Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi	20-29	121	2,9129	,64162	1,683	,044
	30-39	85	3,0325	,62529		
	40-49	64	3,0620	,61074		
Çekirge Devlet Hastanesi	20-29	72	2,8406	,493704	,297	,743
	30-39	77	2,9230	,69540		
	40-49	111	2,9114	,47460		

Yaş değişkeninin ikiden fazla kategorisi bulunmaktadır. Örneklem grubunu oluşturan çalışanların Minnesota İş Doyumuna ilişkin görüş ölçeği ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tekyönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grupların aritmetik ortalamaları arasındaki farklılık; Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ($p=,044$; $p<.05$) anlamlı bulunurken, Çekirge Devlet Hastanesi ($p=,743$; $p>.05$) anlamlı bulunmamıştır (Tablo 4). Bu bulgu Çekirge Devlet Hastanesi çalışanlarında iş doyumuna ilişkin görüşlerin yaşlarına göre farklılaşmadığını tüm yaş gruplarındakilerin benzer görüşlerde olduklarını göstermektedir.

Erkek ve kadınların Minnesota İş Doyumuna ilişkin görüşleri arasında fark olup olmadığı incelenmiş ve bulgular Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Bağımsız Grup t Testi Sonuçları

Puan	Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	t Testi	
					t	p
Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi	Erkek	121	1,3497	,30976	1,054	,306
	Bayan	149	1,3382	,28982		
Çekirge Devlet Hastanesi	Erkek	94	1,3497	,30976	1,054	,306
	Bayan	166	1,3382	,28982		

Örneklem grubunu oluşturan çalışanların Minnesota İş Doyumuna ilişkin görüş ölçeği ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız grup t testi sonucunda grupların aritmetik ortalamaları arasındaki farklılık; Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi (p=,306; p<.05), Çekirge Devlet Hastanesi (p=,306; p<.05) anlamlı bulunmamıştır (Tablo 5). Bu bulgu erkek ve bayanların iş doyumuna ilişkin görüşlerinin her iki hastane içinde farklılaşmadığını erkek ve bayanların benzer görüşlerde olduklarını göstermektedir.

Erkek sağlık çalışanlarının özellikle ödül algılarının kadınlarınkinden düşük olması söz konusu bireylerin bir risk grubu olabileceklerine işaret etmektedir. Her ne kadar iş doyumunu açısından böyle bir risk gözlenmemiş olsa bile, ödül ile ilgili olumsuz algıları bu kişilerin iş doyumlarını ve performanslarını olumsuz etkiliyor olabilir. Bu durumda, kurum içerisindeki ödülleri düzenlerken cinsiyetin de dikkate alınması gerektiği düşünülmektedir.

Ortalamalar arasındaki farklılaşmalar incelendiğinde kadınların genel olarak bağlılık konularındaki algılarının erkeklerinkinden daha olumlu olduğu görülmüştür.

Katılımcıların öğrenim durumlarına göre Minnesota İş Doyumuna ilişkin görüşleri arasında fark olup olmadığı incelenmiş ve bulgular Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

<i>f, $\bar{x}$ ve ss Değerleri</i>				ANOVA Sonuçları		
Puan	Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	F	p
Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi	Lise	31	1,2333	,34641	,580	,561
	Yüksek Okul(Önlisans)	62	1,3220	,30074		
	Üniversite(Lisans)	117	1,3606	,29394		
	Yüksek Lisans/Doktora	60	1,9653	,51041		
Çekirge Devlet Hastanesi	Lise	61	2,9540	,50077	1,075	,043
	Yüksek Okul(Önlisans)	80	2,6489	,46251		
	Üniversite(Lisans)	94	2,8691	,47898		
	Yüksek Lisans/Doktora	25	2,9726	,92144		

Öğrenim durumu değişkeninin ikiden fazla kategorisi bulunmaktadır. Örneklem grubunu oluşturan çalışanların Minnesota İş Doyumuna ilişkin görüş ölçeği ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan tekyönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grupların aritmetik ortalamaları arasındaki farklılık; Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ($p=,561$; $p>.05$) anlamlı bulunmazken, Çekirge Devlet Hastanesi ($p=,043$; $p<.05$) anlamlı bulunmuştur (Tablo 6). Bu bulgu çalışanların öğrenim durumuna göre iş doyumuna ilişkin görüşlerinin Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi için farklılaşmadığını göstermektedir.

Çalışmamızda eğitim düzeyi arttıkça iş doyumunu düzeyi artmaktadır. Lisans ve lisansüstü mezunlarının özellikle hekimlerin iş doyumlarının yüksek olması; statü, özlük haklarının görece daha iyi olması, beklentilerin yüksekliği ve terfi/yükselme gibi etmenlerle açıklanabilir.

Katılımcıların görev/unvan değişkenine göre Minnesota İş Doyumuna ilişkin görüşleri arasında fark olup olmadığı incelenmiş ve bulgular Tablo 7’de verilmiştir.

Tablo 7: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Görev/Unvan Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

<i>f</i> , $\bar{x}$ ve ss Değerleri			ANOVA Sonuçları			
Puan	Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	F	p
Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi	Sağlık Memuru	12	3,1734	,38342	,851	,039
	Hemşire	133	2,6147	,54272		
	Ebe	6	2,1824	,62471		
	VHKİ	9	3,7534	,66571		
	Müdür	7	3,1936	,19905		
	Doktor	25	3,2901	,45398		
	Memur	26	2,1532	,66927		
	Tıbbi Sekreter	6	2,1003	,12536		
	Sağlık Memuru	24	2,0095	,75698		
	Diğer	5	3,0034	,63528		
Çekirge Devlet Hastanesi	Sağlık Memuru	17	1,3571	,30896	,270	,048
	Hemşire	111	1,3761	,31168		
	Ebe	5	1,2951	,27120		
	VHKİ	18	2,9455	,66927		
	Müdür	4	2,8723	,12536		
	Doktor	12	2,9149	,75698		
	Memur	26	2,8645	,63528		
	Tıbbi Sekreter	7	2,1532	,54272		
	Diğer	43	2,1003	,62471		

Görev/unvan değişkeninin ikiden fazla kategorisi bulunmaktadır. Örneklem grubunu oluşturan çalışanların Minnesota İş Doyumuna ilişkin görüş ölçeği ortalamalarının görev/unvan değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan yapılan tekyönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grupların aritmetik ortalamaları arasındaki farklılık; Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ($p=,039$; $p<.05$), Çekirge Devlet Hastanesi ($p=,048$; $p<.05$) anlamlı bulunmuştur (Tablo 7). Bu bulgu çalışanların görev/unvan değişkenine göre iş doyumuna ilişkin görüşlerinin farklılaştığını göstermektedir.

Sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, genelde kurumun ihtiyaç durumuna göre tanı-tedavi ve hemşirelik bakımını ile uğraştıkları, bulundukları birimde bunların dışındaki sekreterlik işlerine ve diğer işlere de ilave olarak çok vakit ayırdıkları görülmüştür. Genelde çalıştığı birimi isteyerek seçtikleri ve severek çalıştıkları görülmüştür. Bu da iş doyumlarını artırmakta, fiziksel ve ruhsal sağlıklarını olumlu

yönde etkilemektedir. Ekonomik beklentilerinin daha düşük olması doktorların iş doyumlarının yüksek olması nedenlerinden biri olarak gösterilebilir.

Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi çalışanlarının; görev faktörünün iş doyumunu üzerindeki etkisi hemşirelerin; tekniker ve diyetisyene göre daha yüksek olduğunu görülmüştür. Bununla birlikte, diyetisyenlerin iş doyumunu algılarının hemşire, tekniker ve sağlık memurlarına göre daha düşük olduğu gözlemlenmiştir.

Özellikle diyetisyenler, olumsuz algıları bakımından bir risk grubu teşkil ediyor olabilir. Bu meslek grubunda çalışanların iş doyumlarını arttırmak için kurum içindeki ödüllerin yeniden düzenlenmesi düşünülebilir.

Son olarak, iş doyumunu üzerinde görev değişkeninin yarattığı farklılaşmanın kaynağı incelendiğinde, sağlık memurlarının iş doyumlarının hemşire, tekniker, sekreter, doktor ve diyetisyenlere göre daha yüksek olduğu gözlenmiştir.

Çekirge Devlet Hastanesi çalışanlarının; görev faktörünün iş doyumunu üzerindeki etkisi diyetisyen ve teknikerlerin, doktor ve hemşirelere göre daha düşük olduğunu göstermiştir. Bununla birlikte, doktorların iş doyumunu algılarının doktorların, diyetisyen ve sağlık memurlarına oranla daha yüksek olduğu görülmektedir.

Hemşirelerin ve ebelerin iş doyumlarının düşük olması; hastalarla ve özellikle de ağır hastalarla sürekli ve birebir ilişki içinde olmaları, görev tanımlarının çok geniş ve belirsiz olması, iş yükleri artarken bu durumun özlük haklarına yeterince yansımaması, kadın olmanın yüklediği ek sorumluluklar, çalışma koşullarının ağırlığına karşın meslekte gelişme ve yükselme umutlarının düşük olması ile açıklanabilir.

Pek çok konuda memnuniyetleri daha yüksek olan doktorların, gelir vb. bakımından göreceli olarak daha iyi durumda olan uzman doktorların, doktora eğitimi almış olanların ve meslekte deneyimli olanların iş doyumlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Orta dereceli unvan grubunda bulunanlarda iş tatminsizliği bulunduğu söylenebilir. Bu çalışmada unvan derecesinin artmasıyla yaşın da arttığı düşünülürse, bu iki değişkenin birbirini etkilediği ve birbirine bağımlı değişkenler olduğu ileri sürülebilir. Katılımcıların yaşları ilerledikçe katılımcılar mesleklerinde daha tecrübeli olmakta, bununla birlikte unvan derecelerinin artmasıyla çalışma stresi azalmakta, buna bağlı olarak da iş tatminleri artmaktadır.

Katılımcıların görev/unvan değişkenine göre Minnesota İş Doyumuna ilişkin görüşleri arasında fark olup olmadığı incelenmiş ve bulgular Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

f , $\bar{x}$ ve ss Değerleri	Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	ANOVA Sonuçları	
Puan					F	p
Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi	0-5yıl	113	2,7474	,43425	2,615	,144
	6-10 yıl	96	2,9602	,63192		
	11-15 yıl	43	3,0653	,62768		
	16-50yıl	16	3,0303	,94413		
Çekirge Devlet Hastanesi	0-5yıl	59	2,7474	,43425	2,615	,144
	6-10 yıl	77	2,9602	,63192		
	11-15 yıl	44	3,0653	,62768		
	16-50yıl	2	2,9436	,60996		
	20üstü	78	2,9762	,99367		

Mesleki kıdem değişkeninin ikiden fazla kategorisi bulunmaktadır. Örneklem grubunu oluşturan çalışanların Minnesota İş Doyumuna ilişkin görüş ölçeği ortalamalarının mesleki kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan yapılan tekyönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grupların aritmetik ortalamaları arasındaki farklılık; Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ($p=,144$; $p>.05$), Çekirge Devlet Hastanesi ($p=,144$; $p>.05$) anlamlı bulunmamıştır (Tablo 8). Bu bulgu çalışanların görev/unvan değişkenine göre iş doyumuna ilişkin görüşlerinin farklılaşmadığını göstermektedir.

Bu araştırma sonucuna göre; her iki kurumda çalışan sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, sadece bilgi ve tecrübe sahibi oldukça, yaş ilerledikçe bulundukları birimi değiştirme ihtiyacı duydukları görülmüştür. Sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, sadece bilgi ve tecrübe değil bedensel ve ruhsal güce de ihtiyaç duydukları görülmektedir. Bedensel ve ruhsal sağlığı yerinde olmayan bir çalışanın hastalara hizmet vermesi zorlaşmaktadır.

Mesleki kıdemi yüksek olan, yaşı büyük olan çalışanların oranı ise çok düşük bulunmuştur. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, sadece bilgi ve tecrübe değil bedensel güce de ihtiyaç duydukları görülmüştür. Yaş ilerleyince çalışanlar genelde emekli olmuştur.

Tablo 9: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Şuan ki Hastanede Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşp Farklılaşmadığını Belirlemek Üzere Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları

$f, \bar{x}$ ve ss Değerleri	Gruplar	N	$\bar{x}$	ss	ANOVA Sonuçları	
Puan					F	p
Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi	0-5yıl	113	2,9762	,99367	3,214	,056
	6-10 yıl	96	3,2444	,90843		
	11-15 yıl	43	3,0000	1,00000		
	16-50yıl	16	3,0303	,94413		
Çekirge Devlet Hastanesi	0-5yıl	106	2,6889	1,37877	,851	,597
	6-10 yıl	91	3,0000	1,73205		
	11-15 yıl	32	2,5152	1,39496		
	16-50yıl	31	3,0833	,91544		
	20üstü	10	3,6970	,60688		

Kurum içi kıdem değişkeninin ikiden fazla kategorisi bulunmaktadır. Örneklem grubunu oluşturan çalışanların Minnesota İş Doyumuna ilişkin görüş ölçeği ortalamalarının şuan ki çalışma hastanede çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan yapılan tekyönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda grupların aritmetik ortalamaları arasındaki farklılık; Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ($p=,056$; $p>.05$), Çekirge Devlet Hastanesi ($p=,597$; $p>.05$) anlamlı bulunmamıştır (Tablo 9). Bu

bulgu çalışanların şuan ki çalışma hastanede çalışma süresi değişkenine göre iş doyumuna ilişkin görüşlerinin farklılaşmadığını göstermektedir.

Hizmet süresi arttıkça her iki kurum içinde iş doyumunun arttığı söylenebilir. Kurumdaki hizmet süresi boyunca unvan olarak aynı seviyede olan çalışanların ise beklenen bir tepki olduğu söylenebilir. Çalışanlar işe ilk başladıklarında işin yeniliğinden ve beklentilerin yeniliğinden kaynaklanan doyum aynı işi 2 ile 5 yıl süreyle yaptıktan sonra azalmaya başlamaktadır. Bununla birlikte kurumdaki hizmet süresi ile birlikte unvan da artarsa iş tatmininin de arttığı söylenebilir.

Çalışılan işten elde edilen gelirin yeterli olması, görevi olmadığını düşündüğü işleri yapma, işinde yeteneklerini kullanabildiğine inanma ve yöneticilik iş doyumunu etkileme potansiyeli olan değişkenlerdir. Bu çalışmanın bulgularına göre de; görevi olmadığını düşündüğü işleri yapmayanlar, iyi ücret aldıklarını düşünenler, yeteneklerini kullanabildiğini düşünenler ve yönetici pozisyonunda çalışanların iş doyumlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

En çarpıcı bulgu; performans değerlendirme yöntemlerini adil bulmayan ve emeğinin karşılığını alamadığını düşünen sağlık personelinin, kurum politikası ve yönetimi, denetim biçimi, yönetici tarzı, çalışma koşulları ve ücret gibi dışsal doyumunu belirleyen ögeler bakımından kesim noktasının altında doyum puanı almalarıdır.

Sağlık çalışanlarının günlük ve haftalık çalışma saatlerinin fazlalığı öteden beri tartışılmakta olan önemli sorunlardan biridir. Fazla ya da düzensiz çalışmanın iş doyumunu nasıl etkilediği yanıtı merak edilen değişkenlerden biri olmuştur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz ekonomilerinde hastaneler için önemli bir unsur da rekabet edebilme ve varlığını sürdürebilmedir. Bu da nitelikli insan gücü avantajını elde etmek ve bu gücü korumak ile mümkündür. Nitelikli insan gücünün kuruma kazandırılması ve kuruma bağlılıklarının sürdürülmesi de yine uygun iş doyumu araçlarının kullanımı ile mümkün olabilir.

Örgütlerin daha verimli ve etkin olmaları insan kaynaklarını da diğer kaynaklar gibi etkin ve verimli kullanmaları ile mümkündür. İnsan kaynaklarının verimli ve etkin şekilde kullanılması ise çalışanların beklentilerinin tatmin edilerek hedefe doğru çalışma isteklerinin uyarılması ve desteklenmesi ile mümkündür.

İş doyumu konusu her kurumda çok önemli olmakla birlikte, sağlık hizmeti sunulan sağlık kurumlarında ve hastanelerde, bu hizmetten yararlanan hastalar ve yakınları açısından hayati öneme sahiptir. Hastanelerde hastalara ve hasta yakınlarına sunulan hizmetlerin, güler yüzlü olmak, işini severek yapmak, mesleki özen ve titizlik göstermek, sır saklamak vb. niteliklere uygun olabilmesi gibi bir kısım özellikler düşünüldüğünde, iyi motive edilmiş çalışanlara gereksinim olduğu anlaşılmaktadır.

Sağlık hizmetlerini talep eden hasta ve hasta sahiplerinin iyi bir sağlık hizmetine gereksinim duymasının yanı sıra ilgiye, güler yüze ve hastanın yaşadığı sıkıntı hakkında geri bildirim ihtiyaçları vardır. Hasta ve hasta sahiplerinin bu ihtiyaçlarını sağlık çalışanları yerine getirmektedir. Sağlık çalışanlarının da bu ihtiyaçları en iyi şekilde karşılaması onların görevlerine karşı duyduğu istek ile yani ‘İş doyumu’ ile mümkün olmaktadır. Hastanede yer alan çalışanların iş doyumu düzeylerinin belirlenmesi, iş doyumlarını arttıran ve düşüren faktörlerin ortaya konması ve iyileştirilmesi daha verimli sağlık personelinin ortaya çıkmasını sağlayacağı gibi daha kaliteli sağlık hizmetlerinin gerçekleştirilmesine de uygun ortam sağlayacaktır.

Sağlık hizmetlerinde en önemli üretim unsuru sağlık personelidir. Sağlık kurumu yönetim sisteminde personelin iş başarısını artıracak düzenlemeler yaparak sağlık hizmetlerindeki başarıyı ve dolayısıyla hem kurum hem çalışanların başarısını artırmanın önemi göze çarpmaktadır.

Sağlık çalışanlarının insan hayatını ön planda tutarak, iş yapmaları gerekliliği ve yaptıkları işin ana konusunun insan hayatı olması, bu işletmelerdeki çalışan stresinin de yüksek olmasına neden olmaktadır. Yüksek stresli bir ortamda çalışan personelin iş doyumu düzeyleri çok rahatlıkla düşebilir. İş doyumu düşüklüğü, bir sağlık işletmesi için oldukça önemlidir. Çalışandaki iş doyumu kaybı, hasta güvenliğini tehlikeye sokacak bir unsur olabilir. Bu nedenle en alt aşamadan en üst aşamaya doğru, klinik şeflerinin, sorumlu hemşirelerin, başhekim ve yardımcılarının, başhemşire ve yardımcılarının, hastane müdür ve yardımcılarının bu konu üzerinde hassasiyetle durmaları gerekmektedir.

Derin'in Eskişehir il merkezinde yaptığı çalışmada meslek ayrımı yapılmadan değerlendirildiğinde; sağlık çalışanlarının içsel ve genel doyum puanının nötr doyum puanının üzerinde, dışsal doyum puanının ise nötr doyum puanının altında olduğu görülmektedir. Bizim çalışmamızda da özellikle diyetisyenlerin ve hemşirelerin dışsal doyumu düşük bulunmuştur.

Topal'ın Ankara il merkezinde yaptığı çalışmada hemşirelerin içsel doyumu nötr doyum puanının üzerinde iken, dışsal ve genel iş doyumu puan ortalaması ise nötr doyum puanını altındadır. Hekimlerin içsel ve genel doyum puanı nötr doyum puanının üzerinde iken dışsal doyum puanı ise nötr doyum puanının altındadır. Buna göre Topal'ın çalışmasına katılan hemşirelerin içsel doyumu yüksek, hekimlerin ise içsel ve genel doyumları yüksektir.

Literatürde sağlık çalışanlarının iş doyumlarıyla ilgili çalışmalarda hemşirelerin daha ağırlıklı çalıştığı dikkat çekmektedir. Örneğin, Pietersen'in Güney Afrika'daki bir hastanede yapmış olduğu çalışmada çalışmaya katılan hemşirelerin yarısından fazlasının genel doyumları yüksektir. Bizim çalışmamızda da hemşirelerin genel doyum puanı nötr puanın üzerinde çıkmıştır.

Mehrdad ve arkadaşlarının Tahran’da yapmış oldukları çalışmada hemşirelerin çoğunluğunun bizim çalışmamızda da olduğu gibi içsel doyumları dışsal doyumlarına göre daha yüksek bulunmuştur.

Aiken ve arkadaşlarının hemşirelerle 5 farklı ülkede yapmış oldukları çalışmada; en yüksek iş doyumsuzluğunun Amerika’da çalışan hemşirelerde (% 41) olduğunu, bunu % 38 ile İskoçya, % 36 ile İngiltere, % 33 ile Kanada ve % 17 ile Almanya’nın takip ettiğini ortaya koymuştur. Bizim çalışmamızda diyetisyen ve teknikerlerin % 40’ının genel doyumları düşük bulunmuştur. Bu oran Amerika verilerine daha yakındır.

Bizim çalışmamızda da iş doyumu bakımından 20 yaş ve altı bireyler en yüksek iş doyumuna sahipken, 40-49 yaş grubundaki bireyler en düşük iş doyumuna sahiptir. 50 yaş ve üzeri bireylerde ise iş doyumu hızla yükselme eğilimindedir. Bunun olası nedeni genç yaştaki bireylerin işin içeriğine odaklanmaları nedeniyle işin çevresel özelliklerine ilişkin farkındalık geliştirememeleri olabilir. Yaş ilerledikçe beklentilerin istenilen düzeyde karşılanmaması sonucunda iş doyumu düşmüş olabilir. Ancak 50 yaş ve üzeri bireylerde edinilen deneyimler, beklentilerin azalması ya da daha gerçekçi yaklaşıma sahip olunması, iş doyumunun artmasına neden olmuş olabilir.

Yapılan bu çalışmanın bir amacı da sağlık hizmetlerinde yer alan çalışanların iş doyumlarını daha üst seviyeye çıkarmaya yönelik çeşitli tavsiyelerde bulunmaktır.

Üretken bir ülke veya sistemin olması sağlıklı bireyler sayesinde gerçekleşecektir. Bu düşünce doğrultusunda;

- Ülkemizde sağlıklı bir toplum oluşturulabilmesi için; sağlıklı bireylerin yetiştirilmesi, hizmet kalitesinin artırılması ve eğitilmiş olduğu kadar üretken bir topluma da ihtiyaç vardır.

- Sağlık çalışanlarının motivasyonunun yüksek olması; koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinin optimum düzeyde verilmesini, bu sayede sağlıklı

bireylerin artmasını ve hastalıklara karşı daha dirençli bir toplum oluşmasını sağlayacaktır.

- Yapılan araştırmalara göre ülkelerde çalışanların yaptıkları işler üzerinde söz sahibi olmaları, organizasyonun daha büyük bölümünü etkileyen konularda karar verme sürecine katılmaları ve dâhiliyetin yüksek olduğu bir organizasyonda çalışma ihtimalleri arasında belirgin farklar görülmüştür. Nordik ülkeleri (Danimarka, Finlandiya ve İsveç) çalışanların dâhiliyetinin en yüksek olduğu ülkeler olurken, güney ülkeleri (İspanya, İtalya, Portekiz ve Yunanistan) ile güneydoğu ülkeleri (Bulgaristan ve Romanya) dâhiliyetin özellikle düşük seviyede olduğu ülkelerdir.

Genel olarak hastanelerde; kurumların olanakları çerçevesinde ekonomik teşvik, psiko-sosyal teşvik ve örgütsel-yönetmel teşvik araçlarının bir arada olduğu bir iş doyumu sistemi oluşturulmalıdır. Sistem içinde başarı değerlendirmeye yer verilmeli, adalet ve güven kavramları ile sistem desteklenip güçlendirilmelidir.

Bu bölümde araştırma soruları doğrultusunda elde edilen bulgulardan yola çıkılarak varılan sonuçlar ve bunların olası nedenleri ile ilgili tartışmalara yer verilmiştir. Bu çalışmada; “Sağlık Çalışanlarının İş Doyumlarına Etki Eden Faktörlerin Analizi” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Çekirge Devlet Hastanesi Bursa Örneği), 530 kişilik bir örneklem grubu üzerinde yapılan araştırmayla ortaya konulmuştur.

Araştırmaya katılanların %38,7’si 6-10 yıl mesleki deneyime sahiptir. Araştırmaya katılanların %51,4’ü bağlı olduğu kurumda 0-5 yıl arası çalışmıştır.

Analiz sonuçlarına göre her iki kurumda da çalışan sağlık çalışanlarının iş tatmini; cinsiyete, yaş grubuna, eğitim durumuna ve mesleki deneyime göre değişmemektedir. İş tatmini, personellerin unvanı ve mezun oldukları alana göre değişmektedir.

Unvana bağlı yapılan analizlere göre; genel iş tatmini, içsel faktörlere bağlı iş tatminleri ve dışsal faktörlere bağlı iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Dışsal doyumunu az olan personelin ağırlıklı olarak; kadın, hekim dışı sağlık personeli ve ikinci basamakta çalışan personel olduğu görülmüştür. Bu durumun; terfi olanaklarının yeterince olmaması, yoğun iş yüküne karşılık tatminkar ücretin alınamaması, çalışma koşullarının durumu ve amirin karar verme yeteneği ile idare tarzının etkisiyle alakalı olduğu düşünülmektedir ve şu sonuçlar açığa çıkmaktadır; nöbet tutmak, esnek olmayan bir programa bağlı olarak çalışmak, yıllık iznini kullanmamak ya da kullanamamak ve yoğunluk nedeniyle gün içinde yetiştirmesi gereken işleri yetiştirememek sağlık çalışanlarının iş doyumlarını olumsuz etkilemektedir.

Bütün bu etmenler, sağlık çalışanlarının başarı, tanınma, takdir edilme, iş sorumluluğu, yükselme ve terfiye bağlı görev değişikliği gibi işin içsel niteliğine ilişkin içsel doyumlarını; kurum politikası, kurum yönetimi, denetim biçimi, yönetici, çalışma arkadaşları, astlarla ilişkiler ve çalışma koşulları gibi işin dışsal niteliğine ilişkin dışsal doyumlarını ve sonuç olarak da bütün bu ögeleri kapsayan genel iş doyumlarını olumsuz etkilemekte ve iş doyum puanlarını düşürmektedir.

Sağlık personelinin çoğunluğu aldığı terfileri yeterli bulmadığını ve kurum içi yükselme imkanlarının olmadığını belirtmişlerdir. Sağlık personelinin büyük bir kısmı meslekte kazandığı parayı beğenmediğini belirtmişlerdir.

Bu bulgular ışığında konuya ilişkin aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

1. Çalışanların fizyolojik, psikolojik ve sosyal gereksinimleri karşılanmalıdır.
2. Belli aralıklarla tüm birimlerde çalışan personelin iş doyum düzeyleri değerlendirilmelidir.
3. alışan her bireye kendini gerçekleştirme fırsatı verilmeli, genel çerçeve belli olmak koşuluyla bağımsız hareket etmesine izin verilmelidir.

4. Kadınların içsel iş doyumlarının iyileştirilmesi amacıyla; mesleki kariyerlerinde yükselmelerine imkan tanınmalıdır.

5. Fiziki koşulların düzeltilmesi gerekli olup özellikle donanımaya yönelik malzemelerin tamamlanmasına öncelik verilmelidir. Kurumlarda temizliğin aksamaması amacıyla hizmetli kadrosunun artırılması ve hizmetli olmayan yerlere personel atamalarında öncelik verilmesi; personel atamalarında olası gecikmenin önüne geçebilmek amacıyla hizmet satın alma yoluna gidilmelidir. Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının iyileştirilmesine doğrudan katılımlarını ve bu konuda söz sahibi ve karar sahibi olmalarını sağlayacak bir işletme politikası ve eylem planı geliştirilmelidir.

6. Tüm personelin iş doyumunda temel unsur olan gelirin; dengeli, eşit ve statüsüne uygun bir biçimde dağılımının sağlanması gereklidir. Kurumlarda ücret adaletsizliği, aynı işi yapan insanlar arasında huzursuzluğa neden olmakta ve çalışanları yaptıkları işler noktasında olumsuz etkilemektedir. Özlük haklarında sağlanacak gelişmeler ve döner sermaye katkı paylarının daha adil dağıtılması yönünde yapılacak çalışmalar iş doyumunu artırabilecektir.

7. Tam iş doyumunun sağlanması için; maaş/terfi, amir desteği, kendini geliştirme, aylık dışı ödeme parametreleri ile çalışma ortamını değerlendirme durumuna yönelik parametrelerden; çalışma alanı, donanım, fiziki koşullar ve temizlik parametrelerinin tamamına yönelik iyileştirme çalışmalarının beraberce yapılması gerekmektedir.

8. Çalışanların kurum içerisinde tanınması, mesleki gelişimi ve yükselme olanaklarının uygun şekilde planlanması, kararlara katılımlarının sağlanması, yükseltmelerin performansla dayalı olması sağlanmalıdır.

9. Hemşirelerde meslek eğitime ek olarak branşlaşmaya olan ihtiyaç göz önünde bulundurulmalı, buna yönelik çalışmalar yapılmalıdır.

10. Mesleki riskin ve iş yükünün fazla, çalışma şartlarının ağır olduğu birimlerde çalışan personelin maddi ve manevi olarak durumları iyileştirilmelidir.

11. Çalışanların aile bütünlüğünün korunmasına ve iş doyumlarının arttırılmasına yönelik, belirli mazeretler karşılığında (eş görev yeri vb.) esneklik tanınmalı ve diğer kurumlarda da görülen bu eksikliğin sağlık kuruluşlarında çalışanların maksimal düzeyde hizmet verme noktasında; Resmi Gazete 26 Mart 2013, 28599 sayılı Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşları Atama ve Yer Değiştirme Yönetmeliği'nde gerekli düzenlemelerin (madde.18, madde.20, madde.21) yapılarak daha esnek davranılması sağlanmalıdır.

12. Sağlık çalışanlarının almış oldukları maaşların iyileştirilmesi noktasında gereken düzenlemelerin yapılmasına rağmen, döner sermaye adı altında çalışanların almış oldukları maaşların, çalışanların emekliliğine (ek göstergeye) yansıtılmaması sonucu emekli olduktan sonra maaşı düşeceği için emeklilik yaşı gelmesine rağmen emekli olmayan çalışanların olması hem verimliliği düşürmekte, hem de alttan gelen gençlere iş imkanı oluşturmamaktadır. Bununla ilgili gerekli tedbirler alınmalıdır.

13. Yıllık izin kullanan çalışanların performans sisteminden ayrı tutularak kullandığı izin müddetince döner sermayeden mahrum bırakılması büyük bir sorun oluşturduğu için çalışanlar izin kullanamamakta, bu da çalışanların iş doyumlarını düşürmekte, maksimum düzeyde iş doyumlarına ulaşmalarını engellemektedir. Çalışanların performansının yükseltilmesi ve maddi kazançlarının düşmemesi için kullanılan izinlerde performans ücreti kesilmemelidir.

14. Sağlıkta Dönüşüm Projesi kapsamında hasta merkezli bir yaklaşım nedeniyle çalışanların iş yükü 5 kat artarken, hasta memnuniyeti %39'lardan %76'lara kadar çıkmasına rağmen sağlık çalışanları adına bir çalışma yapılmamıştır. Araştırmamız bu konuda yapılacak çalışmalara örnek olabilecek niteliktedir.

KAYNAKÇA

- Adler. N., International Dimensions of Organizational Behavior, Canada, 2002
- Altuğ. D., Örgütsel Davranış, Haberal Eğitim Vakfı, Ankara, 1998, s.81
- Altındış. S, Özdemir. Ş., Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Düzeyleri. Iv. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi, Bilimsel Kitabı, Editör(Ed.) Haydar Sur, Onur Yazar, Ölüdeniz-Fethiye, 2006
- Akyay. U, Göral. R., Yönetim Organizasyon, Ankara, 2005
- Aslanadam. B., Sağlık Personelinin İş Doyumunu ve Buna İlişkin Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, YYLT, 2011
- Aşan. Ö., İş Doyumu, Yönetim ve Organizasyon, Ankara, 2001
- Ayhan. R., Duygusal Zeka ve Liderlik,
<http://www.kho.edu.tr/enstitu/liderlik2004/bildiriler/12.%20Rıza%20Ayhan.pdf>,
(E.T.11.06.2013)
- Aykanat. S, Tengilimoğlu.D., “Hastanelerde Sağlık Personelini Motive Eden Faktörlere İlişkin Bir Alan Çalışması”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 2003, 6(2)
- Barutçugil. İ., Üretim Sistemi ve Yönetim Teknikleri, Bursa,1998
- Barutçugil. İ., Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul, 2004
- Bartol. K.M, Martin. D.C., Management, USA, 1991
- Başaran. İ.E, Örgütsel Davranış – İnsanın Üretim Gücü, Ankara, 2000

- Bayar. M, Durna. M, Söylemez. D., Sağlık İşletmelerinde İş Doyumunun Önemi Ve Personel Üzerindeki Etkisi, Modern Hastane Yöneticiliği Dergisi. Mayıs-Haziran, ([Http://Sabem.Gov.Tr/Akademik Metinler](http://Sabem.Gov.Tr/Akademik%20Metinler)), 2000, (E.T. 20.05.2013)
- Biçer. G, Düztepe. Ş., "Yetkinlikler ve Yetkinliklerin İşletmeler Açısından Önemi", Hayvancılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi, Cilt(C).1, Sayı(S).2, Temmuz, 2003
- Can. H., Başarı Güdüsü ve Yönetimsel Başarı, Ankara, 1985
- Çiçek.D., "Örgütlerde İş Doyumu ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundakinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma", Yayınlanmış Doktora Tezi(YDT), Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,(SBE) Adana, 2005
- Daft. R.L., The New Era of Management , International Edition, Thomson Corporation, China, 2006
- Dalkıran. M., TSK Asker Hastanelerinde Görev Yapan Sağlık Personelinin Daha Verimli Çalışmasına Etki Eden Motive Edici Faktörlerin Belirlenmesi: YYLT, Gata SBE, Ankara, 1993
- Demirel. E.T., İş Doyumu Teorileri, İnönü Üniversitesi, SBE, Yüksek Lisans Dönem Ödevi(I), 2002
- Doğan. M., İşletme Ekonomisi ve Yönetimi, Ankara, 2006
- Doğan. S., Personel Güçlendirme, İstanbul, 2003
- Efil. İ., İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, İstanbul, 2006
- Eren. E., Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 1993
- Eren. E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 1998
- Ergül. H.F., Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Güz, 2005

- Erkut. H., Verimlilik Özendirme, Verimlilik Dergisi, S.4, Ankara 1992
- Fitzsimmons. J.A & Fitzsimmons. M.J., Service Management for Competitive Advantage. McGraw-Hill, Singapore, 1994
- Gagne. M, Deci. E., Self Determination Theory and Work Motivation Game, Management Decision, 2005
- Garih. Ü., İş Hayatında İş Doyumu, İstanbul, 2000
- Gee. C, Burke. M, Realising Potential: The New Motivation Game, Management Decision, 2001
- Hageman. G., İş Doyumu El Kitabı, Bireysel Yatırım Dizisi, İstanbul, 1997
- Hagemann. G., İş Doyumu El Kitabı The Motivation Manual, Çeviren(Çev):Göktug Aksan, İstanbul, 1995
- John. G,- Saks. A.M., Organizational Behaviour, USA, 2001
- Kavuncubaşı. Ş., Sağlık Kurumları Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi, Eskişehir, 2007
- Keskin. A., Öğrenmede Dikkat ve İş Doyumunun Önemi, http://www.egitim.aku.Edu.Tr/İş_doyumu, 2003, (E.T. 20.06.2013)
- Kinicki. A, Williams. B.R., Management, USA, 2006
- Koçel. T., İşletme Yöneticiliği, İstanbul, 1999
- Luthans. F., Organizational Behavior, New York, 2002
- Maslow. A.H., Motivation and Personality, USA, 1970
- McClelland. D.C- Burnham. D.H., Power is the Great Motivator, Harvard Business Review, Motivating People, January, 1976
- Mullins. L.J., Management and Organisational Behaviour, UK, 2002

- Mutlu.S., "Esnek Çalışma Uygulamalarında Elektronik İletişim Sistemleri",<http://www.mcozden.com/İNSAN> KAYNAKLARI/ikf10_ecueis.html, (E.T.23.05.2013)
- Moorhead. G, - Griffin. R.W., Organizational Behavior, USA, 1896
- Ogras. F.K., Burdur İli Kamu İşgücünde İş Tatmini. Sdü Burdur Eğitim Fakültesi Dergisi, 2:Burdur, 2001
- Oral. S ve Kusluvan. Z, İş Doyumu Konusunda Oluşturulan Yaklaşımlar ve İşletmelerde İş Doyumunu Artırmaya Yönelik Olarak Kullanılan Araçlar, Verimlilik Dergisi, S.3, Ankara, 1997
- Osteraker. M.C, "Measuring Motivation in a Learning Organazition", Journal of Workplace Learning, 1999
- Önen. L, Tüzün. M Burak., İş Doyumu, İstanbul, 2005
- Özdemir. M., Sağlık Çalışanlarının Sorunları, Toplum Ve Hekim, Türk Tabipler Birliği Yayını, 1999
- Özkalp. E., Davranış Bilimleri ve Organizasyonlarda Davranış, Eskişehir, 1982
- Özkalp. E- Kirel. Ç., Örgütsel Davranış, Eskişehir, 2005
- Sapancalı. F., Çalışanların Güdülenmesinde Kullanılan Özendirici Araçlar. Verimlilik Dergisi, Mpm Yayınları. C.22, S.4, Ankara, 1993
- Serinkan. C., Liderlik ve İş Doyumu; Geleneksel ve Güncel Yaklaşımlar, İstanbul, 2008
- Şahin. A., "Yönetim Kurumları ve İş Doyumu İlişkisi", Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi(SBED), 2004
- Şimşek. Ş., Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Ankara, 2001

- Uyargil. C., İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1998
- Vromm. V., Work And Motivation. Willey Publishers, New York, 1964
- Yıldırım. H., “Personel Güçlendirme, Çağdaş Bir Yönetim Yaklaşımı”, Çağdaş Yönetim Yaklaşımları, İstanbul, 2004
- Yüksel. Ö., İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara, 1998
- Tutar. F ve Kılınç. N., Türkiye’nin Sağlık Sektöründeki Ekonomik Gelişme Potansiyeli Ve Farklı Ülke Örnekleriyle Mukayesesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBFD, C.IX ,S.1, 2007
-, www.sdplatform, (E.T.25.08.2013)

ÖZET

KÖKEZ İsa, “Sağlık Çalışanlarının İş Doyumlarına Etki Eden Faktörlerin Analizi” (Şevket Yılmaz Eğitim ve Araştırma Hastanesi İle Çekirge Devlet Hastanesi Bursa Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2015.

İş doyumu, insan kaynaklarının etkin ve verimli bir çalışma sağlamasında önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Yüksek iş doyumuna sahip çalışanlar, işletmelerin belirledikleri amaçları gerçekleştirmede önemli derecede katkı sağlamaktadır.

Karmaşık bir örgüt yapısı olan hastane ve sağlık kurumları farklı nitelik ve birikimi olan personelden oluştuğundan, personeli motive eden faktörler de kişilere göre değişebilmektedir. Bu araştırma ile sağlık işletmelerinde çalışan sağlık personelinin iş doyumunu etkileyen faktörler ile iş ortamında hangi iş doyumu faktörünün daha etkili olduğunu bulmak amaçlanmıştır.

Sağlık hizmeti veren işletmeler, oldukça karma bir yapıya sahip çalışanlar tarafından kendisinden beklenen hizmetleri yerine getirir. Karma yapının fazla olduğu bu örgütlerde iş doyumu açısından önemli bir sorun bulunmaktadır. Çünkü bu gruplar farklı ihtiyaçlara ve beklentilere sahip olacaklardır.

Hastanenin amacına ulaşmasında, başarılı ya da başarısız kabul edilmesinde en büyük pay hiç şüphesiz hastane personeline aittir. Hastanenin başarısı bir anlamda personelin başarısı olduğu için bu noktada personelin iş doyumunun sağlanması ve personelin verimliliğini arttıracak etmenlerin belirlenmesi önem kazanmaktadır.

Anahtar Kelimeler :

- 1) İş doyumu,
- 2) Sağlık Kurumları,
- 3) Sağlık Personeli,

ABSTRACT

KÖKEZ İsa, Health Professionals in Healthcare of the Job Satisfaction Analysis of Factor (Şevket Yılmaz Training and Research Hospital with Çekirge State Hospital Bursa Sample), Master's Project, Ankara, 2015.

Motivation appears as an important factor in providing effective and efficient working of human resources. Workers which have high motivation, have important role in realizing of business enterprises' goals.

As hospitals and medical institutions have a complex organization and the staff with varying qualities and background, the motivation factors differ from person to person, too. The primary objective of this study is to find out the factors affecting the motivation of the medical personnel and determine what motivation factor is more effective than others at the workplace.

The enterprises which give health service are performing their obligations by considerably mixed staff. In such quite mixed organizations, there is no significant motivational trouble. Because, these groups will have different requirements and expectations.

To accept the hospital as successful or unseccessful, the ultimate proportion surely belongs to the health staff. Since the success of the hospital means the success of the personel, in a sense, to sustain the motivation of personel and to identify the factors that will increase personel's productivity gain importance.

Key Word:

- 1) Motivation,
- 2) Medical Establishment,
- 3) Health Staff,

EKLER

EK-1: Araştırma Formu

ÇALIŞAN İŞ DOYUMU ANKETİ
Tarih...../...../.....

Açıklama,

Aşağıda mesleğinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatlice okuyunuz. Mesleğinizden, o cümlede belirtilen şekilde ne derece memnun olduğunuzu karşılığına (x) işareti ile belirtiniz.

Bu bölümdeki soruların amacı, anket sorularını yanıtlayanların demografik yapısını tespit etmek amacıyla hazırlanmıştır.

Burada verdiğiniz yanıtlar kesinlikle gizli kalacak, kimseyle paylaşılmayacaktır. Ankete adınızı ve soyadınızı yazmanıza gerek yoktur. Anketimize katılıp, destek olduğunuz için şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

- 1.Yaşınız ? ☐20-29 ☐30-39
☐40-49 ☐50 ve üzeri
- 2.Cinsiyetiniz? ☐Erkek ☐Bayan
3. Eğitim Durumu? ☐ Lise
☐ Yüksek Okul (Önlisans)
☐ Üniversite(Lisans)
☐ Yüksek Lisans/Doktora
- 4.Görev / Unvanınız?:
- 5.Aylık Geliriniz (YTL)? : ☐ 1500-2500 ☐ 2501-3500
☐ 3501-4500 ☐ 4500+
- 6.Mesleğinizde Kaçınıcı Yılıınız? :
- 7.Şimdiki Hastanenizde Kaçınıcı Yılıınız?:

Lütfen sizin için uygun olan kutucuğu işaretleyiniz (x)

MESLEĞİMDEN		Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	()	()	()	()	()
2	Bağımsız çalışma imkânının olması bakımından	()	()	()	()	()
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından	()	()	()	()	()
4	Toplumda 'saygın bir kişi' olma imkânını bana vermesi bakımından	()	()	()	()	()
5	Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından	()	()	()	()	()
6	Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından	()	()	()	()	()
7	Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden	()	()	()	()	()
8	Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden	()	()	()	()	()
9	Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden	()	()	()	()	()
10	Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden	()	()	()	()	()
11	Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden	()	()	()	()	()
12	İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden	()	()	()	()	()
13	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden	()	()	()	()	()
14	Terfi imkanının olması yönünden	()	()	()	()	()
15	Kendi fikir / kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı vermesi yönünden	()	()	()	()	()
16	Çalışma şartları yönünden	()	()	()	()	()
17	Çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşması yönünden	()	()	()	()	()
18	Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden	()	()	()	()	()
19	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden	()	()	()	()	()
20	Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı vermesi açısından	()	()	()	()	()

TEŞEKKÜRLER...
İSA KÖKEZ

EK-2: İzin Belgeleri



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELER KURUMU
Bursa İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği



Sayı : 88553808/774.99
Konu : İsa KÖKEZ' in Anket İzni Onayı.

DAĞITIM YERLERİNE

Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğünün 13.02.2015 tarih ve B.30.2.ATL.00.08.10/15-123 sayılı yazısında; Sağlık Kurumları İşletmeciliği Yüksek Lisans Programına devam eden İsa KÖKEZ' in “ Sağlık Kuruluşunda Sağlık Çalışanların İş Doyumuna Etki Eden Faktörlerin Analizi Bursa Çekirge Devlet Hastanesi ve Bursa Şevket Yılmaz Eğitim Araştırma Hastanesi Örneği” başlıklı çalışmasını birliğimize bağlı Çekirge Devlet Hastanesi ve Şevket Yılmaz Eğitim Araştırma Hastanesinde anket sorularını uygulama talebi ile ilgili Genel Sekreterlik Makamının 06.03.2015 tarih 4893 sayılı Olur'u yazımız ekinde gönderilmektedir.

Gereğini rica ederim.

Op.Dr.Muhammed GÜNEYDİN
İdari Hizmetler Başkanı

EKLER:

- 1- Kurum Yazıları (36 Sayfa),
- 2- Makam Oluru (1 sayfa).

DAĞITIM :

Çekirge Devlet Hastanesi
Şevket Yılmaz E.A.H

Organize Sanayi Bölgesi 75 Yıl Bulvarı Park Caddesi No:1 Nülüfer/BURSA
A tılı bilgi için: F.DOĞAN Tel: 0 224 6003300-1152 e_Posta: Fatma.Dogan6@saglik.gov.tr

Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden ff30497f-8e64-454f-9d68-390852f0e14f kodu ile eri ebilirsiniz.



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELER KURUMU
Bursa İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

BURSA İLİ KAMU HASTANE BİRLİĞİ GENEL
SEKRETERLİĞİ - BURSA İLİ KHBGS EĞİTİM
BİRİMİ
06/03/2015 11:24 / 88553808 / 774.99 / 4893



00008711512

Sayı : 88553808/774.99
Konu : İsa KÖKEZ' in Anket İzni

GENEL SEKRETERLİK MAKAMINA

Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nün 13.02.2015 tarih ve B.30.2.ATL.00.08.10/15-123 sayılı yazısında; Sağlık Kurumları İşletmeciliği Yüksek Lisans Programına devam eden İsa KÖKEZ' in “ Sağlık Kuruluşunda Sağlık Çalışanların İş Doyumuna Etki Eden Faktörlerin Analizi Bursa Çekirge Devlet Hastanesi ve Bursa Şevket Yılmaz Eğitim Araştırma Hastanesi Örneği” başlıklı çalışmasını birliğimize bağlı Çekirge Devlet Hastanesi ve Şevket Yılmaz Eğitim Araştırma Hastanesinde anket sorularını uygulama isteği Başkanlığımızca Uygun görülmüş olup;

Makamınızca da uygun görüldüğü takdirde Olurlarınıza arz ederim.

Op.Dr.Muhammed GÜNAYDIN
İdari Hizmetler Başkanı

O L U R

.../.../2015

Prof.Dr.Rüstem AŞKIN
Genel Sekreter

Organize Sanayi Bölgesi 75 Yıl Bulvarı Park Caddesi No:1 Nülüfer/BURSA
A tılı bilgi için: F.DOĞAN Tel: 0 224 6003300-1152 e_Posta: Fatma.Dogan6@saglik.gov.tr

Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 7be40b8e-9515-4457-87f2-82f3b02ea5cf kodu ile eri ebilirsiniz.

