

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURULUŞLARI YÖNETİMİ
PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

KAMU HASTANESİ HEMŞİRELERİNİN İŞ
DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER: HARGEYSA-
SOMALI KENT HASTANESİ ÖRNEĞİ

Ridwan Khayre YUSUF

Danışman

Prof. Dr. Ömür Neczan Timurcanday ÖZMEN

İZMİR – 2022

TEZ ONAY SAYFASI



YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Kamu Hastanesi Hemşirelerinin İş Doyumunu Etkileyen Faktörler: Hargeysa-Somalı Kent Hastanesi Örneği” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

..../..../2022

Ridwan Khayre YUSUF

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Kamu Hastanesi Hemşirelerinin İş Doyumunu Etkileyen Faktörler: Hargeysa -
Somali Kent Hastanesi Örneği

Ridwan Khayre Yusuf

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı

Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Programı

İş doyumunu, sağlık kuruluşlarında en önemli ve temel değişkenlerden biridir ve güçlü ampirik kanıtlar iş doyumunu, hasta güvenliği ve bakım kalitesi arasında nedensel bir ilişkiyi desteklemektedir; Ancak Somalili hemşirelerin iş doyumunu araştıran herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmanın temel amacı Somali’de faaliyet gösteren bir Kamu Hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyumunu etkileyen faktörleri ve memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Çalışmanın örneklemini Somali’deki ikinci en büyük kamu hastanesi olan Hargeysa Kent Hastanesinde çalışan 104 hemşire oluşturmaktadır.

Çalışma 02-30 Aralık 2021 tarihleri arası gerçekleştirilmiştir. Veri toplama araçları olarak bireysel bilgi formu ve Minnesota İş doyum Ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada elde edilen verilerin değerlendirilmesinde frekans tabloları, yüzde dağılımı, tek yön ve ANOVA t-testi, pearsons korelasyon Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır.

Hemşirelerin genel iş doyum puan ortalaması (3,16±0,44) dir, içsel doyum (3,54±0,39) ve dışsal doyum (2,61±0,75) olarak bulunmuştur. Evli, Lisansüstü eğitimi olan, 10 yıldan fazla çalışanlar, başhemşireler ve klinikte çalışan hemşirelerin iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. “Başkalarına destek verme yönünden” (3,96±0,95) en yüksek doyum sağlanırken “ücret yönünden” en düşük doyum bulunmuştur. Sonuç olarak; hemşirelerin genel ve içsel iş doyumunu orta düzeyde bulunurken dışsal doyum çok düşüktür.

Hemşirelerin kişisel ve meslek özelliklerine göre yaş, cinsiyet, çalışma süresi, unvan ve çalışma memnuniyeti açısından iş doyumlarının farklılaştığı tespit edilmiştir. Çalışan hemşireler ve hastaneler açısından önemli olan, iş doyumunu konusunda hemşire yöneticilerinin ve hastane yönetiminin konuyu inceleyerek hemşirelerin memnuniyetlerini artırabilmek ve geliştirmek için yeni düzenlemeler yapılması gerekliliği önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hemşire, İş Doyum, Kamu Hastane.



ABSTRACT

Master's Thesis

Factors Contributing To Job Satisfaction Among Nurses At Public Hospitals:

The Case Study Of Hargeisa City Hospital In Somalia

Ridwan Khayre Yusuf

Dokuz Eylül University

Graduate School of Social Sciences

Department of Business Administration

Hospital and Health Care Management Program

Job satisfaction is one of the most significant and essential variables in healthcare institutions. Strong empirical indicates that there is a pivotal association between job satisfaction, patient safety, and quality of care. However, there have not been any studies examining the job satisfaction of Somali nurses. The main objective of this study is to determine the factors influencing the job satisfaction levels of nurses working in a public hospital operating in Somalia. The sample for this study consists of 104 nurses working in Hargeysa City Hospital, which is the second-largest public hospital in Somalia.

The study was carried out between 02-30 December 2021. Data collection for the study was done using an individual information form and the Minnesota Job Satisfaction Scale. Frequency tables, percentage distribution, one-way and ANOVA t-tests, Pearson's correlation, and Cronbach Alpha coefficient were used to evaluate the data attained in the research.

The nurses' job satisfaction average score was found to be as follows: general satisfaction is (3.16±0.44), intrinsic satisfaction (3.54±0.39), and extrinsic satisfaction (2.61±0.75). It was observed that nurses who are married, graduated, employed for more than 10 years, matron nurses, and nurses employed in clinics have higher job satisfaction. The item "in terms of supporting others" provided the highest level of satisfaction in nurses (3.96±0.95). While the "In terms of wages" item was found as the lowest satisfaction item, from this result, we can see that general and intrinsic job satisfaction were moderate, but extrinsic job

satisfaction was very low. According to their personal and occupational characteristics, It has been confirmed that the job satisfaction of the nurses varies in terms of age, gender, working time, title, and inside job pleasure. and it has been suggested that nurse managers and hospital administration should examine and conduct deep research on job satisfaction, which is extremely important for working nurses and in hospitals, and new regulations should be practiced to increase and improve job satisfaction of nurses.

Keywords: Nurse, Job Satisfaction, Public Hospital



**KAMU HASTANESİ HEMŞİRELERİNİN İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN
FAKTÖRLER: HARGEYSA-SOMALI KENT HASTANESİ ÖRNEĞİ**

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	xi
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİL LİSTESİ	xiii
EKLER LİSTESİ	xiv
GİRİŞ	1

**BİRİNCİ BÖLÜM
GENEL BİLGİLER**

1.1.İŞ DOYUMUNUN TANIMI	3
1.2. İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ	4
1.3. İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN TEORİK YAKLAŞIMLAR	5
1.3.1.Kapsam (İçerik) Teorileri	5
1.3.1.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi	6
1.3.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı	7
1.3.1.3. Alderfer'in ERG Kuramı	8
1.3.1.4. McClelland'ın Kazanılmış Gereksinim Kuramı	9
1.3.2. Süreç Teorileri	10
1.3.2.1. Vroom'un Beklenti Teorisi	10
1.3.2.2. Adams Eşitlik Teorisi	11
1.3.2.3. Locke'un Amaçlar Teorisi	12

1.3.2.4. Porter ve Lawler'in Sonuçsal Koşullandırma Teors	13
1.4. İŞ DOYUMU ETKİLEYEN FAKTÖRLER	14
1.4.1. Demografik Faktörler	15
1.4.1.1. Yaş	15
1.4.1.2. Cinsiyet	16
1.4.1.3. Eğitim Düzeyi	17
1.4.1.4. Medeni Durum	19
1.4.1.5. Meslek	20
1.4.1.6. Hizmet Süresi	20
1.4.2. Çevresel ve Örgütsel Faktörler	21
1.4.2.1. İşin Kendisi ve İşin Niteliği	21
1.4.2.2. Ücret	22
1.4.2.3. Yükselme Olanığı (Kariyer)	23
1.4.2.4. Çalışma Şartları	23
1.4.2.5. Çalışma Arkadaşları ile İlişkiler	24
1.5. SAĞLIK HİZMETLERİ, HEMŞİRELİK VE İŞ DOYUMU	24
1.6. İŞ DOYUMU VE İŞ DOYUMSUZLUĞUNUN GENEL SONUÇLARI	26
1.7. HEMŞİRELERİN İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER	32
1.7.1. İş Doyumu ve Yaş İlişkisi	32
1.7.2. İş Doyumu ve Cinsiyet İlişkisi	33
1.7.3. İş Doyumu ve Medeni Durum İlişkisi	33
1.7.4. İş Doyumu ve Eğitim Durum İlişkisi	33
1.7.5. İş Doyumu ve Hemşirelerin Kadro Durumu İlişkisi	34
1.7.6. İş Doyumu ve Çalışan Birim ve Pozisyon İlişkisi	35
1.8. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ BULGULARI	35

İKİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMA YÖNETİMİ

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI	43
2.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	43
2.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	43

2.3.1. Somali Sağlık Sistemi ve Sağlık Hizmetlerinin Mevcut Durumu	44
2.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	47
2.4.1. Kişisel Bilgi Formu	47
2.4.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ)	47
2.4.3. Ölçeğin Güvenirlilik Sonuçları	48
2.5. VERİ ANALİZİ	48
2.6. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	48

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

3.1. HEMŞİRELERİN KİŞİSEL ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ BULGULAR	50
3.2. HEMŞİRELERİN İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN BULGULAR	53
3.3 TARTIŞMA	60
SONUÇ VE ÖNERİLER	65
KAYNAKÇA	67
EKLER	

KISALTMALAR

AOEH	Ankara Onkoloji Eğitim Hastanesi
AÜTFH	Ankara Üniversitesi Tıp Fakaltesi Hastanesi
DSÖ	Dünya Sağlık Örgütü
ERG	Varoluş (Existence), İlişki kurma (Relatedness) ve Gelişme (Growth)
İKY	İnsan Kaynakları Yönetimi
İLO	Uluslararası Çalışma Örgütü
MİDÖ	Minessota İş doyum Ölçeği
OECD	Ekonomik Kalkınma ve İşbirliği Örgütü
SB	Sağlık Bakanlığı
SSKAEH	Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Eğitim Hastanesi
TİKA	Türk Uluslararası İşbirliği ve Kalkınma Ajansı
YTB	Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Ölçeğin Güvenirlilik Sonuçları	s.48
Tablo 2: Hemşirelerin Kişisel Özelliklerine Göre Dağılımı	s.50
Tablo 3: Hemşirelerin Meslek Özelliklerine İlişkin Bulgular	s.51
Tablo 4: Minnesota İş Doyum Ölçeği Alt Maddelerinin Dağılımı	s.53
Tablo 5: Hemşirelerin Cinsiyet Özelliklerine Göre MİDÖ Alt Maddeleri	s.53
Tablo 6: MİDÖ Alt Maddelerinin Hemşirelerin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması	s.54
Tablo 7: MİDÖ Alt Maddelerinin Hemşirelerin Medeni Durum Göre Karşılaştırılması	s.54
Tablo 8: MİDÖ Alt Maddelerinin Hemşirelerin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması	s.55
Tablo 9: MİDÖ Altı Maddelerinin Hemşirelerin Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması	s.55
Tablo 10: MİDÖ Altı Maddenin Hemşirelerin Çalışma Birimine Göre Karşılaştırılması.	s.56
Tablo 11: MİDÖ Altı Maddelerinin Hemşirelerin Unvanına Göre Karşılaştırılması.	s.56
Tablo 12: MİDÖ Altı Maddelerinin Hemşirelerin Aylık Maaşına Göre Karşılaştırılması.	s.57
Tablo 13: MİDÖ Altı Maddelerinin Hemşirelerin Haftalık Çalışma Saatine Göre Karşılaştırılması	s.57
Tablo 14: MİDÖ Altı Maddelerinin Hemşirelerin Çalışma Şekliye Göre Karşılaştırılması	s.58
Tablo 15: MİDÖ Altı Maddelerinin Hemşirelerin Çalışma Memnuniyetine Göre Karşılaştırılması	s.58.
Tablo 16: Korelasyon Analizi	s.59

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

S.6



EKLER LİSTESİ

EK 1: Veri Toplama Kabul Belgesi

ek s.1

EK 2: Anket Formu

ek s.2



GİRİŞ

İş doyumu, sağlık kurumlarında hemşireler tarafından verilen sağlık hizmetinin kalitesini etkilemektedir. Hemşirelerin iş doyumu, kaliteli sağlık hizmetlerini ve hemşirelerin işe bağlılık düzeylerini artırabilecek önemli bir faktördür. Hastaların memnuniyetindeki azalış, yetersiz sağlık hizmetlerinden kaynaklanır ve bu durum hastaların hastaneden ayrılma kararıyla sonuçlanır. Bu nedenle, hemşirelerin iş doyumu, hem sürdürülebilir ve kaliteli hasta bakımı açısından hem de hemşirelerin elde tutulması açısından oldukça önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. İş doyumu, acil servis ve yoğun bakımda çalışan hemşireleri etkileyen önemli bir konudur. Bu durumda hemşirelerin iş doyumu, mesleki gelişim fırsatları, terfi ve başarıların mevcudiyeti ile bağlantılıdır. İşten alınan doyum son derece öznel bir kavramdır ve sonuç olarak karmaşık ve çok boyutludur. (Şahin ve diğerleri, 2014: 82).

İş doyumu, esas olarak, işle ilgili beklentilere ek, gerçek zamanlı iş deneyimlerinden etkilenir. Hemşirelerin iş tatmini düzeyleri değişkenlik göstermesine rağmen iş doyumu kriterleri oldukça belirgindir ve bu kriterler çalışma koşulları, terfi, çalışma saatleri, ücret vb. faktörleri içermektedir (Al wawi vd. 2020: 178).

Hemşirelerin iş doyumu, çalışılan yer ve koşula bağlı olarak kurumdan kuruma değişiklik gösterebilmektedir. Kamu hastaneleri ve özel hastaneler arasında fark olmakla birlikte merkezdeki sağlık tesisleri ile kırsal kesimdeki sağlık tesisleri arasında da büyük ölçüde farklılıklar bulunmaktadır. Hemşirelerin iş doyumunun yüksek düzeylerde olması, mental ve fiziksel açıdan sağlıklarının üst düzeye çıkarılması onların doğru ve yerinde karar vermelerinde etkilidir. Ayrıca mesleki yetkinliğin ve hizmet kalitesinin artırılması işten ayrılmaların en aza indirilebilmesi açısından da oldukça önemlidir (Konukoğlu, 2014: 26).

Hemşirelik günümüzde ilk tercih edilen meslekler arasında değildir. Türkiye'de son on yılda genel olarak hemşireliğin iş doyumunun orta düzeyde olduğu ve diğer sağlık çalışanları arasında hemşirelerin iş doyumlarının en düşük olduğu tespit edilmiştir. Yakın zamanda yapılan bir araştırma, hemşirelerin işten ayrılmalarının temelinde kötü çalışma koşulları ve Türk toplumunda hemşirelik mesleğinin olumsuz algısı yatmaktadır (Gök ve Kocaman, 2011: 65).

Afrika'da özellikle Somali'de son yıllarda özel sektör gelişirken kamu sektörü zayıflamıştır. Yüksek maaş ve memnuniyet nedeniyle kamu hastanelerinden özel hastanelere çalışmayı tercih edenlere hemşirelerde eklenmiştir. Özel hastanelerde genellikle yıpranma payı daha düşüktür ve öte yandan kamu hastanelerinde de iyi bir iş güvencesi vardır (Newman ve diğerleri, 2002: 271). Devlet hastanesinde hemşirelerin memnuniyet faktörlerinin anlaşılması ve çalışma koşullarının iyileştirilmesine yönelik girişimsel tedbirlerin alınması gerekmektedir. Böyle bir anlayış, hemşireleri iş yerinde tutma oranını iyileştirmeyecek olsa da, hastaya daha kaliteli hizmet sağlanmasına büyük katkısı olan hemşirelerin iş performansını iyileştirme potansiyeli sağlayacaktır.

Bu çalışmanın amacı kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin memnuniyet düzeylerini ve memnuniyet ya da memnuniyetsizliklerini etkileyen faktörleri incelemektedir. Ayrıca, hemşirelerin çalıştıkları farklı birim veya kliniklerdeki memnuniyet düzeyleri arasında farklılık olup olmadığını araştırmaktır. Ek olarak literatür taramalarına göre somalideki hastaneler üzerinde hemşireler için bu çalışmaya benzer başka bir çalışmaya rastlanmamıştır ve bu eksiklik araştırmaya farklı ve önemli bir katkı vermektedir.

Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır: Birinci bölüm iş doyum tanımı, önemi, etkileyen faktörleri, teorileri ve hemşirelerin iş doyumunu ve iş duyumu ile ilgili araştırmalar belirttirilmiştir. İkinci bölümde araştırmanın yönetimi veri toplama araçları ve veri analizi yer almaktadır. Üçüncü bölümü son bölüm olarak yapılan araştırmadan elde edilen bulgulara detaylı bir şekilde ortaya konmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM GENEL BİLGİLER

1.1. İŞ DOYUMUNUN TANIMI

İş doyumunu, kişinin iş veya iş deneyimini değerlendirdiğinde ortaya çıkan hoş veya olumlu bir duygusal durumdur (Locke, 1976). İş doyumunu iş insanlarının işleri için geliştirdikleri birtakım ilişkilerle ilişkili bir kavram olarak tanımlanabilir (Çetinkanat, 2000: 2).

Davis'e (1984) göre, iş doyumunu çalışanların işle ilgili memnuniyet ya da memnuniyetsizlik durumunu ifade etmektedir. İş doyumsuzluğu, işin özellikleri ve çalışanların istekleri çakıştığında ortaya çıkan bir olgudur. Yüksek iş doyumunu bir kuruluşun iyi yönetileceğinin bir işareti olsa da, kolayca uygulanamaz veya edinilemez; esas olarak etkili davranışsal yönetimin bir sonucu olarak ortaya çıkar. İş doyumunu aynı zamanda bir kuruluşta sağlıklı bir organizasyon ortamı oluşturmanın bir ölçüsüdür. İş doyumunu, çalışanların işlerinin kendilerine önemli olduğunu düşündükleri şeyi ne kadar iyi verdiğini algılamalarının sonucudur. Organizasyonel davranış alanında iş doyumunun çalışanların en önemli ve sık çalışılan konu olduğu genel olarak kabul edilmektedir (Weiss ve Cropanzano, 1996: 32).

Hoppock'a (1935) göre, "İş doyumunu , bir kişinin işinden gerçekten memnun olduğunu söylemesine neden olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların bir kombinasyonudur". Böyle bir tanım, iş doyumunu etkileyen değişkenlerin çeşitliliğini gösterir. Blum (1968) iş doyumunu, "işle bağlantılı olarak deneyimlenen birçok özel beğeni ve beğenmemelerin dengelenmesinden ve toplamından kaynaklanan bir tutum" olarak kavramsallaştırmıştır. Vrom (1964), iş doyumunun "bireyin çalışma durumunun tüm yönlerine yönelik olumlu yönelimi" olduğunu belirtmiştir (Aziri, 2011: 77-78).

Locke (1969) iş doyumunu "kişinin veya bu kişinin iş deneyimlerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan zevkli veya olumlu bir duygusal durum" olarak tanımlamaktadır. Bu tanımlara dayanarak, iş doyumunun büyük ölçüde çalışanların algıları ve beklentileri tarafından yönetilen karmaşık bir değişkenler kümesi olduğu sonucuna varılabilir (Goehner, 1992: 24).

Bir kişinin iş veya çalışma ortamını değerlendirmeye iş doyumunu denir. İş yerinde algılanan çalışma ortamını, iş özelliklerini ve duygusal durumları değerlendirmek işin yoğunluğudur. İşinden memnun olan çalışanlar gözlemlerine ve duygusal durumlarına bakarak işleriyle ilgili daha pozitif değerlendirmeler yaparlar. İş doyumluğu, iş ve iş ortamına bağlı olarak farklı durumlarda bulunan duygusal bir durumdur. İnsanlar günlük yaşamlarında birçok pozisyon alabilir. Yine, insanlar kişisel yaşamlarında birçok farklı görüşe sahip olabilirler, ancak insanlar iş konularında sınırlı sayıda pozisyon alabilir (McShane ve Now, 2016: 74).

1.2. İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ

Kişiler hayatları süresince bireysel yeteneklerini ortaya çıkarmak istemektedirler, çünkü yapılacak olan iş, kişinin yaşamının dönüm noktasıdır. Çalışmayan, yetenek ve gizil güçlerini göstermeyen kişilerin psikolojik açıdan sağlığı olumsuz etkilenerek yaşamdan beklentileri düşer. Fakat kişilerin iş yaşamında mutlu ve verimlilik gösterebilmeleri kişilerin iş doyumunu ile sınırlıdır. İş doyumunu bireyin psikolojik yetkinliğe ulaşmasını sağlayarak iş tatminsizliği düşük maneviyat ve düşük verimliliğe sebep olmaktadır. Kişi yaptığı işten ne kadar doyum sağlarsa, o kadar da huzurlu olur ve işine sadakati fazla olur bu şekilde iş yerinde mutluluk ve verimlilik yükselir (Erdogan, 1996: 378).

İş doyumunun önemli bir yerde olmasının sebebi bu kavramla iş görenlerin işle ilgili sıhhati ve verimiyle yakından alakalı olmasıdır (Telman ve Ünsal, 2004: 11). Bireyler yaşamının büyük bir kısmını herhangi bir işle meşgul olarak tamamlamaktadırlar. Bu sebeple mutlu ve huzurlu olabilmeleri için doyum sağlamaları gerekir. İş doyumunu hayat doyumuyla bağlantılıdır ve insanların beden ile ruh sağlıklarını direkt olarak etkilediği kabul edilir (Akçamete ve diğerleri, 2001: 7). İş doyumunun çalışan insanlar için önemi yanında örgütler açısından da önemi vurgulanmaktadır. İş doyumunun sağlanması ile olumsuz olan iş davranışlarının önüne geçilmiş olur, vasıflı kişilerin örgütteki görevine devam etmeleri sağlanmış olarak performansıyla beraber etkililik ve verimliliğin de yükselmesiyle yapılan iş de kaliteli hale gelmektedir (Poyraz ve Kama, 2008: 147).

Ayraca iş doyumu, iş ve organizasyon literatüründe sıkça çalışılan bir konudur. Bunun temel nedeni, birçok uzmanın iş doyumu eğilimlerinin işgücü piyasası davranışını etkileyebileceğine ve iş üretkenliğini, çalışma çabasını, çalışan devamsızlığı ve personel devrini etkileyebileceğine inanılmasıdır. Ayrıca, iş doyumu genel bireysel refahın güçlü bir göstergesi olmasına ek olarak çalışanların işten ayrılma niyet ve kararlarını etkileyen güçlü bir faktör olarak kabul edilir (Shiyani 2007).

1.3. İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN TEORİK YAKLAŞIMLAR

Aşağıda bahsedilen teoriler çalışanın iş doyumunu ölçmek için çeşitlendirilmiş ve motivasyonu gerçekçi şekilde ölçüp çalışanın işini daha tatmin olarak istekle yapmasını sağlayan faktörleri belirlemeye yarayan teorilerdir. Bu faktörler çalışanın işinde daha yetkin olmasını sağlayan durumları ortaya çıkararak çalışanın iş doyumunu arttırmada ve hizmetin kalitesini yükseltmede işe yarayacaktır.

Bu bölümde motivasyon teorileri olmakla birlikte iş doyumunu ilk olarak ele alan belli başlı teoriler olan Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Herzberg'in Çift Etken Alderfer'in ERG, McClelland'ın Kazanılmış Gereksinim, Vroom'un Bekleyiş, Porter ve Lawler'in Sonuçsal Koşullandırma, Adams'ın Eşitlik ve Locke'un Amaç Teorileri üzerinde durulacaktır.

1.3.1. Kapsam (İçerik) Teorileri

Kapsam teorileri bireyin içsel süreçlerine odaklanır. Bu teoriler, kurumlarını hedeflerine ulaştırmak isteyen, başarıyı yakalamak isteyen yöneticilerin çalışanlarını davranışa yönlendirecek bu içsel süreçlerini iyi bir şekilde anlaması, kavraması ve yönetmesi gerektiği tavsiyesinde bulunur (Koçel, 2020a: 639-657).

Bireyin davranışlarının, hareketlerinin nasıl başladığı, hangi faktörlerin bireyi o davranışa yönlendirdiği, davranışın nasıl devam ettiği ya da durduğu gibi konular incelenmiştir (Ünaldı ve değerleri, 2014: 615). Bunun üzerine, ihtiyaçlar hiyerarşisi yaklaşımı, başarıma ihtiyacı teorisi, çift faktör teorisi ve Alderfer'in ERG (Existence-Relatedness-Growth Theory) yaklaşımı gibi içerik teorileri öne sürülmüştür. Bu

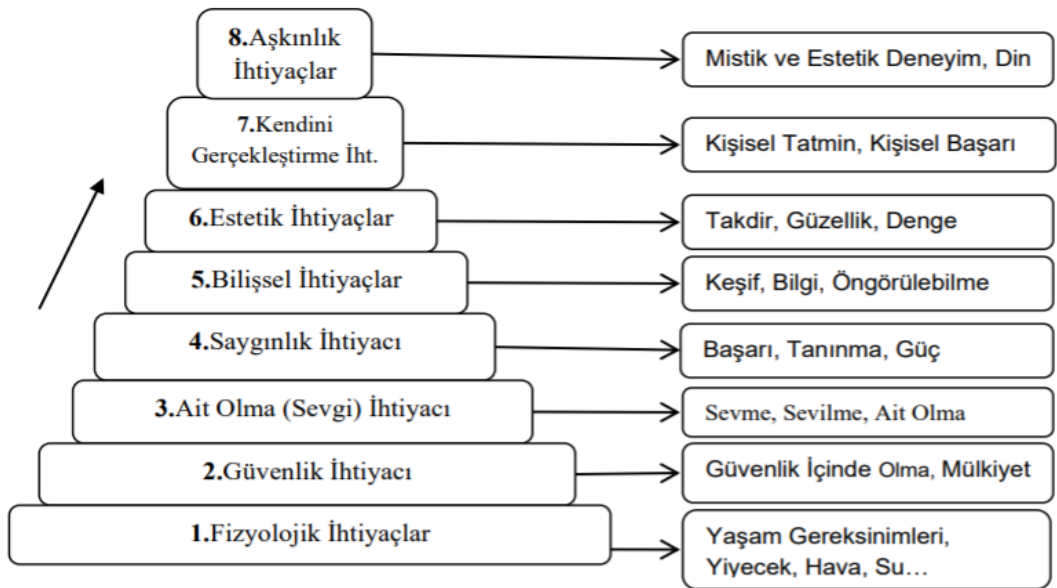
yaklaşımlar bireyin içinde yer alan, belirli bir yöndeki davranışı başlatan etmenleri anlamının önemli olduğunu aktarır (Koçel, 2020b: 639-657).

1.3.1.1. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Abraham Maslow, ihtiyaçları hiyerarşik bir düzende düşük ve yüksek kademeli olmak üzere beş sırada açıklar. Teoride ihtiyaçlar için en düşük basamaktan üst basamağa doğru merdiven şeklinde düzen söz konusudur. Buna göre, düşük aşamadaki ihtiyaçlar karşılandığında, daha yüksek bir seviyedeki ihtiyaç uyarılacaktır. Ayrıca, Abraham Maslow, ihtiyaç duyulan tamamen doyurulmuş bir ihtiyacın artık bir kişiye yönelik olmayacağına dikkat çekmektedir. İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisinde alt basamakta işin maddi boyutlarıyla ilgili ihtiyaçlar yer alırken üst basamaklarda manevi ihtiyaçlar yer alır (Erenler, 2001: 45).

Moslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi bir zamanlar insan kaynakları yönetimine katkıda bulunmuş, ancak hiyerarşik yapısı nedeniyle de eleştirilmiştir (Fındıkçı İ., 2001:382). Maslow'un teorisinden çıkarılabilecek sonuç, yönetici düzeyindeki kişilerin çalışan beklentilerinin farkında olmaları ve buna göre motivasyon yöntemlerini uygulamaları gerektiğidir (Koç ve diğerleri, 2009: 13).

Şekil 1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi



Kaynak: (Küçüközkan Y., 2005:102).

Yukardaki Şekil'de gösterildiği gibi fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçların temel ihtiyaçlar olduğu belirtilmiştir, ancak geri kalan diğer ihtiyaçlar; aidiyet ihtiyacı-bilişsel ihtiyaçlar, estetik ihtiyaçlar, kendini gerçekleştirme ve aşkınlık ihtiyaçları gibi gelişimsel gereksinimlerdir. Maslow bu ihtiyaçları bir şablon şeklinde toplar ve en düşük ihtiyaçtan en yüksek ihtiyaca kadar davranışı uyaran bir neden olarak sıralar. Böylece ihtiyaçlar karşılanabildiği kadar çalışan memnuniyeti seviyesinin de arttığı veya azaldığı söylenebilir (Küçüközkan, 2005: 102).

1.3.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

Motivasyon-Hijyen Teorisi veya çift faktör teorisi olarak da adlandırılan bu teori, 1959 yılında Frederick Herzberg tarafından kaleme alınmıştır. Araştırmasında, bir grup insanın işyerinde iyi ve kötü deneyimlerini sorgulamıştır. Herzberg yapmış olduğu çalışma neticesinde dikkate değer sonuçlar elde etmiştir. Çünkü iş ortamındaki bazı etkenlerin olmaması durumu mutsuzluk yaratırken mevcut olmaları durumunda ise fazladan bir doyum sağlamadıkları anlaşılmıştır (Sabuncuoğlu, 2001: 107).

Hijyen Faktörleri: Herzberg, bir işin özünde olmayan, ancak işin yapılması gereken koşullarla ilgili olan on bakım veya hijyen faktörü belirlemiştir. Bunlar firma ya da örgüt politikası ve yönetimi, teknik denetim, iş güvenliği, çalışma koşulları, meslektaşları, astları ve denetçileri, maaş, iş güvenliği, kişisel yaşam vb.

Motivasyonel faktörler: Bu faktörlerin organizasyondaki çalışanların işleyişi üzerinde olumlu bir etkisi vardır. Çalışanları motive eden altı faktör vardır: başarı, tanınma, ilerleme, işin kendisi, büyüme olanağı ve sorumluluktur. Bu faktörlerdeki artış çalışanı tatmin eder ve bunlardaki azalma memnuniyet düzeyini etkilemez.

Herzberg bu faktörlerin aynı düzlemde işlev gördüğünü iddia etmiştir. Başka bir deyişle, memnuniyet ve memnuniyetsizlik kutupsal karşıtlıklar değildir. Bir çalışanın memnuniyetsizliğini ortadan kaldırmak; örneğin daha yüksek bir maaş sunmak, çalışanın bundan sonra memnun kalacağı anlamına gelmez. Herzberg bu faktörlerin yan yana var olduğunu iddia etmektedir. Memnuniyetsizlik faktörlerini ortadan kaldırmak, mutlaka çalışanların memnun olacağı anlamına gelmez. Bir ekibi motivasyon faktörlerini kullanarak motive etmek için önce hijyen faktörlerine dikkat edilmelidir (Şimşek, 2013: 125).

İş yerinde dört farklı kombinasyon olabilir:

1. Yüksek hijyen ve yüksek motivasyon; Bu ideal durumdur. Çalışanlar çok motive olurlar ve zorlukla şikayet ederler.
2. Yüksek hijyen ve düşük motivasyon; Çalışanların çok az şikayeti vardır, ancak gerçekten motive değillerdir, çalışmalarını yalnızca maaş çeki olarak görmektedirler.
3. Düşük hijyen ve yüksek motivasyon; Çalışanlar motive olmuş, işleri zorlu, ancak maaş ya da çalışma koşulları hakkında şikayetleri vardır.
4. Düşük hijyen ve düşük motivasyon; Bu mümkün olan en kötü durumdur, çalışanlar motive değildir ve çok fazla şikayet ederler.

İki Faktör Teorisi yaygın olarak kullanılmaktadır, ancak bununla ilgili birkaç önemli nokta vardır. Bunun nedeni, insanların işlerinin beğendikleri yönlerine bakma eğiliminde olmaları ve işler iyi gittiğinde bunları kendilerine yansıtma olmalarıdır. İşlerinin beğenmediğinde, dış etkenler daha büyük bir rol oynar. Diğer bir eleştiri, İki Faktör Teorisinin iş tatmininin daha yüksek üretkenliğe eşit olduğunu varsaymasıdır. Üretkenliği etkileyebilecek dış faktörler gibi anlaşmazlığın birçok nedeni vardır. Herzberg, teorisini araştırırken ve ortaya koyarken bunu dikkate almamıştır (Sabuncuoğlu, 2001: 107).

1.3.1.3. Alderfer'in ERG Kuramı

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinden sonra, Amerikalı psikolog Clayton Alderfer birkaç değişiklik ve eklemelerle ERG teorisini yayınlamıştır (Özkan K., 2005:103). İki teori arasındaki temel fark, Maslow'un teorisindeki ihtiyaçların çalışma hayatı temelinde belirlenmediği, Alderfer'in ise örgütlenmeye odaklanarak ihtiyaçları tanımlanmış olmasıdır (Özer ve Topaloğlu, 2008: 8).

Alderfer'in de Maslow'un teorisine benzeyen bir ihtiyaçlar hiyerarşisi vardır (Küçüközkan Y., 2015:103). ERG teorisinde ihtiyaçlar, varoluş ihtiyacı, ilişki ihtiyacı ve gelişim ihtiyacı olarak üç gruba ayrılır. Bu teori de hiyerarşik olarak sıralan ihtiyaç grubu içinde varoluş ihtiyacı tatmin edilmesi gereken ilk ihtiyaçtır (Ulukuş, 2016: 250).

Örgütsel yaşama dayalı bir ihtiyaç grubunu oluşturan ERG teorisine göre, varoluş ihtiyacı bir kişinin varlığıyla ilgili temel ihtiyaçlarını (yiyecek, içecek, ücret,

güvenlik gibi) kapsar (Şeker, 2015: 24). İkinci grupta akrabalık ihtiyacı, sosyal bir çevreye sahip olma ve varlığının temel ihtiyaçlarını tamamlamış bir kişinin duygu ve düşüncelerini paylaşma ihtiyacı olarak ortaya çıkar (Semerci, 2005: 15). Üçüncü ve son grup, gelişme (büyüme) ihtiyaçları, kendimizi geliştirme ve başarıma ihtiyacıdır (Karalım, 2006: 20).

Büyük benzerliklere sahip olan ERG ve İhtiyaçlar hiyerarşisi teorileri, ihtiyaçların hiyerarşik bir düzende sıralanmasına belirtir. Bununla birlikte, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinin aksine, ERG teorisinde önceki ihtiyaçlar karşılanmış olsa bile sonraki bir ihtiyacı karşılayamama, hayal kırıklığı ile sonuçlanabilir (Semerci, 2005: 16). ERG teorisi arasındaki ikinci fark, böyle hiyerarşik bir ihtiyaç düzenine ek olarak, ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinin aksine ihtiyaçların aynı anda etkinleştirilebilmesidir (Ulukuş, 2016: 250).

ERG teorisi hiyerarşik sıralamalar yaratmış olsa da ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi kadar titiz bir sıralama sağlamaz, üç gereksinimin aynı anda aktif hale gelebileceğini ve ihtiyaçların ortaya çıkmasının insanların sosyal yaşamı, kültürü ve eğitimsel başarıları gibi değişkenlere bağlı olarak farklılık sağlayabileceğini düşündürmektedir (Can ve diğerleri, 2006a: 106).

1.3.1.4. McClelland'ın Kazanılmış Gereksinim Kuramı

İnsanları çabaları ve başarılı olmaları için motive eden üç temel insan ihtiyacı olduğunu belirten David McClelland, bu ihtiyaçları, başarıma ihtiyacı, güç ihtiyacı ve ait olma ihtiyacı olmak üzere üç şekilde ele almıştır. Bu ihtiyaç düzeyleri kişiden kişiye, toplumdan topluma çeşitlilik gösterir. Her birey, her üç ihtiyaç için aynı seviyeye sahip olamayacağı gibi ihtiyaç seviyeleri bireylerin geçmişi, toplumu, kültürü ve eğitimine göre farklılık gösterecektir (Thiagaraj ve Thangaswamy 2017:47). McClelland, diğerlerinden farklı olarak ihtiyaçların öğrenmeyle sonradan kazanılacağını belirtir. Bu ihtiyaçlar şunlardır:

- Ait olma ihtiyacı: Gruba katılma, sosyal ilişkiler şeklinde kendini ifade etmektedir. Bu tip kişiler sevmekten mutluluk duyarlar. Bu nedenle sosyal gruba katılmayı, sosyal ilişkiler geliştirmeyi istemektedirler.

- Güç kazanma ihtiyacı: Başka kişileri etki altına alma isteği taşımaktadır. Güç kazanma ihtiyacı taşıyan kişiler, otorite sisteminde kişilerden daha çok örgütün önemine inanırlar. Ayrıca iş disiplinine çok önem verirler. Örgütün iyiliği için kendi isteklerinden vazgeçerek, bunu bütün çalışanların anlayacağı bir şekilde yapmaya özen gösterirler.
- Başarma ihtiyacı: Belirlenen amaçlara ulaşmak için yetenek ve bilgi kullanma davranışıdır. Başarılı olmak için yoğun bir istek duyan bu insanlar, başarısız olmaktan da bir o kadar korku duyarlar (Özdemir, 2006:83).

1.3.2. Süreç Teorileri

Bu teorilerin odak noktasında bireylerin nasıl motive oldukları, hangi amaçların onları harekete geçirdiği yer almaktadır. Süreç teorilerine göre ihtiyaçlar, bireyleri harekete geçiren, motive eden faktörlerden sadece bazılarıdır. Dolayısı ile bu içsel faktörlerin yanı sıra dışsal bazı faktörlerin de bireyin davranışı ve motivasyonu üzerinde etkili olduğu savunulur. En bilinen süreç teorileri arasında; Porter ve Lawler'ın 'in Sonuçsal Koşullandırma Teorsisi, Bekleyiş Teorileri, Eşitlik Teorisi ve Amaç teorisi yer almaktadır (Koçel, 2020c: 672).

1.3.2.1. Vroom'un Beklenti Teorisi

Psikolog Victor Vroom'a göre kişilerin motivasyonu valens, araçsallık ve beklenti kavramlarına bağlıdır ve kişinin belli bir davranışının onu hedefi ulaştıracağı beklentisiyle, kişinin o hedefi verdiği önemin çarpımına eşittir. Valens kavramı, kişinin gerçekleştirdiği eylemin sonucuna duyduğu isteğin şiddetini, beklenti kavramı, kişinin gerçekleştirdiği eylemin onu belli bir sonuca götüreceğine dair umudunu ve araçsallık kavramı ise birinci kademedeki sonuçların kişiyi ikinci kademe sonuçlara götüreceğine dair subjektif olasılığı ifade etmektedir (Erdem, 1998: 54).

Birinci davranış düzeyinin sonuçları, gerçekleştirilen işle doğrudan ilişkili olan verimlilik, işgücü cirosu, devamsızlık sonuçlarıdır, ikinci aşamanın sonuçları ise

birinci seviyenin sonuçlarından kaynaklanan ödüller veya cezalardır (Can ve diğeri, 2006b: 109).

Böylece, ikinci seviyenin sonuçlarını elde etmek için insanlar önce birinci seviyenin sonuçlarını elde eder ve aralarındaki sonuçlar arasında bir bağlantı kurarlar. Bir kişi, ikinci seviyenin sonuçlarını elde etmek için ilk aşamanın sonuçlarını bir araç olarak kullanır. Vroom, beklenti teorisinin geliştirilmesinde örgütsel davranışın temelleri hakkında bazı bilimsel varsayımları kabul etmektedir. Bu varsayımlar (Dinçer ve Fidan, 1996a: 312).

(i) İnsan davranışı kişisel ve çevresel faktörlerin bir kombinasyonundan kaynaklanmaktadır.

(ii) İnsanlar arzu ettikleri ödüllere göre hareket ederler.

(iii) İnsanların birbirlerinden farklı ihtiyaçları olsa da, aradıkları ödüller farklıdır.

Vroom, ihtiyaçların insanların davranışlarındaki tek temel faktör olmadığını, ancak bu davranışların bir ihtiyacı karşılamamanın birincil hedefine yol açacağı yönündeki beklentilerinin de etkili olacağını öne sürmektedir (Kesici, 2006: 56). Terfi etmek isteyen bireyin, bunu başarmak için çok çalışması ihtiyaç odaklı bir davranıştır. Fakat, bir kişi terfi almak için çok çalışmanın bu amaca ulaşmada kendisine yardım etmeyeceğini düşünüyorsa, yani çok çalışsa bile, terfi edemeyecek ise normalden daha fazla çalışmayacaktır. Bu durumda insanlar eylem sonucunda ödül arzu etmeli, çabalarının kendilerine fayda sağladığına ve beklenen başarının elde edilebileceğine inanmalıdır (Dinçer ve Fidan, 1996b: 313).

Teoriye göre, yöneticilerin insanların beklentilerini ve bu beklentilerin ne kadar çekici olduğunu anlamaları gerekmektedir. Bireylerin farklı istek ve ihtiyaçları nedenleri, beklentilerin kişiden kişiye değişme olasılığı ve öngörülen ödüllerin çekiciliği oranında değişecektir. Bu durum yöneticilerin çalışanlarıyla iletişim kurmasını da önemli kılmaktadır.

1.3.2.2. Adams Eşitlik Teorisi

Eşitlik, birden fazla olay veya durumun aynı olma ve aynı özellikler göstermesi şeklinde tanımlanmaktadır. Eşitlik Teorisi de bu tanım temelinde çalışanların iş doyumunu konusunu ele almıştır ve temelde motivasyon teorisi olarak görülse de iş

doyumunun açıklanmasına yardımcı olmaktadır. Teorinin özünde adaleti ve hakkaniyeti ölçme biçimleri yatmaktadır (Mete, 2018: 107). Eşitlik Teorisi'ne göre bireyin işindeki başarısı ve iş doyumunu, içerisinde bulunduğu örgütteki eşitlik veya eşitsizlik algısına bağlıdır (Korkut, 2018: 38).

Adams, "Inequity in Social Exchange" adlı eserinde "bir kişi kendi çıktı-girdi oranının, başka kişilerin çıktılarının girdilerine oranı ile eşit olmadığını düşündüğü zaman eşitsizlik meydana gelmiş olur" şeklinde bir çıkarımda bulunmuştur (Adams., 1965: 280; Akt. Mete, 2018: 170). Maaş, terfi gibi çıktıların çalışanın kendisine göre hak etmeyen birine de verilmesi veya hak etmeyen birisine bu çıktıların kendisinden daha fazla verildiğini düşünmesi çalışanda eşitsizlik algısı yaratmaktadır. Bu bağlamda karşılaştırma kıstası olarak alınan girdi-çıktı oranı çalışanın kendi çalışma grubuna dahil birisiyle karşılaştırılabileceği gibi, algıladığı başka bir grubun ortalaması ile de karşılaştırılabilir. Eğer çalışan eşitsizlik durumu algılasa o zaman motivasyonu, çalışma performansı ve iş doyumunu da düşer. Bu da çalışanın çalışma örgütüyle birçok sorun yaşamasına sebep olur (Alper, 2018: 21).

1.3.2.3. Locke'un Amaçlar Teorisi

Edwin Locke tarafından geliştirilen amaç teorisine göre davranışların nedenleri kişilerin bilinçli amaçları olarak görülmektedir. Kişiler bazı amaçlar saptamakta ve davranışlarını bu amaçları gerçekleştirmek üzerine yönlendirmektedir. Burada kişi nezdinde amaç içeriği (amaca ulaşılabilirlik derecesi) ve amaç yoğunluğu (amaca ulaşma arzusu) başlıca kavramlar olarak dikkate alınmakla beraber amacın önem derecesinin bireyi aynı düzeyde motive edeceği görüşü savunulmaktadır. Yüksek motivasyon için amaçlar aşağıda belirtilen özellikleri taşımalıdır (Tutar, 2016):

- Açık ve belirgin olmalıdır. Amaçlara ulaşmanın gözlemlenebilir ve ölçülebilir olması gerekmektedir.
- Kişi tarafından sahiplenilmelidir. Amaç kişilerce belirlendiğinde sahiplenilmesi daha kolay olacağından genellikle yöneticiler amaçlara astları ile karar vermekte ve motivasyonu böylece sağlamaktadırlar.
- İddialı olmalıdır. Kurama göre zor ama ulaşılabilir amaçlar kişileri kolay amaçlara nazaran daha çok motive etmektedir.

- Amaçlara ne denli ulaşıldığına dair geribildirim sağlanmalıdır. Sonuçlara zamanında ve objektif yapılan geribildirimler kişi başarılı ise daha yüksek motive olmasına, değil ise de hatalarının nedenlerini araştırmasına sebep olacağından önem taşımaktadır.
- Amaçların güçlüğü bireylerde eşiği yüksek tuttuğundan başarı ve motivasyon isteğini de artırdığı düşünülmektedir.

Amaç kuramı bir motivasyon kuramından ziyade motivasyon tekniği olarak görülmektedir. Yöneticilerin söz konusu teknik ile motivasyon ve başarı sağlayabileceklerini öne sürmektedir (Tınaz, 2013).

1.3.2.4. Porter ve Lawler'in Sonuçsal Koşullandırma Teorisi

Porter ve Lawler Sonuçsal Koşullandırma Teorisi (1968) temelde bir beklenti teorisi, ancak Vroom'un teorisine yansımaya çeşitli değişkenler de teoriye dahil edilmiştir. Bu nedenle, teorinin özelliği, daha önce ayrı ayrı tartışılan çok sayıda değişkeni birleştirmesi ve aralarında bir ilişki olduğunu belirtmiş olmasıdır. Bu teoriye göre, bir çabayı başarılı bir çabaya dönüştürmede iki faktör daha rol oynar. Birincisi, anında değişmeyen yeteneklerin ve kişilik özelliklerinin toplam etkisidir. Örneğin, çalışanın yeterli eğitim ve öğretime sahip olması ve kişilik özelliklerinin göstereceği işlere uygun olması da önemlidir. (Onaran, 1981: 76).

Teoriye göre, bir bireyin (a) geçerli ücretinin hak ettiği ücretle (b) karşılaştırılmasıyla oluşan yorum doyumsuzluk veya doyumsuzluk hissidir (Ataay, 2008, s. 60). Çalışan şu anda elde ettiği gelirin olması gerektiğini düşündüğü gelire eşit olduğunu keşfederse ($a = b$), o zaman memnuniyet ortaya çıkar. Mevcut durum algısı düşünülenden (ab) daha düşükse, çalışan kendini suçlu ve rahatsız hissedebilir (Başaran, 2003:28).

Lawler ve Porter teorisinde, adalet algısı, sonuçların birbirine bağlanması ve diğer iş adamlarıyla karşılaştırılmasıyla oluşur. Teoriye önemli değişkenler eklenmiş olsa da, esas olarak çalışan memnuniyetini belirleme sürecini açıklar (Faulke, 2002, s. 12).

Her çalışan kendi performansını ve başarısını diğer çalışanların başarısıyla karşılaştırır, böylece kendi performanslarının ödüllendirilmeyi nasıl hak ettiği

konusunda değerli bir yargıya sahip olur. Lawler ve Porter, kuruluşların yüksek düzeyde çalışan memnuniyetini korumak istiyorlarsa sonuçları ödüllendirmede objektif olmaları gerektiğini vurgulamışlardır (Koçel, 1999, s. 447).

1.4. İŞ DOYUMU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş doyumunu kavramı daha önce yapılan tanımlardan da anlaşılacağı üzere çalışanın kendisini, çalışma ortamı ve arkadaşlarını, yönetici ile çalışana ilişkisini kapsayan durumlardan ortaya çıkmaktadır. İş gören yaptığı mesleğinde mutluydu, çalışma ortamında huzurluydu ve yöneticisi ile sağlıklı bir ilişkiye sahipse işinden haz duyar. Yani pozitif yönde bir iş doyumunu yaşar. Bunun akabinde işindeki performansı artar ve ürettiği ürünün kalitesi ve verimi yükselir. Böylece çalıştığı örgütüne daha çok yarar sağlar. İş doyumunu kavramının ortaya çıkış sebebinin birçok araştırmacı bulmaya çalışsa da net bir sonuca varılamamıştır. Araştırmacılar iş doyumunu kavramının yapılan işle mi ilgili olduğunu yoksa çalışanla mı ilgili olduğunu henüz saptayamamakla birlikte, çalışan kişinin işine ve çalışma ortamına karşı olumlu ya da olumsuz bir fikrinin olduğuna bunun da iş doyumunu kavramına karşılık geldiğini açıklamışlardır (Yardımcı, 2010: 45-49).

İş doyumunu kavramının kişiye özel olduğu bir gerçektir. Çünkü herkes farklı şekilde motive olur ve bulunduğu ortamdan ya da işinden farklı hazlar alır. İş doyumunu da kişinin hayata bakış açısı, hayatının genel felsefesi ve mesleği için düşündüğü kariyer planı olarak farklılık gösterir (Ödemiş, 2008: 20-21). Bunun farkında olan örgüt yöneticileri, çalışanlarının farklı karakter özelliklerine sahip bireyler olduğunu kavrayıp her biri için farklı motive metotları denerse başarıya ulaşma oranı diğer örgütlere göre daha yüksek olur. Görüldüğü üzere iş doyumunun sağlanabilmesi için farklı etkenlerin gerekliliği vardır. Bunlar kişinin kendisinden kaynaklanan etkenler olduğu gibi çalıştığı örgütten kaynaklanan etkenlerde olabilir (Tanrıverdi ve Paşaoğlu, 2014: 274-293).

1.4.1. Demografik Faktörler

Bireysel özelliklerin iş tatmini olarak incelenmesi yararlı olabilir, çünkü hangi grupların teoride doygunluğa daha fazla ilgi duyması gerektiği konusunda yöneticileri bilgilendirecek, doyumsuz ve dolayısıyla örgütsel sorunlara neden olabilecek kişi ve grupları belirlemek son derece önemlidir. İnsanlar kişiliklerine, öz algılarına, ilgi alanlarına, ilişkilerine, eklemelerine ve değerlerine uygun şartları içeren işlerde çalışma eğilimindedir (Şengül, 2008: 11). Bu nedenle işin doyumu, bir çalışanın işinden beklediğini bulması sonucu ortaya çıkan pozitif bir tutumdur. Kişilik, değerler, aile yapısı, sosyal çevre, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, statü, meslek, yetenek gibi demografik (bireysel) özellikler işçileri diğer işçilerden farklı kılar. Bu farklılıkların çalışan memnuniyeti üzerinde de etkileri vardır (Eren, 2000: 234).

İş doyumunun bir faktörü olarak ilgili literatürde en çok bahsedilen demografik özellikler; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni halı ve çocukların varlığı, meslek, iş deneyimidir.

1.4.1.1. Yaş

İş doyumunu üzerine etkisi olan bireysel faktörlerden birisi de yaş faktörüdür. Yaş ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar, genellikle çalışanların yaşlarına bağlı olarak yöneticilerle terfi veya iletişim olanaklarının iş memnuniyetinin yaşa göre farklılaştırılmasında etkili olduğunu ortaya koymuştur. Gençlerin örgütlerden beklentilerinin azalması veya gelişen durumlara karşı tutumlarının iş doyumunu üzerinde olumlu bir etkisi olduğu bilinmektedir (Pınar ve diğerleri, 2008: 164).

Buna ek olarak, yaş ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi (Mathieu ve Zajac, 1990: 177; Meyer ve Allen, 1991:8). inceleyen çalışmalarda çalışanların yaşlarının artmasıyla iş doyumunu oranlarının arttığı görülmekle birlikte; bazı çalışmalar ise yaş arttıkça iş doyumunda azalma olduğunu göstermektedir (Sönmez, 2014: 40). Ayrıca son zamanlarda yaş unsuruna bağlı olarak iş doyumunun değiştiği fikri genel olarak kabul edilmektedir. Çünkü bağımsız bir faktör olarak yaşın artmasıyla bireyin işten mutluluğu ve keyfi de artmaktadır. Bu durumun temel nedeni yaşın beraberinde

deneyim getirmesidir. Yaş arttıkça, çalışan işinde uzmanlaşır ve buna bağlı olarak sorumlulukları artar ve ilgili çalışan işinde yaşamaya başladığından daha yüksek bir maaş veya terfi alır. Aslında, bu yönde yapılan araştırmalar, işe erken yaşta başlamanın gençlerin kendileri için olumsuz sonuçlar doğurduğunu göstermektedir. Çoğu insan erken aşamalarda beklentilerini karşılayamadıkları için hayal kırıklığına uğrarken, diğerleri işlerinden ayrılmaktadır (Çiçek, 2018: 36).

1.4.1.2. Cinsiyet

Literatürde yer alan bazı çalışmalarda iş doyumu ile cinsiyet arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olduğunu; bazı çalışmalarda kadınların iş tatmini düzeylerinin yüksek seviye olduğu belirlenirken bazı çalışmalarda ise erkek çalışanların iş doyumu düzeylerinin daha yüksek seviyesinde olduğu tespit edilmiştir (Kumaş ve Deniz, 2010: 132). İş doyumu düzeyi ile cinsiyet değişkeni arasındaki ilişkiyi inceleyen birtakım çalışmalarda ise bu iki olgu arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir ilişkinin olmadığı saptanmıştır (Bilge ve diğerleri, 2007: 32-41; Yılmaz ve Ceylan, 2011: 277-294).

Erkek egemen toplum yapısına sahip olan ülkemizde, çalışma hayatında erkeklerin kadınlara oranla daha fazla olanaklara sahip olması iş doyumu düzeylerinin daha yüksek olmasında etkili olabilmektedir (Okpara, 2006: 51). Erkek çalışanlar, toplumsal rolleri gereği iş yaşantılarını, özel yaşantıları kadar önemseyebilmekte iken kadın çalışanlar iş hayatlarının yanı sıra aynı zamanda ev işleri, yemek ve çocuk bakımı gibi sorumluluklarını da yerine getirmek zorundadırlar. Bu durum erkek çalışanların iş doyumu düzeylerinin kadın çalışanlara oranla daha yüksek olmasında etkili olabilmektedir. Kadının toplumsal cinsiyet rollerine bağlı olarak çalışmasının toplum tarafından hoş karşılanmaması, çalışma hayatında erkeklere oranla daha fazla güçlüklerle karşılaşması ve özel yaşantısıyla çalışma yaşamı arasında denge sağlamak zorunda olması gibi etkenler kadının çalışma hayatında daha fazla yıpranmasına neden olabilmekte ve bu durum iş doyumu düzeylerinin azalmasına neden olabilmektedir (Çam ve Yıldırım, 2010: 65; Arslan, 2012: 111; Tuzcu, 2016a: 171).

Kadınların çalışma hayatına katılmasını kolaylaştırmak için kadınlara yönelik esnek çalışma saatleri olanaklarının sağlanması, erken emeklilik hakkı tanınması ve

aile yaşantılarını koruyabilmeye yönelik birtakım çalışma politikaları, kadınların iş doyumunu düzeylerinin yükselmesinde etkili olabilmektedir (Tuzcu, 2016b: 166).

Literatürde yer alan bazı çalışmalarda ise aynı işe yönelik kadın ve erkek çalışanların benzer duygulara sahip olmalarına rağmen, kadın çalışanların iş doyumunu düzeylerinin daha yüksek olduğu ifade edilmektedir (Hoş ve Oskay, 2015: 12). Bu durumun kadın çalışanların beklenti düzeylerinin daha düşük olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Toplumsal cinsiyet rolleri kadın ve erkeklerin çalışma hayatındaki beklentilerini doğrudan etkileyebilmekte ve dolayısıyla bu durum çalışma hayatında karşılaşılan unsurların cinsiyet farkına göre iş doyumlarını farklı düzeylerde etkileyebilmektedir. Erkek çalışanlar iş yerlerinden terfi, ücret ve kariyer olanaklarını daha önemserken, kadın çalışanlar ise daha çok çalışma saatlerinin esnetilmesi, örgütsel iletişim ve esnek yönetim gibi unsurlara yönelik daha fazla beklentilerinin olduğu ve bu bağlamda aynı unsurların iş doyumunu üzerinde farklı düzeylerde etkili olduğu söylenebilir (Çarıkçı ve Oksay, 2004: 160).

1.4.1.3. Eğitim Düzeyi

Eğitim seviyesi ile iş doyumunu arasındaki ilişki, tartışılmaz bir varsayım olarak nitelendirilebilecek kadar iyi kanıtlanmamıştır (Quinn ve diğerleri, 1980: 100). Literatürde yer alan araştırma sonuçları çelişkilidir.

Literatürde iş doyumunu ve eğitim düzeyi arasındaki ilişkiye ilişkin üç tür farklı sonuç bildiren araştırmalar vardır. İlişkinin olumlu olduğunu bildiren araştırmalar olmakla birlikte (Johnson ve Johnson, 1972: 289; Klein ve Maher, 1968: 52; Wood ve Lebold, 1970: 182; Glenn ve Weaver, 1982: 46). olumsuz ilişki bulgularan araştırmalarda vardır (Form ve Geschwender, 1962; Larsen ve Owens, 1965; Vollmer ve Kinney, 1955: 38; Clark, 1996:189). Yapılan bazı çalışmalarda eğitim seviyesi ile iş doyumunu arasında doğrudan anlamlı bir bağlantı bulunmadığı saptanmıştır. (Ross ve Reskin, 1992:134; Martin ve Shenan, 1989:184; Gruenberg, 1980:258; Weaver, 1978:373).

Glenn ve arkadaşlarına (1977) göre eğitimin iş doyumunu üzerindeki doğrudan etkileri genellikle olumsuz olmalıdır. Çoğu iş için gereken rutin görevleri yerine getirmek, sahip olduğu eğitim düzeyi nedeni ile beklentileri artırmış bir işgörene

doyum sağlama konusunda yetersiz kalmaktadır. Bu durum, eğitimli genç işgörenlerin (buna bağlı olarak daha büyük ödüllerin olmaması durumunda) daha az iş doyumunu hissetmelerinin nedeni olarak gösterilebilir. Bazı çalışmalar bu görüşü desteklemektedir. DeSantis ve Durst (1996) kamu sektörü ile özel sektör çalışanları arasındaki iş doyumunu etkileyen faktörleri ele aldıkları çalışmada, eğitim düzeyinin farklılık yaratan bir sonuç ortaya koyduğunu bildirmiştir. Yapılan çalışmada iş doyumunu ve eğitim düzeyi arasındaki ilişki olumsuz yönlü olarak bulgulanmıştır. Özel sektör çalışanlarında olumsuz ilişki daha yüksek değerlerde gözlemlenmiştir. Posta memurları üzerinde yapılan iş doyumunu araştırmasında ise eğitim düzeyi ve iş doyumunu arasında benzer şekilde olumsuz ilişki vardı. Üniversite mezunları en düşük, lise ve daha düşük diploması olanlar ise daha yüksek doyum belirtmişlerdir (Carrell ve Elbert, 1974: 370).

Buna karşın kavramlar arasında olumlu ilişkinin varlığını bulgulayan çalışmalar da vardır. Quinn ve arkadaşlarının (1980) Amerika’da yapılan 11 çalışmanın verilerini inceleyerek oluşturduğu araştırma sonuçları eğitim seviyesi ve iş doyumunu arasındaki pozitif ilişki olduğunu bulgulanmıştır. Eğitim düzeyleri arasında en fazla iş doyumuna sahip grup üniversite mezunlarıdır. Araştırmanın bir diğer sonucu ise “aşırı eğitim” olarak adlandırdıkları grubun iş doyum düzeyinin düşük kalmasıdır. Araştırmacı bu durumu ‘aşırı eğitim sorunu’ olarak adlandırmıştır. Eğitim düzeyi oldukça yüksek olan bireylerin yaptıkları işe ve sonuçlarına ilişkin beklentileri artmaktadır. Beklentilerin artışı, beklentilere karşılık bulma olasılığını azaltmaktadır. Dolayısıyla bu kişilerin doyumsuzluk yaşama olasılıkları yüksektir. Benzer şekilde Franěk ve Večeřa, yüksek eğitim seviyesi olan bireylerin iş yaşamında düşük eğitim düzeyine sahip işgörenlerden daha doyumlu olduklarını bulgulanmıştır. Ancak, bu eğilim en yüksek eğitim düzeyine sahip bireyler için geçerli değildir. Bu gruptaki bireyler işlerinden daha az doyum elde etmektedir. Araştırmacılar daha yüksek bir eğitim düzeyine sahip çalışanların iş doyum düzeylerinin azalmasını, yaşanması muhtemel hayal kırıkları ile açıklamışlar (Franěk ve Večeřa, 2008: 63).

1.4.1.4. Medeni Durum

İş doyumu ve medeni durum arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğu belirtilmektedir. Evli kişilerin iş doyumlarının daha yüksek olduğu belirtilmektedir. Evlilikle birlikte bireyin sorumlulukları arttığı için düzenli bir çalışma hayatına ihtiyaç duymaktadır. Evliliğin kişiye düzenli bir hayat sağlamasının iş doyumunu arttırdığı düşünülmektedir (Keser, 2006: 100-119).

Türkiye'deki fuarlarda çalışan işçilerin mesleki memnuniyet düzeylerini medeni durum faktörleri açısından Bağımsız Gruplar T testi ile karşılaştırmıştır. Yapılan araştırmalar medeni durumu farklı olan kişilerin iş tatmininde de farklılıklar olduğunu ortaya koymuştur. Buna göre; Türkiye fuarlarında çalışan işçilerin medeni durumları göz önüne alındığında evli olanların bekâr olanlara göre çok daha düşük iş tatminine sahip oldukları ortaya çıkmıştır (Kayacık, 2020: 103).

Gürdoğan ve Atabey (2014) tarafından yapılan bir çalışmada bağımsız gruplar, T testi ile iş tatminini etkileyen medeni durum faktörünü incelemiş ve çalışanların ortalama medeni durumlarının birbirinden önemli ölçüde farklı olmadığını belirlemiştir. Bu istatistiksel değerlendirmede eşit varyans varsayımı dikkate alınmış, işçilerin işten memnuniyet ve medeni durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Sevimli ve İşcan çalışmasında (2005), ANOVA testi tarafından yapılan istatistiksel bir değerlendirmede de medeni durum değişkeninde önemli bir fark bulunmuştur. Başka bir deyişle, evli doktorların ortalama iş doyumu seviyesi bekar doktorlar için ortalamadan daha yüksektir.

Öztürk ve Şahbudak (2017) tarafından yapılan bir çalışmada, sonuçlar evli ve bekar bilim insanlarının iş tatmini seviyelerinin farklı olmadığını göstermiştir.

Bilimsel çalışma, evli veya bekar işçilerin iş doyumunun yüksek olup olmadığını ve bunun olası nedenleri hakkında çeşitli argümanlar verildiğini savunmamaktadır. Bunlar arasında bekar işçilerin işlerine daha fazla zaman ayırabilecekleri ve bu nedenle hızlı mesleki gelişime sahip olabilecekleri, evli işçilerin ise ailelerinden aldıkları manevi destekle iş yerinde daha kolay stres atabilecekleri argümanları yer almaktadır. Bu nedenle, iş doyumu ile ilişkili faktörler göz önüne alındığında, her iki grubun kazandığı veya sağlamadığı açısında iş doyumunda bir farka

yol açmadığı varsayılmaktadır. Ek olarak, çocukların varlığının, özellikle çalışan kadınların işlerinin doygunluğunu etkilediğine dikkat çekmektedir (Öztürk ve Şahbudak, 2017: 200-228).

1.4.1.5. Meslek

İş doyumunu seviyeleri meslek gruplarına bağlı olarak değişebilir; Bu farklılıkları etkileyen dört ana faktör olduğu söylenmektedir.

1. Mesleğin saygınlığı
2. İş kontrolü
3. Çalışma Grubu Tümlleştirme Düzeyi
4. Profesyonel topluluklar.

Sosyal olarak meşgul meslek düzeyi daha yüksek olanlar da daha yüksek iş memnuniyetine sahiptir. İşlerinde yüksek statüye sahip olanlar, kişisel egolarını her zaman tatmin edebilirler.. Bu, iş memnuniyeti üzerinde positif bir etkiye sahiptir. Bunun iş tatmini üzerinde olumlu bir etkisi vardır. Paylaşılan sorumluluklar ve başkaları üzerinde hâkimiyetin daha yüksek memnuniyetsizlik iş doyumuna sahip olduğu ileri sürülmektedir (Düru, 2015: 26).

1.4.1.6. Hizmet Süresi

Hizmet süresi ile iş memnuniyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların çoğu, hizmet süreleri arttıkça iş memnuniyetinin artacağı meydana gelmektedir. Bunun nedeni olarak araştırmacılar; yıllarca aynı işi yaparken daha fazla deneyim kazanan ve pratik olarak işe entegre olanların işlerine çok fazla uyum sağlayabileceklerini ve iş beklentilerinin daha gerçekçi olacağını ifade etmektedirler. Ancak, burada gözden kaçan bir nokta var. İşçiler hizmet ömürlerinin ilk yıllarında kuruluşlarından yüksek beklentiler içinde oldukları için, iş yükü seviyeleri yüksektir; ancak, yıllar geçtikçe, beklentilerinin karşılanmadığını düşündükleri için memnuniyet seviyeleri düşmeye başlar. Uzun yıllar aynı işyerinde çalışırken; beklentiler azalmakta ve iş doyumunu yeniden artmaktadır (Kardaş, 2016: 24).

1.4.2. Çevresel ve Örgütsel Faktörler

Çalışan memnuniyetindeki değişiklikler, bireysel özellikler ile çalışma ortamı ve koşulları arasındaki etkileşimin bir sonucudur. Bu nedenle, işin doygunluğuna ilişkin çalışmalarda, sadece bireysel farklılıkları değil, aynı zamanda iş ortamının çeşitli yönlerini de göz önünde bulundurmak gerekir. Bu konudaki araştırmalarda en çok vurgulanan faktör sayısı: işin kendisi ve işin niteliği, ücretler, büyüme fırsatları (kariyer), çalışma koşulları, iş arkadaşlarıyla ilişkilerdir (Kardaş, 2016: 24).

1.4.2.1. İşin Kendisi ve İşin Niteliği

Yapılan iş, çalışanın iş doyumuna ulaşmasındaki faktörler içinde önem taşımaktadır. Bu anlamda iş ve işin özellikleri bireyin iş doyumunu etkilemektedir. Yapılan işin çalışan tarafından zevkli olarak algılanması, yapacak kişide çeşitli yeteneklerin ve becerilerin olmasını gerekli görmesi, çevresel olarak saygı gösterilen bir iş olması, monotonluktan uzak olması, çalışan tarafından anlamlı olarak algılanması, çalışanın işi gerçekleştirirken kendi kararlarını alabilmesine imkan vermesi kişinin iş doyumuna ulaşmasında etkin rol oynamaktadır (Özpehlivan, 2018: 43).

İşin sahip olmuş olduğu zorluklar çoğunlukla iş doyumunu yükseltmektedir. İş zor olduğunda, çalışanlar bunu başardıklarında, bunun sonucu olarak kendi başarıları ile mutlu olup bunu çevrelerine de gösterirler. Zihni yoran zor iş başarılıysa ve etrafındaki kişiler de bu durum fark ettilerse çalışanlar çok yüksek anlamda iş doyumuna ulaşacaklardır. Bu durumun beraberinde fiziksel olarak zor olan işlerin iş doyumunu konusunda etkisiz olduğu düşünülmektedir. Ancak kişi kendi bilgi ve becerilerinin üstünde iş yapıyorsa, kendini çok zorluyorsa bu durum iş doyumsuzluğunu beraberinde getirir (Sevimli ve İşcan, 2005: 2).

İşlerin çoğunluk monoton olması ve çalışanın bir sonuç elde ettiğinin farkına varamaması iş doyumunu negatif yönde etkilemektedir. Yapılacak olan işlerin sadece bir kişi tarafından gerçekleştirilebilmesi, çalışma programına alternatiflerin olması, çalışma saatlerinde esneklik bulunması, çalışan tarafından yaratıcılık gerektiren bir iş olması, işyerinde rotasyonun bulunup bulunmaması gibi durumlar iş doyumunu üzerinde

etkiye sebep olmaktadır. Bunlarla beraber çalışana fazla sorumluluğun yüklendiği işler, kişiler üzerinde zihinsel tükenmişliğe neden olabilir. Bu sebeple orta düzeyde çeşitlilik barındıran işler kişileri iş doyumuna ulaştıracaktır (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 119).

1.4.2.2. Ücret

Çalışanlar, ücreti genellikle örgüte yaptıkları katkıların yönetim tarafından nasıl görüldüğünün bir yansıması olarak algılamaktadırlar (Luthans F, 2011: 142). Birey beklentisinden daha düşük ücret aldığı düşünüyorsa örgüte sağladığı katkıların yönetim tarafından tam olarak görülmediğini düşünebilir. Diğer taraftan doyurucu bir ücret alıyorsa örgüte değerli bir katkıda bulunduğunu hissedebilir. Dolayısıyla ücret düzeyi ile bireyin iş tatmini arasında bir ilişkinin varlığı genellikle kabul gören bir görüştür. Literatürde yer alan çalışmalar, ücret ve iş doyumunu arasında anlamlı ilişki olduğunu göstermektedir (Sanchez ve Brock, 1996: 704, Beutell ve Wittig-Berman, 1999: 893-903, Malka ve Chatman, 2003: 737, Judge ve diğerleri, 2010: 157).

Ücret, daha doğrusu maddi gelir insan ihtiyaçlarının karşılanmasında en önemli araçlardan birisidir. Maddi gelirin hiç olmaması veya az olması durumunda ihtiyaçlar tam bir şekilde karşılanmayacağından birey için bu durum bir eksiklik olacaktır. Çalışanlar için de aynı durum geçerlidir. Şöyle ki çalışan performansının karşılığını ücretle alması, onun ihtiyaçlarını karşılayarak belli bir doyum almasını sağlayacaktır. Çalışan için iyi bir çalışma ücret, işverenin kendisinden memnun olduğunu anlamına gelir; düşük ücret ise, işverenin kendisinden memnun olmadığını gösterir (Özaydın ve Özdemir, 2014: 257).

Hassoy ve Özvurmaz 2019 280 kişinin katılımıyla gerçekleştirdikleri çalışmalarında ekonomik durum ve iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılık bulmuşlardır. Tam olarak aylık ücretten ziyade gelir ve gider dengesi bazında geliri giderinden fazla olanların iş doyum düzeyleri, geliri giderinden az ve geliri giderine eşit olanlara göre daha yüksektir. Nal ve Nal'ın sağlık çalışanlarıyla gerçekleştirdikleri çalışmada iş doyumunu etkileyen faktörler arasında yer alan ücret ile iş doyumunu arasında önemli farklılık bulunmuştur Buna göre yetersiz ücret, düşük iş doyumuna işaret etmektedir (Nal ve Nal, 2018: 131-140).

1.4.2.3. Yükselme Olanığı (Kariyer)

Terfiler, örgüte, mevcut ve gelecekteki çalışan ihtiyaçlarını karşılama imkanı sağlamakta ve çalışanların da örgütte olmasını ve kabiliyetlerinden daha etkin bir şekilde yararlanmasını sağlamaktadır (Byars ve Rue 2004: 68).

İstenilen terfiye vaktinde ulaşamamasının iş doyumunu olumsuz yönde etkilediği bilinmektedir. Yükselmesi gerektiğini düşünen çalışanların terfi edememe nedeniyle iş doyumlarının düşük olduğu ortaya çıkmaktadır (İmamoğlu ve diğerleri, 2004: 167).

Çalışanı bir işte güdüleyici faktörlerden birisi de o işte daha iyi bir konuma gelme arzusudur. Bir çalışanın çalıştığı örgütte daha iyi bir konuma gelme olanağı fazla ise çalışan daha iyi motive olarak işten daha fazla doyum alacaktır. Yükselme olanağı, çalışılan örgütteki terfidir. Terfi, çalışana maddi imkanlarında bir artış sağlarken, daha fazla sorumluluk, daha üst düzey bir statü ve daha fazla sosyal imkan sağlamaktadır Tüm bunların olması çalışanın işteki bulunduğu konuma göre daha fazla doyum almasına ve bir üst düzey için daha fazla motive olmasına katkı sağlayacaktır (Uludağ, 2017: 16).

1.4.2.4. Çalışma Şartları

Çalışma koşulları çalışanların hem kendi yaşantılarını hem iş yaşantılarını değiştirmelerine sebep olmaktadır. Çalışma ortamındaki aydınlık, sıcaklık, hava kirliliği bile çalışanların performansını etkileyebilmektedir. Bu sebeple kişiler genellikle kendi yaşamlarına uygun fırsatların olduğu işlerde çalışmayı isterler. İş yerlerinin havalandırması, ısı derecesi, ışık ve ses düzeyi, sıcaklığı, nemi, iş yerinin düzeni, ulaşım kolaylığı ve çalışma saatleri ilgili diğer unsurlar iş doyumuna etki etmektedir (Erdil ve diğerleri, 2004: 19).

İşyerindeki ortam hem iş doyumunu hem de başarılı iş çıkarmak için önem arz etmektedir. Tatminsizliğe sebep olan etkenlerin başında fiziksel gücün kullanım derecesi ve çalışma şartlarının tehlikeli olması gelmektedir. Ayrıca çalışma şartlarının olumsuz olması bireylerde bedensel sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Çoban, 2017: 14).

1.4.2.5. Çalışma Arkadaşları ile İlişkiler

Çalışanların aynı örgütte buldukları diğer çalışanlarla olan ilişkilerinin iş doyumları üzerinde etkisi bulunmaktadır. Kişi için aynı ortamda bulunduğu çalışma arkadaşlarının nitelikleri önem taşımaktadır. Kendini başarılı olmaya odaklamış olan bir çalışan etrafında kendisi gibi düşünen çalışma arkadaşlarıyla daha iyi hissedebilmektedir. Çalışanların başarılı olan bir örgütte var olmaları ve kendilerine hayat görüşleri yakın olan kişilerle bir arada olmaları iş doyumlarını pozitif yönde etkileyici olmaktadır. Rokka ile Kostanski tarafından 2001 yılında yapılmış olan araştırma bu durumu destekler nitelikte sonuçlara ulaşmışlardır. Bu araştırmaya göre çalışanların çoğunun çalışma amaçlarından biri sosyal etkileşimdir ve dostluk ilişkileri yüksek olan çalışanların iş doyumları bu durumdan olumlu yönde etkilenmektedirler. Eskildsen ile Dahlgaard (2000)'ın belirttiğine göre mükemmel bir çalışma arkadaşlığı bulunan mükemmel birey, mükemmel şekilde ilerleyen iş akışıyla beraber ürün ile hizmet anlamında da mükemmel olma durumunu başaracaktır. Sadece yaptığı işlerden mutlu olan ve motivasyonu yüksek olan çalışanlar, müşterilerinin sadakatini ve memnuniyetini sağlayabileceklerdir (Özpehlivan, 2018: 43-70).

1.5. SAĞLIK HİZMETLERİ, HEMŞİRELİK VE İŞ DOYUMU

Sağlık hizmetleri, tıp mesleklerinin yanı sıra halk sağlığına yönelik hizmet üreten çeşitli meslek gruplarını kapsayan emek yoğun bir alandır. Bu alanda çalışanlar hizmetin farklı bölümlerinde çalışırlar. Bu "tıbbi" hizmetler önleyici ve tedavi edici hizmetleri ve çeşitli teknik ve destek hizmetlerini içerir. Sağlık çalışanları genellikle sağlık sorunları olan veya sağlık sorunları olduğunu düşünen endişeli insanlarla etkileşime girer. Hastalıkla birlikte beklenen yaşam süresinin artması sonucunda, çeşitli profesyoneller ile teknik ve destek elemanlarından oluşan bu hizmet sektörünün ve özellikle sağlık ihtiyaçlarının önemi gün içinde artmaktadır (Çelen ve diğerleri, 2004a: 295-300).

Tedavinin ve hastaların sağlığının geri kazanılmasının ekonomik, psikolojik, sosyal, ruhsal ve ahlaki yönleri vardır. Bu nedenle sağlık hizmetleri son yıllarda ülkemizde ve dünyada en çok münakaşa edilen konu haline gelmiştir. Aynı anda, tıbbi

bakım için istek ve beklentiler bireyin doğasına göre değişir. Artan tıbbi hizmet talebi ile bağlantılı olarak tıbbi hizmetlerin verimliliğini ve işlevselliğini artırmak önemlidir (Kuzulgil, 2012: 129-135).

Son yirmibeş yılda dünyada çeşitli siyasi ve ekonomik olaylar yaşanmıştır. Bu olaylar, sağlık hizmetlerinin sağlanması için üretilen sağlık hizmetleri ve topluma bu hizmetleri sunan sağlık profesyonelleri üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Bu süreçte sağlık sorunları değişti, geleneksel sorunlar farklılık gösterdi; bilimsel ve teknik gelişmelere yönelik yatırımlar artırılmış, yapay zeka kullanımını artırılmış, iş gücüne yapılan yatırımlar azaltılmıştır. Sağlık hizmetlerinde iş ve uzmanlık ayrımını derinleştirerek, farklı meslek grupları arasındaki etkileşimin boyutu değişmiştir. Hastaların sağlığını ve refahını korumak ve iyileştirmek isteyen sağlık çalışanları, esas olarak artan iş yükü nedeniyle bu değişikliklerden olumsuz etkilenmiştir. Bu değişiklikler şunlardır: bireye odaklanan bir hizmette çalışan sağlık çalışanlarının psikososyal stresinde bir artış, onları yetersiz ve çaresiz hissetmelerini sağlar (Çelen ve diğerleri, 2004b: 300-318).

Tıbbi hizmetlerin etkin bir şekilde yürütülmesi için; modern sağlık sistemi doğrultusunda kurumsal ve hukuki normlara ve eğitim gibi sistemlere ilişkin güncel bilgilere ihtiyaç duyulmuştur. Hizmetlerinin etkinliğine ek olarak, ihmal edilmemesi gereken bir diğer unsur da sağlık profesyonellerinin ilk etapta kendi fiziksel ve ruhsal sağlıklarını koruma ihtiyacıdır (Yıldız ve diğerleri, 2003: 34-41).

Sağlık çalışanlarının görevlerinin en etkili şekilde yerine getirilmesinde rol oynayan ana faktörlerden biri işlerin doyumudur (Clever, 2002: 391).

Aile hekimliği sistemi Türkiye’de yaklaşık 16 yıl önce pilot uygulama ile başlamıştır. Birinci basamak sağlık hizmetinin organizasyonunda devrim niteliğinde bir değişikliğe yol açan ve sağlık sistemimizde nispeten yeni olan bu uygulama ile ilgili olarak birinci basamak sağlık hizmetlerinde hem koruyucu hem de tedavi edici hizmet veren doktorların çalışmalarından memnuniyet ve memnuniyetsizlik durumu merak ediliyor. Aile hekimleri arasında iş doyumunun sağlanması, hizmetlerinin kalitesini artıracak ve hasta memnuniyetini sağlayarak bu yeni sistemin işlevselliğine katkıda bulunacaktır. Aile hekimliği çerçevesinde iş doyumunu etkileyen faktörleri dikkate alındığında, ücret, meslekte terfi imkanı, yapılan işin ve alınan eğitimin uyumu, çalışma koşulları, mezun olduktan sonra yaşam boyu eğitim gibi birçok faktör

vardır. Bu faktörlerde aile hekimleri lehine yapılacak her türlü gelişme aile hekimliğinin daha iyi ve sürdürülebilir bir sistem olmaya devam etmesini sağlayacaktır. Aksi takdirde, özellikle aile hekimlerinin çalışmalarından memnuniyetsizlikleri hastaları doğrudan etkileyecek ve bu yansımanın toplumdaki sonuçları olumsuz olacaktır. Sağlık çalışanları da tüm çalışanlar gibi iş doyumsuzluğu yaşadıkları durumlarda kendilerini farklı davranışlarla ifade edebilecektir. Bu davranışlar şunlardır:

- Ses yükseltme: Bu, durumu iyileştirmeye çalışan bir kişinin tepkisidir. (Etkin-Yapıcı)
- Kaçış: Bu, çalışılan kurumdan ayrılırkenki davranıştır. Yeni bir iş bularak, istifa 100.? (Aktif-Yıkıcı)
- Anksiyete (İhmal): Koşulların daha da kötüye gitmesine izin vermeyin, kayıtsızlık. İşlerin kötüye gitmek için geç kalmak, işten çıkmak ve kötü işlere başlamak şeklinde bir tepkidir. (Pasif Destroyer)
- Bağlılık: İşlerin düzeleceği umuduyla beklemek sabırdır. Bu, patronu ve kurumunu dış kaynak cevaplarından koruma davranışıdır. (Pasif Oluşturucu). (Karagöz, 2021: 12).

1.6. İŞ DOYUMU VE İŞ DOYUMSUZLUĞUNUN GENEL SONUÇLARI

Çalışan memnuniyetindeki farklılıklar, bireysel özellikler ile çalışma ortamı ve koşulları arasındaki etkileşimin bir sonucudur. Bu nedenle, iş doyumuna ilişkin çalışmalarda, sadece bireysel farklılıkları değil, aynı zamanda iş ortamının da önemli yönlerini göz önünde bulundurmak gerekir. Bu bölümde iş doyum ve doyumsuzluğunun ne gibi sonuçlar doğurabileceği ele alınacaktır.

İş doyum, dinamik bir kavramdır yani her an değişkenlik gösterebilmektedir. Bir kere sağlanması hep aynı seviyede tutulabileceği anlamını taşımaz. Çabuk gerçekleşen iş doyum, çabuk bir şekilde de iş doyumsuzluğuna dönüşebilmektedir. İş doyumsuzluğunun sonuçları ise bireysel ve örgütsel olmak üzere iki grup altında incelenir. Bireysel sonuçlar, iş doyumsuzluğunun doğrudan işgörene etkisinden doğmaktadır. Örgütsel sonuçlar ise iş doyumsuzluğunun örgüt üzerindeki etkisinden doğan bir yaklaşımdır (Kazanç, 1998: 49).

İş doyumsuzluğu, kişilerin işinden ve iş ortamından memnun olmaması, zorunlu olarak bıkkınlık duygusuyla iş yaptığında hissettiği durumdur. İş doyumsuzluğunu işten beklenti düzeyimiz şekillendirir. Beklentilerin karşılanmadığı bir işte çalışılıyorsa iş doyumsuzluğu oluşur. Genel olarak işgörenlerin işlerinden beklentileri yüksektir ve iş doyumsuzluğu da bu sebeple ön plandadır (Özdemir, 2014).

Halk sağlığı hizmeti, farklı alanlardan birçok meslek grubundan oluşan çok branşlı olan bir ekip hizmetidir. Yirmi dört saat boyunca sürekli ve tıbbi bakım kalitesini sağlamak için insanların iş memnuniyetine sahip olması gerekir. İş doyunluğu, tıp profesyonellerinin işyerlerine ve meslektaşlarına yönelik genel yaşamlarını, zihinsel ve fiziksel sağlıklarını, davranışlarını ve üretkenliklerini olumlu veya olumsuz yönde etkileyen düşünce ve davranışlarının bir sonucudur (Kılıç, 2013: 64).

İş doyumunu hem tıbbi bakımın kalitesi hem de bireysel yaşamlarına yansımaları nedeniyle, sağlık ve tedavide yaygın uygulamalar o sağlık çalışanları için önemlidir. Sağlık çalışanların etkin ve verimli bakım sağlamak için çalışmalarından memnun olmaları gerekir. Ücret, çalışma koşulları ve çevre, kariyer ve kendini geliştirme olanakları, iş özellikleri, çalışma ortamındaki ilişkiler, yaş, eğitim seviyesi, cinsiyet, medeni halı gibi birçok faktör iş tatminini etkiler (Khamlub ve diğerleri, 2013: 233).

İş doyumunu ve işe hazır sağlık çalışanlarının yüksek performansa sahip oldukları ve başarı düzeylerinin ve organizasyonel bağlılıklarının diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğu bilinmektedir (Kuzey, 2018: 45 Topal, 2008: 17).

Sağlık kuruluşlarında sayısal olarak en büyük grubu oluşturan hemşireler, bakım sonuçlarını belirleyen, planlayan, uygulayan, değerlendiren, sağlık ekibinin uyum içinde çalışmasını sağlayan, bakım hizmetlerinin sunumunda birincil danışman olarak aktif ve özgün bir rol oynayan bir meslek grubudur (İpek, 2003: 28; Kuzulugil, 2012: 136).

Hemşirelik hizmetleri sağlık sisteminin ana yapı taşlarından biridir. Çalışma ortamından duyduğu memnuniyetin hemşirelik hizmetlerinde bakım kalitesi üzerindeki pozitif etkisi nedeniyle iş tatminine sahip olmak gereklidir (Hurst ve diğerleri, 1994: 68; Musal ve diğerleri, 1995: 2; Farrell ve Dares, 1999: 51; Yıldız ve Kanan, 2005:8). Hemşirelerin çalışmalarından memnuniyet düzeyi, sağlık

hizmetlerinin sürekli, eksiksiz ve düzenli bir şekilde sunulmasının temel unsurudur (Özaltın, 1997: 19).

2006'daki Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) raporu, hemşireliği hareketli bir meslek olarak nitelendirmiştir. Bu raporda, hemşirelerin çoğunluğunun, özellikle kadınların daha iyi çalışma şartları ve maaş, kariyer arayışı, daha iyi yaşam kalitesi, kişisel güvenlik, bazen macera veya mesleki gelişim amacıyla göç ettiğini göstermektedir. Şu anda yedi OECD ülkesinde yaklaşık 30.000 Afrikalı hemşire istihdam edilmektedir. Ancak, hemşirelerin bir ülkeden başka bir ülkeye göçünü sınırlayan bazı engeller vardır ve aynı faktörler, daha önce taşınmış ve yabancı ülkelerde iş bulmuş yabancı hemşireleri de etkilemektedir. Bu faktörler; modern klinik becerilere uyum, yeterlilik süreçleri, yeni bir dil öğrenme ihtiyacı, kültürel farklılıklar ve fiziksel transfer maliyetleridir (Wanjohi ve Maringi, 2013: 1-2).

Küresel hemşire açığının yaygınlığı ve hemşirelerin yüksek devir hızı, bugün hem gelişmiş gelişmekte olan hem de azgelişmiş ülkelerde önemli bir sorun haline gelmiştir. Bu problem, sunulan sağlık hizmetlerinin verimliliğini ve etkinliğini etkilemektedir. Ayrıca iş yerlerinden ayrılan işçilerin yerleri doldurmak için çok fazla zaman ve kaynak tüketilmesine neticede iş tatmini probleminin açığa çıkmasına neden olmaktadır (While ve Barriball , 2005a: 211-227).

Bunun yanı sıra gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde, çok sayıda profesyonel hemşireye duyulan ihtiyaç ve sahadaki hemşirelerin sık sık değiştirilmesi önemli küresel zorluklar arasındadır. Bu değişimle bağlantılı olarak gösterilen nedenler arasında en çok bahsedilen kavram işletmenin doygunluğudur. Hemşirelerin çalışmalarının yoğunluğu bireyin ruhsal, fiziksel ve sosyal beklentilerinin memnuniyet düzeyi olarak açıklanmaktadır. İşyeri doygunluğu, düzenlemeden işin denetlenmesine kadar tüm süreçlerde örgütsel davranış açısından önemli bir değişkendir (Çalışır 2012:94). Sağlık çalışanlarının işlerinin yoğunluğu kendilerini ve organizasyonu etkilediği gibi hasta ve hasta yakınları üzerinde doğrudan sonuçlar da etkilemektedir (Yılmaz ve Karahan, 2009: 197-214).

Hemşirelik, toplumda sağlığı geliştirmek, sağlığı korumak, hasta ve aileye bakmak, sağlıklı bir çevre sağlamakla yükümlü olunan zorlu bir meslektir. Hemşirelik sağlık sisteminin çok önemli bir parçasıdır. Hemşireler hastanede, rehabilitasyon

merkezlerinde, bakımevlerinde, ayakta tedavi merkezlerinde, kliniklerde, okullarda ve evlerde hizmet verirler (While A ve Barriball K 2005b:211-227).

"Hemşirelik", bir insanı bir bütün olarak değerlendiren, sağlığı ve refahı ile ilgili gereksinimlerin karşılamasında etkin rol oynayan bilim ve sanattan oluşan profesyonel bir meslektir (Veli oğlu, 1994). Hemşirelerin kendi ihtiyaçlarının farkında olmaları, bu ihtiyaçları karşılamaları, motive olmaları ve bireylere tıbbi bakım sağlanmasında memnuniyet sağlamaları gerekir.

Herhangi bir iş ortamında çalışanın işi, örgütsel başarılar için önemli bir rol oynar. Bu nedenle, yönetimin çalışanların çalışmalarını tanıması ve gözlemlemesi, onlara büyüme ve refahlık sağlama fırsatı tanıması çok önemlidir. İşin, çalışanların zamanının çoğunu özel hayattan daha fazla işgal ettiği ve aynı zamanda ekonomik bir refah sağladığı doğrudur. Bu nedenle, iş tatmini birçok araştırmacı için en önemli araştırma alanlarından biridir (Alam ve Mohammad 2009: 123-137).

Türkiye’de yapılan çalışmalarda hemşirelerin iş doyumu, medeni durumu, yaşı, kendini ifade etme biçimleri, meslekte çalışma saatleri, beklentilerinin, çalışma koşullarının, meslektaşları ve yöneticilerle ilişkilerinin, rol ve sorumlulukların belirsizliği, sözleşmeli veya sürekli çalışmanın iş tatmini düzeyine karşılık geldiği belirtildi. İş doyumu yüksek hemşirelerin hastalara daha terapötik yaklaştığı bulunmuştur (Rossberg ve Fris 2004; Akgöz ve diğerleri, 2005; Yıldız ve Kanan, 2005; Çam ve diğerleri, 2005).

Çalışma ortamında mutlu olan hemşirelerin positif sinerjisinin hasta bakımına yansıdığı ve sunulan hemşirelik hizmeti ile hasta memnuniyeti seviyesini artırdığı belirtilmektedir (Tilev ve Beydağ, 2014; Aylaz ve Aydoğmuş, 2017). İş doyumu yüksek hemşirelerin stresle daha etkin başa çıktıkları, iş doyumu ile stresle nasıl başa çıktıkları arasında önemli bir bağlantı olduğu da iddia edilmektedir (Gölbaşı vd. , 2008). Hemşirelerin üretkenliği, mutluluğu, başarısı ve iş doyumu, verimliliklerini ve dolayısıyla tıbbi hizmetlerin kalitesini doğrudan etkilemektedir. Böylece hemşirelerin yüksek iş doyumu hasta bakımının verimliliği, kalitesi ve verimliliği, giderlerin maliyetleri üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir (Öztürk ve Oktay, 2004; Aksoy ve Polat, 2013; Öztürk ve Akbulut, 2011; Özşaker ve diğerleri, 2020).

Çok yönlü ortak ya da bakımın önemli bir insan kaynağı olan hemşirelik mesleğinde işlerin doygunluğu; yüksek iş yükü, fazla mesai, hemşire sayısının

yetersizliği, iletişim sorunları ve çatışmaları, düşük ücreti, mesleki risk tehdidi, yüksek görev ve sorumluluklar, mezuniyet sonrası eğitim için kısıtlı imkanlar, düzensiz çalışma saatleri, uygulamalı idari politikalar, mesleki saygınlık eksikliği, rol ve sorumluluk belirsizliği birçok faktör nedeniyle düşüktür (Shang ve diğerleri, 2014; Ruzafa-Martinez ve diğerleri, 2008; Chan ve diğerleri, 2009; Van der Doef ve diğerleri, 2012; Jayasuria ve diğerleri, 2012; Cortese, 2012; Aksoy ve Polat, 2013; Aylaz ve aydoğmuş, 2017; Yüksel-Kaçan ve diğerleri, 2016). Düşük iş tatmininin ruhsal bozukluklara (depresyon, artan sigara ve alkol tüketimi, anksiyete), fiziksel (kalp hastalığı, migren, uyku problemleri), aile ilişkilerinin ve kişiler arası ilişkilerin bozulmasına, iş verimliliğinin düşmesine, tükenmişliğe, hasta bakım kalitesinin düşmesine, hata olasılığının artmasına yol açacağı savunulur (Yüksel ve diğerleri, 2016: 1-12).

Hemşire memnuniyeti anketlerinin temel hedefleri hemşire iş tatminini artırmak, hasta bakım kalitesini artırmak, yeni işe alınan hemşirelerin maliyetini düşürmek ve bakım nedenlerini belirlemektir (Mrayyan, 2007: 125). Hastaneler ve hemşirelik yöneticilerinin, iş tatmini ve doyumсуuzluđun bireysel ve örgütsel sonuçlar üzerindeki etkisini fark ederek, kuruluşlar ve çalışanlar için gerekli iyileştirme/geliştirme politikalarını geliştirmeleri ve uygulamaları önemlidir (Özcan ve diğerleri, 2016: 465).

Çalışan Hemşirelerin işten aldığı doyumun hangi seviyede ve hangi değişkenlerin etkisiyle gerçekteşiğinin öğrenmesi yöneticilere bir yol gösterecektir. Eğer takım çalışması çalışanın iş tatmini arttırıyorsa, bu uygulama için uygun ortamlar düzenlenmesi idare tarafından uygulamaya geçirilecek en etkili ve basit yöntemlerden biri olacaktır (Soylu, 2007: 37). Hemşirelerin profesyonelleşmesi ve rol ve sorumluluklarında gerekli bilgi ve mesleki donanım, iş memnuniyetinin artırılmasına önemli katkı sağlayacaktır (Tzeng 2002: 86). Aynı anda hemşirelerin iş doyumlarını artırarak bakımlarını arttırmaları ve bunun sonuçunda örgütsel bağlılıklarının sağlanması önemli bir unsur olarak görülmektedir (Kangas ve diğerleri, 1999: 32).

Hastane ve hemşirelik hizmetleri yöneticilerinin, hemşirelerin fiziksel, ruhsal ve ruhsal sağlığını korumak, iyileştirmek ve hemşirelerin çalışmalarından memnuniyeti artırmak için gerekli mali ve eğitim desteğini sağlamaları gerekmektedir. Hemşirelerin iş gücünün planlanması, hasta sayısına ve işyerinde sağlık hizmetleri

üzerindeki yüke uygun olarak yapılmalıdır. İşyerinde stres düzeyi yüksek, gerginlik ve riskin yüksek, iş doyumunun düşük olduğu bölümlerin motivasyonunu sağlamak için çaba gösterilmelidir (Peters ve diğerleri, 2010: 9).

Hemşireler, temel sağlık hizmetlerinin sağlanmasında ve hastanede yatan insanların bakımlarında önemli bir rol oynamalarına rağmen toplumda en az değer gören kişilerdir. Hemşirelik mesleğinde verilen sağlık hizmetlerinin yeterli, verimli ve kaliteli olması için iş doyumunu çok önemlidir (Alam ve Mohammad, 2009b:137).

Hemşirelerin ilgilenmesi gereken pek çok görev ve sorumlulukları olduğu, bunun yanında rollerinin sürekli değiştiği unutulmamalıdır. Özellikle son zamanlarda hemşireler, daha büyük ve geniş sağlık hizmetlerinden sorumludurlar. Mevcut toplumumuzda diyabet, obezite vb. hastalıkların sıklıkla görülmesi de bu artan sorumluluğu açıklamaktadır.

Hastalıkların ve bakım sistemlerinin genişlemesi ve değişmesi daha karmaşık sağlık bakım sistemlerinin geliştirilmesini de gerektirmektedir. Tüm dünyadaki hemşirelerin duruma ayak uydurması, ileri hemşirelik eğitimi yoluyla güçlenmektedir. Hızla büyüyen dünyamızda hemşireler, hasta bakımının yanı sıra TED konuşmaları yapmak, mobil tıbbi uygulamalar geliştirmek, sağlık politikalarının oluşturulması ve ele alınmasında rol almak, bilimsel araştırma yapmak ve yayınlamak gibi kaliteli hemşirelik bakımını sağlamak için sosyal hizmet uzmanları, onkologlar ve diğer sağlık profesyonelleri gibi başka sorumluluklar da üstlenmişlerdir (Tiffini'den Wanjohi ve Maringi 2013: 9).

Hastane yapılarının, teknolojik aletlerin ve politik zorlukların sürekli değişim ve gelişimine rağmen, meslekler değişmemektedir. Hemşireler hala en önemli bakıcılardır ve toplumun hasta ve savunmasız bireyleri için bir savunucu görevi görürler. Ancak, bir hemşirenin görev ve sorumluluklarını tam olarak gerçekleştirilebilmesi için belirli becerilere sahip olması ve bunları uygulaması gerekmektedir. Hemşireler, iletişim becerileri çok iyi, dinleyicilik konusunda kendini geliştirmiş, hem zihinsel hem de fiziksel dayanıklılığa sahip olmalıdır. Bunun ötesinde bir hemşire nazik ve şefkatli, iyileştirici, müdahale sağlamaya hazır ve istekli, esnek ve değişikliklere açık, her zaman tetikte, gözlemci ve motive olmalıdır. En önemlisi bir hemşire, farklı kültürlerden insanlarla ilgilenmek için kültürel olarak da zengin

olmalıdır. Motivasyon ve iş doyumundan büyük ölçüde etkilenmektedir (Jirge'den Wanjohi ve Maringi 2013:10).

1.7. HEMŞİRELERİN İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş doyumunu kavramı, çalışanların iş doyumunu düzeyini ve işe karşı tutumlarını ifade eden bir değişkendir, bu nedenle hemşirelik gibi çalışma yükünün ve çalışma şartlarının ağır olduğu bir meslekte iş doyumunu; cinsiyet, yaş, medeni halı, eğitim durumu gibi sosyo-demografik özellikler ve kurum, çalışılan bölüm, personel durumu ve çalışma saatleri gibi birçok örgütsel değişken etkilenebilir. Türkiye'de bu alanda yapılan çalışmaların sayısı giderek artmaktadır (Yelboğa, 2012:172).

1.7.1. İş Doyumu ve Yaş İlişkisi

Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi (AÜTFH)-, Ankara Onkoloji Eğitim Hastanesi (AOEH) ve Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Eğitim Hastanesi (SSKAEH) üç ayrı hastanede gerçekleştirilen bir araştırmanın, iş ortamı ile ilgili olarak iş doyumunun her yaş grubunda farklı algılandığı ve iş doyumunun zamanla bir kişinin artan deneyimine ve yaşına göre değiştiği iyi bilinmektedir. Genç yaşta iş doyumunu oldukça yüksekken; orta yaşlarda iş doyumunun azaldığı, daha sonra yaş ilerlemesi, iş bulamama kaygısı ve artan tecrübe ile iş doyumunu seviyesinin tekrar arttığı görülmektedir (Çelen ve diğerleri, 2004c: 313).

Hemşirelerin bir meslekle ilgili olarak hissettikleri iş doyumunu ile ilgili farklı sonuçlar vardır. Bazı çalışmalar, iş yoğunluğu ile hemşirelerin yaşı arasında U şeklinde bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Genç yaşta hemşirelerle iş doyumunu yüksekken, orta yaşa gelindiğinde iş doyumunda hızlı bir düşüş olduğu, daha sonra da yaşlılıkta iş memnuniyetinin tekrar arttığı görülmektedir. Hemşirelerle iş doyumunu konusunda şikâyetle olan farklı çalışmalardan bazıları, iş doyumunu ile hemşirelerin yaşı arasında doğrusal bir ilişki olduğunu, yani yaş ve deneyimle iş doyumunun arttığını bildirmektedir (Cerit, 2009: 17).

1.7.2. İş Doyumu ve Cinsiyet İlişkisi

Hemşirelikte iş doyumu ve cinsiyet ile farklı meslek grupları arasındaki ilişkiyi inceleyen çok sayıda araştırma vardır. Bununla birlikte, çalışmanın sonuçları, bir cinsiyet değişkeninin iş memnuniyetini etkileyip etkilemediği konusunda farklı sonuçlar bildirmektedir. Cinsiyetin daha yüksek memnuniyet sağladığı veya cinsiyet değişkenliği ile iş doyumu arasında bir bağlantı olup olmadığı konusunda tutarlı sonuçlar yoktur. Hemşirelerin örgütsel adalet algıları ve iş doyumunu etkileyen faktörlerin incelendiği bir yüksek lisans çalışma, erkek cinsiyetinin kadın cinsiyetinden üstün ve istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklı hissettiği tespit edilmiştir (Koyutürk, 2015: 91).

1.7.3. İş Doyumu ve Medeni Durum İlişkisi

Medeni durumun hemşirelerin iş doyumu üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmalar; medeni durumun veya çocukların varlığının iş doyumunu etkilemediği sonucuna varmıştır. Kanbay ve Oflaz yaptığı çalışmalarda, bekar hemşirelerin evli hemşirelere göre daha yüksek iş memnuniyetine sahip olduğunu göstermiştir (Kanbay, 2010 ve Oflaz, 2018). Bu arada çocuk sahibi olan hemşirelerin iş doyumunu etkilemediği sonucuna varıldı. Ayrıca Karagöz ve Topal'ın yaptığı çalışmalarda evli hemşirelerin iş doyumunun daha yüksek olduğu saptanmıştır.(Karagöz, 2021 ve Topal, 2008). Burada ortaya çıkan farkın hemşirelik mesleğinin gece çalışmasıyla ilişkili çalışma saatleri, zorlu çalışma koşulları, zaman zaman hastaların bakılmasında fiziksel güce duyulan ihtiyaç ve evli hemşireler arasındaki iş hakimiyetinin azalmasından oluştuğu görülmüştür (Cerit, 2009: 19).

1.7.4. İş Doyumu ve Eğitim Durum İlişkisi

Hemşirelerin aldıkları eğitimin iş doyumu üzerindeki etkisini inceleyen çalışmaların sonuçları arasında tutarlılık yoktur. Bazı çalışmalarda eğitim düzeyi iş doyumu üzerinde olumlu, bazı çalışmalarda ise olumsuz etki yaratmaktadır. Eğitim düzeyi daha yüksek olan hemşirelerin aldıkları eğitim düzeyine göre daha yüksek maaş

ve promosyon gibi farklı beklentileri olduğu görülebilir. Bu beklentiler karşılanmadığında iş doyumunu azalır ve buna bağlı olarak eğitimde başarı azalır. Bu da iş doyumunu olumsuz etkiler. Ayrıca okuldan yeni mezun olmuş ve iş tecrübesi olmayan hemşirelerin gerçekçi olmayan beklentilerinin olması eğitim düzeyi yüksek hemşirelerin düşük eğitim düzeyine sahip hemşirelere göre daha az memnuniyet duymalarına neden olan bir diğer faktördür. Diğer yandan bakıldığında eğitim düzeyi düşük seviyeli hemşirelerin kendi gelişimlerine katkı sağlayacak eğitim programlarına katılması kısıtlı olması iş doyum düzeylerinin düşmesine neden olabilmektedir (Koyutürk, 2015: 44).

Türkiye koşullarını göz önünde bulundurduğunuzda hemşireliğin yetki ve sorumlulukları Hemşirelik Yasası ile tanımlansa da aynı klinikte farklı eğitim düzeylerine sahip birçok hemşirenin aynı işi yapması ve aynı maaşı alması iş doyumunu olumsuz etkiler. Örneğin hemodiyaliz bölümlerinde çalışan hemşirelerin Sağlık Bakanlığı tarafından verilen diyaliz hemşiresi sertifikasına sahip olmaları gerekmektedir. Ancak diyaliz konusunda hemşire belgesi almak için hemşire diploması yeterlidir. Buradan da anlaşılacağı üzere hemşirelik alanında spesifik bir işi yapabilmek için görülen eğitimin bir önemi yoktur. Hem meslek yüksekokulu mezunu hem de kadrolu bir hemşire aynı klinikte aynı işi yapabilmekte, ancak eğitim düzeyi daha yüksek olan bir hemşireye fazla ödeme ya da terfi yapılmamaktadır. Bu durum eğitim seviyesi yüksek olan hemşirelerin psikolojik açıdan yıpranmasına ve iş doyumunun azalmasına neden olmaktadır (Şenturan ve diğerleri, 2007: 18).

1.7.5. İş Doyumu ve Hemşirelerin Kadro Durumu İlişkisi

Hemşirelerin çalıştıkları sağlık kuruluşu tarafından çalışana sunulan özlük hakları, hemşirelerin örgüte bağlılığını ve iş doyumunu etkilemektedir. Örneğin son yıllarda Türkiye’de , sağlık sistemi güncellemeleri hemşirelik personelinin yetersiz hale gelmesine ve personel için sözleşme ve yarı zamanlı çalışma gibi yeni koşulları beraberinde getirmesine yol açmıştır. Bir sağlık kurumunda personeli istihdamın en belirleyici faktörleri, işten ayrılma niyeti ve iş doyumudur. Ek olarak, kadro veya sözleşme durumunun iş doyumunu etkilemediği bildirilmektedir (Cerit, 2009: 20).

1.7.6. İş Doyumu ve Çalışan Birim ve Pozisyon İlişkisi

. Hemşirelerin çalıştığı bölümden kaynaklanan; iş yükü, psikolojik stres, çalışma saatleri ve ücret farklarının, çalışılan birimin iş memnuniyetini etkileyebileceğine inanılmaktadır. Bu konuda yapılan çalışmalar, incelenen birim ile iş doyumunu arasında ilişki olduğunu birdirmektedir. Meslekte saygın ve kabul görmüş birimlerde çalışmak iş doyumunu olumlu etkilerken, bir kişinin beklentilerini karşılayacak konumda çalışıyor olması da iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Sınırlı iş pozisyonları ve terfi olanakları ile çalışan hemşirelerde iş doyumunu daha düşük görülebilir. Bu nedenle hemşirelerde çalışma pozisyonuna bağlı iş doyumunu düşük olabilmektedir (Cerit, 2009: 19).

1.8. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ BULGULARI

Hemşirelerin çalışma kapasitesi, fiziksel, zihinsel ve sosyal ihtiyaçların beklentilere göre tatmin düzeyini ifade eder (Çalışır, 2012: 5). Chen-Chung Ma ve arkadaşları hemşirelikte iş doyumunu ile ilgili ilk kapsamlı çalışmanın 1940 yılında Minnesota Üniversitesi'nde Nahm tarafından yürütüldüğünü kaydetmiştir. Nahm'a göre iş doyumunu ; çalışma saatleri, idare ilişkileri, gelir, aile ve sosyal ilişkiler, yöneticiler ile ilişki ve gelişim fırsatları gibi değişkenlerden etkilenmektedir (Konukoğlu, 2014: 26).

Hemşireler için iş doyumunu dünyada yaygın bir sorundur. Bu, hemşire işten çıkarmalarında ve hemşire devrinde önemli bir faktördür. Bu nedenle, bu önemli bir sorundur. Hemşire memnuniyeti çalışmalarının temel amacı, hemşirelerin çalışmalarından memnuniyet düzeyini artırmak, daha iyi hasta bakımı sağlamak, işten ayrılma nedenlerini değerlendirmek ve deneyimsiz hemşirelerin işe alım maliyetinin yüksek olmasıdır. Özellikle gelişmiş ülkelerde, yeni mezun hemşirelerin işe alım maliyeti oldukça fazladır. Ayrıca hemşirelerin iş doyumunu hasta bakımını, hemşire devir hızı ve hizmet düzeylerini etkilediği için çok önemlidir (Koşar, 2010a: 29).

Lamarche ve arkadaşları 2009 Hemşirelerle yapılan çalışmada, meslektaşlarıyla ilişkiler, düşük ücretli eğitimle yapılan işin uyumsuzluğu, lisansüstü eğitim eksikliği, mesleğin iş yükünde ilerleme olasılığının düşük olması, elverişsiz

çalışma koşulları, yönetim politikaları gibi birçok faktörün iş doyumunu etkilediğini ifade etmektedir (Koşar, 2010b: 55).

Çalışkan "İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama" başlıklı çalışmasında, çok sayıda çalışan yönetime iştirak etmemelerinden, denetim biçiminden, hastanede başarılı bir yükseliş fırsatlarından, çalışma koşullarından ve en önemlisi yeterli ücret yetersizliğinden şikayetçidir (2005: 17) demektedir.

Bayrak' ın "İşyerlerinin doygunluğu ve hemşirelerde etkileyen faktörler" konulu çalışması 206 hemşire ile gerçekleştirilmiştir. Ücretin en düşük memnuniyet aracı olduğu belirtilirken güvenliğin en yüksek memnuniyet aracı olduğu belirlenmiştir. Evlilerin, sağlık sorunu yaşayanların, çalışma metodundan memnuniyetsizlerin ve hemşire sayısını yetersiz bulanların daha doyumsuz olduğu belirlenmiştir. (2004: 117).

Çelik, "Hemşirelerin Mesleki Davranışlarının İş Tatminine Etkisi" adlı çalışmasında, profesyonellik arttıkça iş tatmininin de arttığını ve bu bulgunun anlamlı olduğunu belirlemiştir. İş doyum ve hemşire profesyonelliği arasındaki ilişkiyi incelemiş ve özel hastanelerde profesyonellik artarken genel iş memnuniyetin azalma; üniversiteler ve devlet hastanelerinde profesyonellik arttıkça iş memnuniyetinde artış görülmüştür (2010: 93).

"Kamu Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin Kariyer Memnuniyet Düzeyleri ve Etkileyen Faktörleri" isimli çalışmada sağlık personeli için ortalama iş doyum puanları incelendiğinde, birlikte çalışan kişilerin iş tatminini artırmakta; terfi fırsatları iş memnuniyetini azaltan bir faktör olarak kabul edilmektedir. Kamu hastanelerinde, işin içsel niteliği ile ilgili, başarı, tanınma veya takdir, işin kendisi, iş sorumluluğu gibi unsurlardan oluşan faktörlere "İç Memnuniyet"; yönetici, iş arkadaşları ve astlarla ilişkiler, çalışma şartları, denetim şekli, ve ücretler gibi çalışma ortamıyla ilgili unsurlardan oluşan faktörleri ise "dış memnuniyet" faktörleri olarak tanımlanmıştır (Derin, 2007: 169).

Ergincan, "Yükseköğretim Mezunlarının İhtisaslaşması Alanında İstihdam ve İş Tatmini Sorunu" konulu çalışmasında bir kişinin edindiği bilgi, beceri ve yetkinliklerin kullanılmasının iş doyumunu üzerinde olumlu etki yarattığını ifade etmektedir. Bu faktörlerin ağırlığı incelendiğinde ücretlerin ilk sırada yer aldığını,

bilgi çalışmalarının ise başka faktörlerin çok önünde ikinci sırada yer aldığını vurgulamıştır. (2010: 198).

Kanbay, Hemşirelerin İş Memnuniyeti ve Organizasyonel Bağlılık Çalışması'nda hemşire iş doyumunun ortalama puanının orta düzeyde olduğunu bulmuştur. Ek olarak 25 yaş ve altında olan, mesleğin kişiliğine uygun olduğunu düşünen, iş kimliğinden memnun olan, yaptığı işte kendini güvende hisseden ve çalışma şartlarından memnun olan hemşirelerin iş tatmin puanları ortalamanın üstünde belirlenmiştir. (2010: 147).

Kaplıanoğlu, "Yönetici Hemşire Agresiflik Düzeyleri ile İş Tatmini Arasındaki İlişki" adlı çalışmasında ortalama iş tatmini puanının 30 yaş ve üzerinde arttığını göstermektedir. Ayrıca, gruplar arası iş tatmin puanları bakıldığında gündüz çalışanlarının iş memnuniyetinin yüksek seviyesinde olduğu tespit edilmiştir (2010: 158).

"İşletmelerde Örgüt kültürünün İş Memnuniyetine Etkisi ve Önemi" adlı çalışmada, işletme memnuniyetinin yönetim, terfi ve ücretlendirmede iyi olduğu, çalışma koşullarının uygun olduğu ve iş memnuniyetinin daha yüksek ücretlerle arttığı sonuca varıldı (Konuk, 2006: 116).

Hemşirelerin Örgüt kültürü algısının İş Memnuniyetine Etkisi Üzerine Bir Saha Çalışması, hemşirelerin iş doyumunu düşünüldüğünde ılımlı iş memnuniyetine sahip olduğunu göstermektedir. Çalışma sonuçları, çalışma memnuniyet ölçeğinin hastane durum değişkenine göre dağılımı açısından değerlendirildiğinde, bir kamu hastanesinde çalışan hemşirelerin ortalama iç, dış ve genel memnuniyet düzeyi üniversite ve özel hastanede çalışanlara göre daha düşüktür. Ayrıca, hemşirelerin yorucu ve yoğun çalışma temposu nedeniyle evlilik ve doğumdan sonra işten çıkarılma oranlarının yüksek olduğu bulunmuştur (Korkut, 2010: 110).

Kurt, "Klinik Sorumlu Hemşirelerin Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin İş Yükü Üzerindeki Etkisi" adlı çalışmada, hemşirelerin iç doyumunun (performans özellikleri, iş sorumluluğu, yükselme, başarı) istatistiksel olarak diğerlerine göre anlamlı derecede yüksek olduğu, dış doyumunun ise (çalışmanın yapıldığı ortamın özellikleri, kontrol şekli, çalışma koşulları, ücretler) istatistiksel olarak düşük olduğu görülmektedir. Özel hastanelerde çalışan hemşirelerin devlet hastanelerinde çalışan

hemşirelere göre iş memnuniyet düzeyinin acasında daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (2009: 79).

Aydın'ın "Hemşirelerde Mesleki Tatmin Eğilimi ve Kişilerarası Çatışmalarla İlişkili Değişkenler ve İş Tatmini Eğiliminin Belirlenmesi" sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin nötrden üst düzeye geçiş gösterdiğini, iş doyumunun yüksek olduğu hemşirelerin daha az çatışma yaşadığını göstermiştir (2000: 37).

Ergüç'ün, Sağlık Personelinin Kişisel Özelliklerine Göre İş Tatmini Araştırması adlı çalışmasında, genç yaşta iş memnuniyetinin düşük olduğu, iş memnuniyetinin yaşla birlikte arttığı, evlilerin daha düzenli yaşam süreleri yaşadığı için iş tatmininin daha yüksek olduğu, çalışılan zaman değişkenleri ile iş tatmini arasında doğrusal bir ilişki olduğu ve vardiyalı çalışanların iş tatmininin vardiyalı çalışanlara göre daha düşük olduğu sonucuna varıldı. Mesleklere, pratisyen hekimlere ve hemşirelere göre incelerken; meslek seçiminin yanlış olduğuna inananların, işini bırakmayı düşünenlerin iş doyumunun diğerlerine göre daha düşük olduğunu da belirlemiştir (2000: 35-36).

Finn'e göre, Stamps ve Piedmante hemşire iş doyumunu etkileyen altı faktörü hemşire iş memnuniyeti ve motivasyon teorileri açısından incelemiştir. Bunlar; maaş, mesleki statü, sosyal entegrasyon, hemşirelik dışındaki sorumluluklar, örgüt politikası ve özerklidir (2001: 352).

Tzeng ve Ketefian tarafından yapılan çalışmalarda, hemşire iş memnuniyeti ile hasta memnuniyeti arasında bir bağlantı bulmuşlardır. Yani hemşirelerin aynı hastanedeki hastaların gelecekteki seçiminde önemli bir rol oynaması gerekmektedir (2002; 39). Robertson'dan Severinsson ve Hammelwall'a göre, hemşirelerin iş yükü ile hasta bakımının kalitesi arasında çok güçlü bir korelasyon vardır (2001: 81).

Upenieks, dünya genelinde sağlık sektörünün yeniden yapılandırılmasının birçok hemşirenin işini kaybetmesine yol açtığını bildiriyor. Çalışan sayısı azaldıkça, iş yükünün, saatlerin, daha fazla çalışmanın ve diğer birçok faktörün hemşireleri daha bitkin ve depresif hissettirdiğini belirtir (2003: 83).

Hindistan'ın iki eyaletinde (Andhra Pradesh & Uttar Pradesh) yürütülen ve kamu ve özel hastanelerdeki 1916 (AP'den 621 & UP'den 1295) sağlık hizmeti işverenlerini içeren bir çalışma iş doyumunu, motivasyon faktörleri, bu motive edicilerin önemi ve varlığı arasındaki ilişkiyi açıklamayı amaçlamıştır. Özelliklerine göre her iki

eyaletten ve her iki sektörden de katılımcıların bulunduğu çalışmada çalışanların çoğu kamu hastanelerinde çalışmaktadır.

Bu araştırmadaki katılımcılar iş arkadaşları, eğitim düzeyleri, motivasyon, terfi ve gelir düzeyleri gibi farklı değişkenlere göre değerlendirilmiştir. Değişkenler iş içeriği ve çalışma ortamı, dışsal faydalar, özerklik ve şeffaflık olmak üzere dört kategoriye ayrılmıştır. Hepsi mükemmel iş ve mevcut işte bulunma önemleri açısından derecelendirilmiştir. İşçiler, iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler kurma (%96), eğitim fırsatları (%92), kullanılacak araçlar gibi motivasyon faktörlerinin çoğunu gelirden daha önemli olarak değerlendirmiştir. Afrika'da yürütülen önceki çalışmalardaki faktörler, destekleyici, maaşlar gibi iyi mali teşviklerin tek başına sağlık çalışanlarının motivasyonunu artırmayacağını gösteren, beceriler (%92) ve gelir (%76) ile ilişkilendirilmiştir.

Spesifik olarak, kamu sektörü işverenleri, denetçinin tanınmasına ve istihdam faydalarına, özel sektör çalışanlarından daha fazla önem vermiştir, ayrıca mevcut işte motive edicilerin varlığı konusunda kamu ve özel hastaneler arasında önemli düzeyde farklar bulunduğu gözlenmiştir (Peters ve diğerleri, 2010: 2-10).

Lambrou ve arkadaşları (2010), sağlık çalışanlarının motivasyonları ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ele almak için bir Kıbrıs devlet hastanesinde bir çalışma yürütmüştür. Bu ankete hem sağlık çalışanları hem de hemşireler dahil edilmiştir (Doktorlar =67, Hemşireler=219). Dört grup motive edici (iş nitelikleri, ücret, iş arkadaşları ve başarılar) demografik ve iş değişkenlerine (cinsiyet, yaş ve yılların deneyimi, sektör ve yönetim pozisyonu) göre test edilmiştir. Tüm motive ediciler arasında, içsel faktör olarak başarılar, doktorlar ve hemşireler tarafından ilk sırada yer almıştır, bu sırayı ücret, iş arkadaşları ve son olarak iş özellikleri izlemiştir (Lambrou ve diğerleri, 2010: 2-4).

Hassana ve Selvarajah 2015, Malezya'nın Kajang şehrindeki özel bir hastanede ödülleri ve hemşirelik iş doyumunu arasındaki ilişkiyi değerlendirmek için bir araştırma yürütmüştür. Bu araştırmada, hemşirelik mesleği ile ilgili teşviklere doğrudan yönelerek bu teşvikler konusundaki kısıtlamalara ışık tutmaya çalışılmaktadır. Araştırmaya toplam 121 hemşireden 102 tanesi katılmıştır. Demografik veri analizi, hemşirelerin çoğunun kadın olduğunu tespit etmiştir ve toplam sayıda erkek

hemşirelerin %8,8 temsil ettiği belirtilmiştir. Ayrıca bu çalışmaya katılan hemşirelerin %80'i bir ila altı yıldır çalışmaktadır.

Bu araştırmanın ana sonuçları, hemşirelerin teşvikleri ile iş doyumunu arasında olumlu bir bağlantı olduğu, ayrıca finansal olmayan teşviklerin finansal teşviklere kıyasla performans artırmada daha etkin olduğu gösterilmiştir. Tanınma, iyi çalışma ortamı ve kariyer gelişimi gibi finansal olmayan teşvikler, finansal konuların yanı sıra çalışmayı çekici bulmada önemli bir role sahip olduğu vurgulanmıştır. Bu çalışmanın bir diğer ikincil bulgusu, hemşirelerin %90, 3'ünün iş doyumunun iş performansını artıracağını beyan etmesi, %58,6 'sının iş doyumunun hemşireleri alışılmadık zamanlarda çalışmaya teşvik edebileceğine işaret etmesidir (Hassan ve Selvarajah 2015: 5).

İş doyumunu, insanların işlerini sevmeye veya sevmeme derecesidir. Yukarıda tartışılan birinci bölümden, iş doyumunun çeşitli kaynakları olduğu çıkarımı yapılabilir. Bunlar bireysel özellikler, içsel ve dışsal faktörleri içerir. Sosyal-demografik özellikler arasında yaş düzeyi, cinsiyet, eğitim seviyesi, medeni hal ve mesleki çalışma deneyimi yer almaktadır (Worf, 1970: 87).

İçsel özellikler, yetki, politika, prosedürler, güvenlik, tanınma, sorumluluk, denetim ve çeşitlilik gibi genellikle işle ilgili faktörleri içerir. Dışsal özellikler, dış güçler tarafından sağlanan özelliklerdir. Bunlar yararlanma yeteneği, başarı, ücret, iş arkadaşı ilişkisi, bağımsızlık, etkinlik, ahlaki değer, sosyal statü, çalışma koşulu, ilerleme ve sosyal hizmet gibi faktörleri içermektedir.

Yemen'in Aden ve Abyan vilayetlerinde bulunan 13 kamu hastanesinde çalışan 220 hemşire arasında hemşirelerin iş doyumunu ve performans düzeylerini belirlemek amacıyla Waleed Abdullah ve Mohammed Nusari bir çalışma yapmıştır. Bu çalışma, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (İLO) 2009 yılında yaptığı çalışmaya oldukça benzer şekilde, hemşirelerin iş doyumunun hayal kırıklığı yaratacak şekilde çok düşük olduğunu ortaya çıkarmıştır. Ayrıca hemşirelerin iş doyumunu ile hemşirelerin performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma hemşirelerin performansının yüksek düzeyde iş doyumlarına bağlı olduğunu göstermiş ve Yemen'deki devlet hastanelerinde hemşirelerin performansının düşük olduğu belirlenmiştir. Bu çalışma aynı zamanda hemşirelerin iş doyumunun etkenlerinden birinin ücret olduğunu ve

bağımlı değişken olan hemşire performansı ile en yüksek korelasyona sahip olduğunu ortaya koymuştur (Abdullah ve Nusari 2019: 23-43).

Bu çalışmanın temel sonucu olarak, Yemen'de özellikle bu iki bölgede hemşirelerin iş doyum ve performans düzeylerinin düşük olduğu ve kamu hastanelerinde özel sektöre göre hemşirelik memnuniyet ve performanslarının düşük olduğunu tespit edilmiştir. Ayrıca terfi, faydalar, işletme prosedürleri ve görevleriyle ilgili performans düzeyi gibi faktörlerin hemşire iş tatmini üzerinde doğrudan bir ilişki etkisi olduğu ortaya koyulmuştur.

Geçmiş araştırmalar Türkiye'de genel olarak hemşirelerin iş doyumunun orta düzeyde olduğunu göstermesine rağmen (Akgöz ve ark., 2005; Yılmazel, 2013; Sabancıoğulları ve Doğan, 2015; Cimete ve diğerleri, 2003; ve Erdem ve diğerleri, 2008) hemşirelerin iş doyumlarının sağlık meslek grupları arasında en düşük olduğunu göstermiştir.

Yakın zamanda yapılan bir araştırma, hemşirelerin işten ayrılma niyetinin temel nedenlerinin kötü çalışma koşulları ve Türk toplumunda hemşirelik mesleğinin olumsuz algılanması olduğunu göstermektedir (Gök ve Kocaman, 2011: 67).

Benzer şekilde, Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi'ndeki 397 Türk hemşire ile yapılan bir ankette düşük düzeyde iş doyumunu rapor edilmiştir (Akgöz ve diğerleri, 2005:86). Bu çalışmada, hemşirelerin çoğunluğunun (%68) düşük bir iş doyumuna düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca (Sabancıoğulları ve Doğan 2015:84) Türkiye'de 2.122 hemşire üzerinde bir araştırma yapmıştır. Bu araştırmaya göre hemşirelik profesyonel kimliği ile hemşirelerin iş doyumunu arasında güçlü bir pozitif ilişki belirtilmiştir. Ayrıca hemşirelerin toplu olarak %15, 5'i mesleki kimlik bunalımı ve düşük iş doyumunu nedeniyle işten ayrılma niyetinde olduklarını bildirmiştir.

Top ve Gider (2013) tarafından 195 tıbbi sekreter ve 677 hemşire üzerinde yürütülen yakın tarihli bir çalışma, Türkiye'de iş doyumunu değerlendirmiştir ve örgütsel bağlılığın hemşirelerin iş tatminleri doyumları üzerinde güçlü bir etkisi olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Ayrıca hemşirelerin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, maaş, hastanedeki deneyim yılı ve hastane sahibi olma türü gibi demografik özelliklerinin hemşirelerin iş doyumunu etkilediğini bildirmişlerdir.

Benzer şekilde Çimen ve Şahin (2000) hemşirelerin iş doyum düzeylerinin yaş artışına paralel olarak arttığını ifade etmiştir.

Ayrıca Aslan ve Akbayrak (2002), hemşirelik deneyimi ne kadar fazlaysa hemşirelik mesleğinden duyulan doyumun da o kadar fazla olduğunu bildirmiştir. Paşaoğlu ve Tonus (2014), hemşirelerin ilk 5 yıl boyunca iş doyumunun düşük olduğunu belirlemişlerdir. Ayrıca hemşirelerin iş doyumlarının genellikle hastanelerdeki çalışma deneyimlerinin artmasıyla arttığını belirtmişlerdir. Yıldız, Ayhan ve Erdoşmus (2009) sosyo-demografik özelliklerin, iş doyum düzeyinin ve motivasyonunun Türkiye'de hemşirelerin işten ayrılma eğilimleri üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu tespit etmiştir. Ek olarak hemşirelerin bu eğilimlerinin örgütsel faktörleri arasında yönetici desteği önemli bir belirleyici olarak görülmüştür. Türkiye'de hemşireler mevcut işten ayrılma eğilimlerinde çalışma saatlerinin önemli bir faktör olduğunu belirtmektedirler. Bu çalışmada iş doyum boyutları hemşirelik mesleğine özel olarak irdelenmiştir. Türkiye'de sağlık sektöründe çalışan hemşirelerde işten ayrılma niyeti ile birlikte sosyodemografik özelliklerin iş doyumuna etkisi de incelenmiştir.

Türkiye'de son on yıllarda genel olarak hemşirelerin iş doyumuna orta düzeydedir, ancak hemşirelerin iş doyumlarının sağlık çalışanları arasında en düşük olduğu tespit edilmiştir ve yakın zamanda yapılan bir araştırma, hemşirelerin işten ayrılma niyetinin temel nedenlerinin kötü çalışma koşulları ve Türk toplumunda hemşirelik mesleğinin olumsuz algısı olduğunu göstermektedir (Gök ve Kocaman, 2011:69).

Bu bölümde iş doyum kavramı; iş doyum teorileri; iş doyumunu etkileyen faktörler; sağlık hizmetleri, hemşirelik, iş doyum; İş doyum, iş doyumunun genel sonuçları; hemşirelerin iş doyumunu etkileyen faktörler; iş doyum ile ilgili araştırmalar üzerinde durulmuştur.

İKİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMA YÖNETİMİ

2.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmanın amacı Somali’de faaliyet gösteren bir Kamu Hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyumunu etkileyen faktörleri ve memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Hargeysa-Somali Kent Hastanesi çalışan hemşirelerin aynı hastanenin farklı kliniklerindeki memnuniyet düzeylerinde farklılık olup olmadığı da araştırılmıştır.

2.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bu araştırma Hargeysa Hastanesinde çalışmakta olan hemşirelerin iş doyumunu etkileyen faktörleri belirlemek ve hastane yönetiminin hemşire memnuniyetini arttırmak için hemşirelerin çalışma sürelerinin düzenlenmesi böylelikle hasta bakım kalitesinin artırılması için önemlidir.

Ayrıca bu araştırmanın, hemşirelik iş doyumunu sağlamak için teşviklerin etkisini ölçerek öngörü sağlayacağı düşünülmektedir. Ek olarak Hargeysa Hastanesi ödüllendirmeleri hakkında bilgilendirmeler yapılacaktır. Yapılan literatür taramaları kapsamında Somali’de hemşirelerin iş doyumlarını belirlemeye ilişkin bir çalışmaya ulaşılamamıştır. Bu çalışmanın Somali’deki hemşirelerin iş memnuniyet düzeylerine katkı sağlayacak nitelikte olduğunun bir göstergesidir.

2.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma, Somali’de ikinci en büyük şehir hastanesi olan Hargeysa Kamu Hastanesinde 02 Aralık – 30 Aralık 2021 tarihleri arasında yapılmıştır. Hargeysa Kent Hastanesi 1953 yılında İngiliz Sömürgesi tarafından kurulmuş 400 kişilik kapasiteye sahiptir. Hastane, 70 yılı aşkın bir süresi uzun ve önemli bir geçmişe sahiptir, sadece Hargeisa sakinlerine hizmet verilmemekte, aynı zamanda ilçelerden ve diğer bölgelerden gelen hastalara hizmet sağlanmaktadır. Kalite ve uygun fiyatlı hizmetler

sunulmaktadır. Hastane altı ana bölümden, yaklaşık otuz hizmet biriminden oluşmakta ve mesleki alanda uzmanlaşmış personelle beraber 700 çalışanı bulunmaktadır. Ayrıca hastane Hargeysa Üniversitesi Tıp ve Hemşirelik bölümlerinde yer alan öğrencilere pratik uygulama dersleri vermektedir. Hastane de her gün yaklaşık 20 kadın doğum yapabilmekte ve günlük ortalama 260'tan fazla hasta ziyaretçisi hastane hizmetlerinden yararlanabilmektedir.

Somali'deki Hargeysa Kent Hastanesinde 112 hemşire çalışmaktadır. Araştırmanın Evrenini ise görev yapan 112 hemşire oluşturmuştur. Örneklem seçimine gidilmemiş tüm evrene ulaşılmaya çalışılmıştır. Yıllık tatil ve doğum izin haricinde anket formuna gönüllü olarak katılan 104 hemşire çalışmanın katılımcılarını oluşturulmuştur.

2.3.1. Somali Sağlık Sistemi ve Sağlık Hizmetlerinin Mevcut Durumu

Sağlık hizmetlerine evrensel erişim, tüm uluslar için ideal bir hedeftir. Uluslar, sağlık hizmetlerini geliştirme planlarını genellikle bu ilkeye dayandırır. Somali' de sağlık hizmetlerinin karşılanması da bu ilke ile şekillenmiştir ve bu hizmetlere erişim, eğitim gibi diğer sosyal hizmetler kamu tarafından finanse edilmiştir. Ancak bu planlar hiçbir zaman gerçekleştirilememiştir ve hükümetin çöküşünden önce bile Somali'de sağlık durumu göstergeleri ümitsiz istatistikleri ortaya koymuştur (WHO-EMRO 2005).

Somali'de sağlık hizmetleri, genellikle yerel ve uluslararası değerlerden ve kararlardan etkilenen farklı politikaları, öncelikleri ve sağlık hizmeti yaklaşımlarını benimseyen çeşitli yönetimler tarafından şekillenmiştir. 1960'lardaki parlamenter hükümet ve 1970'lerden 1990' lara kadar ki askeri hükümet, ulusal sağlık planlamalarında olan ortak eksiklikleri ortaya koymuştur. Kalkınma planları, ampirik kanıtlara dayalı ihtiyaç ve kaynak kapasiteleri yerine kurumsal tarih, siyasi çıkar ve kişisel arzular tarafından yönlendirilmiştir. Her iki yönetim de, hizmetleri kırsal nüfusa ve diğer savunmasız gruplara genişletmede, sistemi modernize etme, kalitesini iyileştirme, yerleşik sağlık hizmeti altyapılarını sürdürmede ve temel operasyonlarını sürdürmede başarısız olmuştur. Sonuç olarak, birçok ilçedeki sağlık tesisleri

çökmüştür ve gereken minimum klinik ve koruyucu hizmetleri bile sağlayamaz hale gelmiştir (Qayad, 2007: 190).

Ayrıca, hızlı nüfus artışı, çevresel bozulma, çölleşme, sık görülen kuraklıklar ve kıtlıklar, kentleşme, gelişigüzel yerleşimler, yoksulluk, zayıf ekonomi ve kötü yönetim, ülkede sağlık sistemini zorlamış bunu ek olarak başa çıkma mekanizmalarını da zayıflatarak başedilemez sağlık sorunları yükü oluşmasına neden olmuştur. Bu sorunlar sağlık sistemini boğmuş ve Somali halkının sağlık durumunun kötü olmasına katkıda bulunmuştur.

Sağlık Bakanlığı (SB) hiçbir zaman temel bir sağlık hizmetleri paketi geliştirmemiş ve bunları sağlamak için gereken kaynakların ve altyapının kapsamını ölçmemiştir. Sağlam bir liderlik uygulanarak, boşa harcanan kaynakların kurtarılacağı ve yönetimin yükünün hafifletebileceği gözardı edilmiştir. Zayıf liderliğin bir sonucu olarak, sağlık sisteminin ihtiyaçları ve etkin işleyişi yanlış anlaşılmıştır. Nitelikli ulusal bir sağlık planı geliştirilerek verimli bir yol izlenmemiş, farklı dağıtım noktalarında temel sağlık hizmetleri paketinin sağlanması için insan sağlık gücünün türü ve yetkinlikleri hiçbir zaman belirlenmemiştir (Qayad, 2007: 191).

Somali sağlık sisteminin belirgin bir zayıflığı, ilaç ithalatı ve kullanımı konusunda güçlü bir düzenleyici kurumun olmamasıydı. Tüberküloz, sıtma, tifo ve dizanteri gibi tedavi edilebilir hastalıkların hayal kırıklığı yaratan sonuçları, esas olarak ithal edilen ilaçların kalitesiz olmasına bağlanmıştır. Sonuç olarak, tedarikçi ihmali ve cehaletine kurban giden birçok insan hastalığa yenik düşmüştür. Ülke genelinde şu anda gelişen eczaneler, zaten korkunç olan sağlık durumunu tehlikeli bir şekilde kötüleştirebilme ihtimali vardır (Centers for Disease Control 1997).

Sağlam bir sağlık bakım planının geliştirilmesinin önündeki ilk ve en önemli zorluk, sağlık sistemi ve işleyişi hakkında stratejik bilgi, veri ve diğer ilgili sektörler hakkında bilgi eksikliğidir. Sağlık hizmeti tesislerinin çoğu, temel müşteri bilgilerini kaydeder, ancak bunlar hiçbir zaman analiz edilmemiş veya kullanılmamıştır. Sağlık Bakanlığı, çeşitli hastalıkların ulusal gözetim ofisine bildirilmesini zorunlu kılmıştır. Bu tür bilgiler zaman zaman tablo haline getirilmiş ve bölgesel Sağlık Bakanlığı yetkilileri tarafından Mogadişu'daki merkez ofise gönderilmiştir. Bununla birlikte,

veriler gelişigüzel toplanmış ve etkili planlama ve operasyonel kararlar için çok az kullanılmıştır (UNDP,2001).

Ayrıca, gözetim verileri ve diğer bilgileri toplama, analiz etme ve yayma kapasitesi iyi gelişmemiştir. Sağlık bakanlığı, bu tür bilgileri stratejik planlama ve politika geliştirme için kullanabilecek gerekli altyapı ve donanımın yanı sıra vasıflı insan gücünden yoksundur (WHO Report, 2005).

Sağlık hizmetleri operasyonlarının finansmanı, artan sağlık ihtiyaçları ve sosyal hizmetlerden sorumlu merkezi bir hükümetin bulunmaması nedeniyle Somali için büyük bir zorluk olmaya devam edecektir. Ülkenin ekonomik kapasitesi geçmişte olduğu gibi sağlık ihtiyaçlarını yeterince karşılayamamaktadır. Ülkede ağırlıklı olan özel sağlık hizmetleri, gelecekte sürdürülebilir bir sağlık sisteminin temelini oluşturabilir. Bu, kamu ve özel sağlık hizmetlerinin gücünden yararlanan ve ulusun ekonomik gerçeklerine uyan rasyonel bir sağlık hizmeti planının geliştirilmesine yol açabilir.

Nüfusa yeterli ve eşit kalitede sağlık hizmeti sağlamak için, uygun bir sağlık hizmeti geliştirme planı oluşturmak için somut bilgilere ihtiyaç vardır. Bu tür bilgiler, politikacılara sağlık ihtiyaçlarını belirleme, önceliklendirme, insanlar için temel sağlık hizmeti paketini belirleme ve hizmet sunumu için sürdürülebilir yaklaşımlar geliştirme gibi araç ve becerileri sunar. Sağlık hizmetlerinin sunumunda verimliliği sağlamak için, Somali gibi sınırlı kaynaklara sahip ülkeler için genellikle bir stratejik planlama yaklaşımı öngörülmektedir. Birçok ülke bu yaklaşımı sağlık sektörü reform çabalarında kullanmıştır. Sistemi işler ve sürdürülebilir kılmak için sağlık sektörü reformu, maliyet paylaşımı, hizmet kalitesinin iyileştirilmesi, yönetim ve karar almanın yerelleştirilmesi gibi başka yaklaşımlar da kullanılmıştır (Qayad, 2007: 200).

Modern ve federal Somali'de, sağlık sistemi ve sosyal bakım, anne ve çocuk ölümleri, madde bağımlılığı, artan kanser oranları, diyaliz ve böbrek yetmezliği gibi acil sorunların merkezinde yer almaktadır. Ülkede uzman doktorların olmaması durumu kötüleştirmektedir ve bu gibi durumlar için Somali vatandaşları tıbbi tedavi almak için yurtdışına gitmektedir (Öner ve Hassan 2020: 9).

Uluslararası toplumlar, Somali'nin daha iyi hizmet sunabilmesi ve gelişebilmesi için fon sağlamış, ancak Somali sağlık sisteminin yeniden inşaa edilmesinde ve yapılandırılmasında önemli bir ilerleme kaydedilmemiştir.

Bu özellikler nedeniyle Somali’de hemşirelerin iş doyumu düzeyleri ve etkileyen faktörlerin incelenmesi hedeflenmiştir. Sistemin iyileştirilmesi açısından önemli veri sağlayacağı düşünülmektedir.

2.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Hastanede çalışan hemşirelerin çalışma şartları ve iş memnuniyetleri, kişisel bilgi formu ve minnesota iş doyum ölçeği’nden (MİDÖ) oluşan soruformu ile incelenmiştir.

2.4.1. Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada hastanedeki hemşirelerin bireysel, kurumsal ve iş memnuniyet düzeyinin özelliklerini tespit etmeye yönelik 11 sorudan oluşan Kişisel Bilgi Formu yer almaktadır. Bu bilgi formunda cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, kısa ve uzun vadedeki çalışma süreleri, ünvan, aylık maaş miktarı, çalışma şekli ve işin genel olarak memnuniyetini ifade eden sorular bulunmaktadır. Bu sorular açık uçlu, çoktan seçmeli sorulardan oluşmaktadır.

2.4.2. Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ)

Minnesota İş Doyum Ölçeği (MDÖ) akademik çalışmalarda sıkça kullanılan bir ölçektir. Bu ölçek işçilerin iş tatminlerini belirlenmek amacıyla 1967 yılında Wess, Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir.

Ölçeğin 1985 yılında Baycan tarafından Türkçe çevirisi yapılmış, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Ölçek iş doyumu düzeyini belirleyecek 20 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri 1 ile 5 arasında (hiç memnun değilim-çok memnunum) düzenlenmiş olup 5’li likert şeklinde puanlamıştır (Sezgin, 2010:80).

İş doyum ölçeği içsel ve dışsal doyum olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır. İçsel doyum 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16 ve 20. maddeler ile; Dışsal doyum 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18 ve 19. maddeler bulunmaktadır.

2.4.3. Ölçeğin Güvenirlilik Sonuçları

Tablo 1de çalışmada kullanılan Minnesota iş doyum ölçeğine ait Cronbach Alfa değerleri tespit edilip ölçeğin güvenirliliği ortaya konulmuştur .

Tablo 1: Ölçeğin Güvenirlilik Sonuçları

	N	Cronbach Alpha
Genel Doyum	20	.821
İçsel Doyum	12	.723
Dışsal Doyum	8	.749

Tablo 1 incelendiğinde Minnesota İş Doyum ölçeğinin Cronbach Alpha değerlerinin; genel doyum oranı 0,821, içsel doyum oranı 0,723, dışsal doyum oranı 0,749 olarak görülmektedir.

Araştırmaya gönüllü olarak katılan hemşirelere gerekli açıklamalar yapıldıktan sonra çalışmada kullanılan soruformu iletilmiştir. Kişisel Bilgi Formu, Minnesota İş Doyum Ölçeği hemşirelere uygulanarak bilgiler toplanmıştır.

2.5. VERİ ANALİZİ

Araştırmanın istatistiksel analizi Dokuz Eylül Üniversitesi lisanslı IBM SPSS statistics V23 programı kullanılarak yapılmıştır. Araştırmadaki katılımcıların demografik özellikleri ve ölçek puan ortalamalarında yer alan tanımlayıcı analizleri program kullanılarak yapılmıştır.

2.6. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırma 02 Aralık 2021- 30 Aralık 2021 tarihleri arasında yürütülmüştür. Araştırmada örnekleme gidilmeden önce tüm hastane çalışanı hemşirelere ulaşılması hedeflenmiştir. Fakat verilerin toplanması sırasında hastanede görev alan

hemşirelerden bir bölümü doğum ve yıllık izinde oldukları için araştırmaya katılamamışlardır. Dolayısıyla tüm evrene ulaşamamıştır. Ayrıca bu araştırmada üniversiteden gelen ve pratik yapma imkânı bulan hemşire aday öğrenciler yer almamakta ve araştırma kapsamının dışında kalmaktadır. Bu çalışma, hastanenin kadrolu çalışan katılımcılarına yöneltilen anket soruları ile sınırlandırılmıştır. Araştırmada yalnızca hemşirelerin iş doyumunu etkileyen değişkenler ve iş memnuniyet düzeyleri ölçülmüş olup durum belirleyici, tanımlayıcı bir araştırma yürütülmüştür.

Araştırmanın bulguları izleyen bölümde sunulmaktadır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
ARAŞTIRMA BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

3.1. HEMŞİRELERİN KİŞİSEL ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ BULGULAR

Tablo 2 incelendiğinde çalışmaya katılan hemşirelerin cinsiyeti, yaşı, medeni halı ve eğitim seviyesine ilişkin özellikler sunulmaktadır.

Tablo 2: Hemşirelerin Kişisel Özelliklerine Göre Dağılımı (N=104)

Kişisel Özellikler	N	%
Cinsiyet		
Erkek	39	37,5
Kadın	65	62,5
Yaş Grubu		
>25	32	30,8
25-35 arası	55	52,9
36-45 arası	11	10,6
< 45	6	5,8
Medeni Durumu		
Bekâr		
Evli	67	64,4
Boşanmış	32	30,8
	5	4,8
Eğitim Durumu		
Ön Lisans		
Lisans	33	31,7
Lisansüstü	55	52,9
	12	15,4

Tablo 2 incelendiğinde çalışmaya katılan hemşirelerin %62,5'inin (n=67) kadın olduğu, %37,5'inin (n=37) erkek olduğu görülmüştür.

Çalışmaya katılan hemşirelerin yaş grupları incelendiğinde; hemşirelerin %30,8'inin (n=32) 25 ve altı yaş grubunda, %52,9'unun (n=55) 25-35 arası yaş grubunda, %10,6'sının (n=11) 36-45 arası yaş grubunda, %5,8'inin (n=6) 45 yaş ve üstü grupta olduğu görülmektedir.

Çalışmaya katılan hemşirelerin medeni durumları incelendiğinde; hemşirelerin %64,4'ünün (n=67) bekâr, %30,8'inin (n=32) evli, %4,8'inin (n=5) boşanmış olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmaya katılan hemşirelerin eğitim durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; %31,7'sinin (n=33) ön lisans, %52,9'unun (n=55) lisans, %15,4'ünün (n=12) lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 3 bakıldığında hemşirelerin hastanede çalışma süresi, haftalık çalışma saati, çalıştığı birim, çalışma şekli, unvanı, aylık maaşı ve çalışma memnuniyetine ilişkin özellikler görülmektedir.

Tablo 3: Hemşirelerin Meslek Özelliklerine İlişkin Bulgular

Meslek Özellikleri	N	%
Çalışma süresi		
1-5 Yıl	74	71,2
6-10 Yıl	21	20,2
< 10 Yıl	9	8,7
Çalıştığı birim		
Acil Servis	18	17,3
Yoğun Bakım	14	13,5
Ameliyathane	16	15,4
Cerrahi Bölüm	21	20,2
Klinikler	35	33,7
Unvan		
Hemşirelik müdürü	8	7,7
Başhemşire	6	5,8
Personel hemşire	90	86,5
Aylık maaş		
477,000 – 954,000	69	66,3
1431,000- 1908,000	19	18,3

4770,000 – 9540,000	16	15,4
Haftalık çalışma saati		
30-40 saat	50	48,1
40-50 saat	42	40,4
< 50 saat	12	11,5
Çalışma şekli		
Gündüz	46	44,2
Gündüz + Nöbet	42	40,4
Nöbet	16	15,4
Çalışma memnuniyeti		
Memnunum	26	25
Orta derecede memnunum	20	19,2
Hiç memnun değilim	58	55,8

Çalışmaya katılan hemşirelerin çalışma süresi incelendiğinde; hemşirelerin %71,2'sinin (n=74) 1-5 yıl arasında, %20,2'sinin (n=21) 6-10 yıl arasında, %8,7 (n=9) 10 yıl ve üzerinde değer aralığında olduğu görülmektedir.

Çalışmaya katılan hemşirelerin çalıştığı birimler incelendiğinde; hemşirelerin %17,3'ünün (n=18) acil servis, %13,5'inin (n=14) yoğun bakım, %15,4'ünün (n=16) ameliyathane, %20,2'sinin (n=21) cerrahi bölüm, %33,7'sinin kliniklerde çalıştığı belirtilmektedir.

Çalışmaya katılan hemşirelerin unvanları incelendiğinde; hemşirelerin %7,7'sinin (n=8) hemşire yöneticisi, % 5,8'inin (n=6) başhemşire, %86,5'inin (n=90) personel hemşire olduğu görülmektedir.

Çalışmaya katılan hemşirelerin aylık maaşları incelendiğinde; hemşirelerin %66,3'ünün (n=69) 477,000 – 954,000 ssh, %18,3'ünün (n=19) 1431,000- 1908,000 ssh, %15,4'ünün (n=16) 4770,000 – 9540,000 ssh arasında maaş aldığı anlaşılmaktadır.

Çalışmaya katılan hemşirelerin haftalık çalışma saatleri incelendiğinde; hemşirelerin %48,1'inin (n=50) 30-40 saat arası, %40,4'ünün (n=42) 40-50 saat arası, %11,5'inin (n=12) 50 saat ve üzeri aralıkta çalıştığı görülmektedir.

Çalışmaya katılan hemşirelerin çalışma şekli incelendiğinde; hemşirelerin %44,2'sinin (n=46) gündüz, %40,4'ünün (n=42) gündüz ve nöbet, %15,4'ünün (n=16) nöbet şeklinde çalıştığı belirtilmektedir.

3.2. HEMŞİRELERİN İŞ DOYUMUNA İLİŞKİN BULGULAR

Çalışmaya katılan hemşirelerin günlük iş memnuniyetleri incelendiğinde; hemşirelerin %25'inin (n=26) memnun olduğu, %19,2'sinin (n=16) orta derecede memnun olduğu, %55,8'inin (n=58) hiç memnun olmadığı bulunmuştur.

Tablo 4: Minnesota İş Doyum Ölçeği Alt Maddelerinin Dağılımı

	N	Minimum Puan	Maksimum Puan	Ort±SS
Genel Doyum	20	1	5	3,16 ± 0,44
İçsel Doyum	12	1	5	3,54 ± 0,39
Dışsal Doyum	8	1	5	2,61 ± 0,75

Minnesota iş doyum ölçeğinin alt maddeleri bakıldığında; genel, içsel ve dışsal doyum puanları 1 ile 5 arasında değişmekte olup puan ortalamalarının genel doyum 3,16±0.44, doyum puan ortalamasının 3.54 ± 0.39 ve dışsal doyum puan ortalamasının 2.61 ± 0.75 olduğu saptanmıştır. Bulgulara göre genel ve içsel doyum orta düzeyde saptanmıştır. Ancak dışsal doyumun düşük olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5: Hemşirelerin Cinsiyet Özelliklerine Göre Minnesota İş Doyum Ölçeği Alt Maddeleri

	Erkek (n=39)	Kadin(n=65)	t	P
	Ort ± SS	Ort ± SS		
Genel Doyum	3.19 ±0.47	3.15 ±0.42	0.494	0.622
İçsel Doyum	3.57 ±0.36	3.52 ±0.41	0.604	0.547
Dışsal Doyum	2.63 ±0.87	2.59 ±0.69	0.249	0.804

Bağımsız Gruplar t test

Tablo 5 bakıldığında cinsiyete göre çalışmaya katılan hemşirelerin “Genel, İçsel ve Dışsal Doyum” puan ortalamaları arasında istatistiksel anlamlı bir fark saptanmamıştır (p>0,05).

Tablo 6: Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin Alt Maddelerinin Hemşirelerin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Meddeler	Yaş Grup				F	P
	<25 (n=22)	25-35 (n=55)	36-45 (n=11)	>45 (n=6)		
	Ort ± SS		Ort ± SS			
Genel Doyum	3,15±0,35	3,19±0,46	3,28±0,57	2,85±0,25	1,299	0,279
İçsel Doyum	3,51±0,32	3,57±0,40	3,66±0,34	3,11±0,48	3,146	0,028
Dışsel Doyum	2,60±0,67	2,62±0,75	2,70±1,13	2,47±0,47	0,113	0,952

Tek Yön Anova Testi

Tablo 6 incelendiğinde, yaş gruplarına göre hemşirelerin “içsel doyum” puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ($p<0,05$). “Genel ve dışsal doyum” puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak belirgin bir fark yoktur ($p>0,05$). Bu sonuçlara göre, 36-45 yaş gruplarındaki iş doyumunu diğer yaş gruplarındaki iş doyumundan anlamlı düzeyde yüksek çıkmıştır.

Tablo 7: Minnesota İş Doyumu Ölçeği Alt Maddelerinin Hemşirelerin Medeni Durumuna Göre Karşılaştırılması

Meddeler	Medeni Durum			F	P
	Bekar (n=67)	Evli (n=32)	Dul (n=5)		
	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS		
Genel Doyum	3,16±0,43	3,23±0,44	2,81±0,31	2,010	0,139
İçsel Doyum	3,51±0,39	3,65±0,36	3,21±0,41	3,480	0,035
Dışsel Doyum	2,65±0,72	2,58±0,87	2,20±0,37	0,834	0,437

Tek Yön Anova Testi

Tablo 7 incelendiğinde, medeni durumlarına göre hemşirelerin “İçsel Doyum” puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). “Genel ve dışsal doyum” puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$). Bu sonuçları göre, evli bireylerin iş doyumlarının bekar ve boşanmış olanlardan daha yüksek ve anlamlı düzeyde olduğu söylenebilir.

Tablo 8: Minnesota İş Doyumu Ölçeği Alt Maddelerinin Hemşirelerin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

	Eğitim Durum			F	P
	Ön Lisans (n=33)	Lisans (n=54)	Lisansüstü (n=17)		
	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS		
Genel Doyum	3,14±0,41	3,17±0,42	3,20±0,55	0,115	0,891
İçsel Doyum	3,62±0,33	3,51±0,39	3,50±0,47	0,966	0,384
Dışsal Doyum	2,43±0,72	2,67±0,69	2,76±0,96	1,448	0,240

Tek Yön Anova Testi

Tablo 8 incelendiğinde eğitim durumlarına göre hemşirelerin “Genel, İçsel ve Dışsal Doyum” puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur ($p>0,05$).

Tablo 9: Minnesota İş Doyum Ölçeği Altı Maddelerinin Hemşirelerin Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Çalışma Süre			F	P
	1-5 Yıl (n=74)	6-10 Yıl (n=21)	>10 Yıl (n=9)		
	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS		
Genel Doyum	3,30±0,53	2,95±0,64	3,41±0,63	3,362	0,039
İçsel Doyum	3,74±0,49	3,44±0,82	3,67±0,42	2,026	0,113
Dışsal Doyum	2,59±0,86	2,29±0,82	2,99±1,14	1,448	0,130

Tek Yön Anova Testi

Tablo 9 incelendiğinde, çalışma süresine göre hemşirelerin “Genel Doyum” ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). “İçsel ve dışsal doyum” ortalamaları arasında ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p>0,05$). Bu sonuçlara göre, 10 yıldan fazla süredir çalışanların diğer daha az süreli çalışanlardan daha yüksek iş doyum düzeyine sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 10: Minnesota İş Doyum Ölçeği Altı Maddenin Hemşirelerin Çalışma Birimine Göre Karşılaştırılması.

Boyutlar	Çalışma Birim					F	P
	Acil Servis (n=18)	Yoğun Bakım (n=14)	Amaliyethane (n=16)	Cerrahi Bölüm (n=21)	Klinikler (n=35)		
	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS		
Genel Doyum	3,08±0,28	3,07±0,50	3,02±0,44	3,15±0,50	3,32±0,41	1,937	0,110
İçsel Doyum	3,54±0,31	3,44±0,46	3,33±0,40	3,50±0,40	3,70±0,34	3,069	0,020
Dışsal Doyum	2,40±0,61	2,50±0,71	2,55±0,71	2,64±0,88	2,76±0,78	0,742	0,565

Tek Yön Anova Test

Tablo 10. incelendiğinde “İçsel Doyum” puan ortalamaları için istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p<0,05$). “Genel ve Dışsal Doyum” puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur ($p>0,05$). Bu sonuçlara göre kliniklerde çalışan hemşirelerin başka bölümlerde çalışan hemşirelerden daha anlamlı ve yüksek düzeyde iş doyum düzeyine sahip olduğu görülmüştür.

Tablo 11: Minnesota İş Doyum Ölçeği Altı Maddelerinin Hemşirelerin Unvanına Göre Karşılaştırılması.

Boyutlar	Unvan			F	P
	Yönetici Hemşire (n=8)	Başhemşire (n=6)	Personel Hemşire (n=90)		
	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS		
Genel Doyum	2,88±0,20	3,62±0,56	3,16±0,42	5,226	0,007
İçsel Doyum	3,09±0,38	3,88±0,27	3,67±0,42	8,739	0,000
Dışsal Doyum	2,57±0,53	3,22±1,20	2,57±0,73	2,157	0,121

Tek Yön Anova Testi

Tablo 11 incelendiğinde, unvana göre hemşirelerin “Genel ve İçsel Doyum” puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmıştır ($p<0,05$). “Dışsal Doyum” puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p>0,05$). Bu sonuçlara göre, başhemşire iş doyumunu, yönetici ve personel hemşirelerin iş doyumundan anlamlı düzeyinde yüksek çıktığı gözlenmiştir.

Tablo 12: Minnesota İş Doyum Ölçeği Altı Maddelerinin Hemşirelerin Aylık Maaşına Göre Karşılaştırılması.

Boyutlar	Aylık Maaş			F	P
	477.000-954.000SH (n=69)	1431.000-1908.000 (n=19)	4770.000-9540.000 (n=16)		
	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS		
Genel Doyum	3,18±0,41	3,12±0,48	3,17±0,51	0,139	0,870
İçsel Doyum	3,56±0,36	3,50±0,41	3,48±0,50	0,344	0,710
Dışsal Doyum	2,60±0,69	2,54±0,85	2,71±0,93	0,207	0,814

Tek Yön Anova Testi

Tablo 12 incelendiğinde, Aylık maaşlarına göre Hemşirelerin “Genel, İçsel, ve Dışsal Doyum” puan ortalamaları için istatistiksel olarak anlamlı bir fark gözlenmemiştir ($p>0,05$). Bu sonuçlara göre çalışma memnuniyetini memnun seçen hemşirelerin iş doyumu orta düzeyde ve hiç memnun değilim seçen hemşirelerden daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Tablo 13: Minnesota İş Doyum Ölçeği Altı Maddelerinin Hemşirelerin Haftalık Çalışma Saatine Göre Karşılaştırılması.

Boyutlar	Haftalık Çalışma Saat			F	P
	30-40 Saat (n=50)	40-50 Saat (n=42)	>50 (n=12)		
	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS		
Genel Doyum	3,16±0,43	3,17±0,42	3,18±0,55	0,013	0,987
İçsel Doyum	3,52±0,35	3,54±0,40	3,63±0,51	0,375	0,688
Dışsal Doyum	2,63±0,76	2,62±0,73	2,51±0,88	0,116	0,891

Tek Yön Anova Testi

Tablo 13 incelendiğinde haftalık çalışma saatlerine göre hemşirelerin “Genel, İçsel ve Dışsal Doyum” puan ortalamalarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($p>0,05$).

Tablo 14: Minnesota İş Doyum Ölçeği Altı Maddelerinin Hemşirelerin Çalışma Şekliye Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Çalışma Şekli			F	P
	Gündüz (n=46)	Nöbet (n=16)	Gündüz+Nöbet (n=42)		
	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS		
Genel Doyum	3,20±0,48	3,11±0,41	3,14±0,40	0,356	0,701
İçsel Doyum	3,54±0,38	3,50±0,44	3,55±0,39	0,088	0,916
Dışsal Doyum	2,70±0,85	2,52±0,61	2,54±0,70	0,619	0,540

Tek Yon Anova Test

Tablo 14 incelendiğinde çalışma şekline göre hemşirelerin “Genel, İçsel ve Dışsal Doyum” puan ortalamalarında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark saptanmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 15: Minnesota İş Doyum Ölçeği Altı Maddelerinin Hemşirelerin Çalışma Ortam Memnuniyetine Göre Karşılaştırılması.

Boyutlar	Çalışma memnuniyeti			F	P
	Memnunum (n=46)	Orta derece Memnunum (n=16)	Hiç Memnun değilim (n=42)		
	Ort ± SS	Ort ± SS	Ort ± SS		
Genel Doyum	3,42±0,47	3,10±0,30	3,11±0,45	4,330	0,016
İçsel Doyum	3,68±0,47	3,51±0,26	3,50±0,40	1,719	0,185
Dışsal Doyum	3,02±0,77	2,47±0,64	2,53±0,76	3,951	0,022

Tek Yon Anova Testi

Tablo 15 incelendiğinde çalışma ortamı memnuniyetlerine göre hemşirelerin “Genel ve Dışsal Doyum” puan ortalamaları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur ($p<0,05$). Hemşirelerin “İçsel Doyum” puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. ($p>0,05$). Bu sonuçlara göre memnuniyet belirten hemşirelerin iş doyumunun orta derece olduğu ve hiç memnun değilim seçeneğini belirten hemşirelerden daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu saptanmıştır

Tablo 16: Korelasyon Analizi

		Unvan	İş memnuniyeti
Unvan	Pearson Korilasyon	1	,297
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	104	104
İş memnuniyet	Pearson Korilasyon	,297	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	104	104

Correlation is significant at the 0,01

Tablo 16 da yapılan pearson korelasyon sonuçları incelendiğinde çalışan hemşirelerin unvan ve iş memnuniyet değişkenleri arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki olduğu bulunmuştur. $r=,297$, $p<0,01$.

3.3 TARTIŞMA

Bu çalışma, kamu hastanesi hemşirelerinin iş doyumunu etkileyen faktörleri belirtmek amacıyla Hargeysa Kent Hastanesi'nde çalışan 104 hemşirenin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan çalışmanın elde edilen bulguları aşağıda tartışılmıştır.

Bu çalışmada hastanede çalışan hemşirelerin “genel” iş doyumlarının puan ortalaması $3,16 \pm 0,44$ olarak belirlenmiş ve hemşirelerin “genel” iş doyumlarının olumlu ve belirtilen ortalamadan yüksek olduğu saptanmıştır. Ek olarak, Özşeker ve arkadaşlarının 2020 yılında aynı cerrahi bölümde çalışan 474 hemşire katılımıyla gerçekleştirdiği iş doyumunu araştırmasında genel puan ortalaması $33,38 \pm 7,51$ olarak saptanmış olup sonucun bu tez çalışması ile uyumlu olduğu görülmektedir. Bunun tersi Çiftçi'nin 2014 yılında aynı ölçeği kullanarak ameliyathane ve genel serviste çalışan 115 hemşirenin iş doyumunu karşılaştırmasında, genel doyum puan ortalaması $2,46 \pm 0,65$ olarak bulunmuştur.

Hemşireler yaptıkları işte takdir alıyor ise, iş yüküne uygun bir ücrete sahip ise ve çalışma şartları iyi ise, yaptıkları işte başarılı olur. Dolayısı ile başarılarına bakılıp hemşirelere terfi etme olanağı sunulursa genel doyum düzeyleri pozitif yönde etkilenir. Ayrıca hemşirelerin vicdanına uygun olmayan bir işi yapmama seçeneği bulunduğu ve idarecileri diğer çalışanlar ile ilişkilerini dengeli bir şekilde yürüttüğünde hemşireler motive olmakta ve genel doyum düzeyleri artmaktadır.

Bu araştırma çalışmasında, hemşirelerin “İçsel” İş doyumları puan ortalaması 3.54 ± 0.39 olarak belirlenmiştir. Özşeker ve arkadaşları, 2020 yılında aynı ölçekte yapılan doyum puan ortalaması sonucu $3,28 \pm 0,55$ olarak bulunmuş olup bu tez çalışması bulguları ile uyumlu olduğu görülmektedir. Bunun tersi Çiftçi'nin 2014 yılında aynı ölçekte ameliyathanede ve genel serviste çalışan hemşirelerin iş doyumunu karşılaştırdığı çalışmada içsel doyum puan ortalaması $2,71 \pm 0,79$ olup bu tez çalışması bulgularına göre daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada hemşirelerin “dışsal” doyum puan ortalaması 2.61 ± 0.75 bulunmuştur. Bu sonuca göre dışsal doyum puan ortalaması genel ve içsel doyum puan ortalamalarına kıyasla düşük düzeydedir. Aynı ölçekte yapılan Özşeker ve arkadaşlarının 2020 yılında cerrahi bölümde çalışan hemşirelerin iş doyumunu etkileyen faktörler ile ilgili araştırma çalışmasında dışsal doyum puan ortalamaları

sonucunun $2,86 \pm 0,69$ olmakla birlikte bu çalışmada elde edilen sonuçlarla uyumlu olduğu belirlenmiştir. Bunun yanı sıra Konukoğlu, (2014) özel hastanede görev yapan hemşirelerin iş doyumları düzeyleri ortalamasının $3,36 \pm 0,62$ dolaylarında düşük düzeyde olduğunu saptamıştır. Bu çalışmanın hemşirelerin %83'ünün yaptığı iş karşılığında aldığı ücret düzeyini düşük olarak ifade etmeleri, idarecilerle olan ilişkilerinin iyi olmaması, terfi imkânı olmaması, çalışma şartlarında uygun imkânlarının bulunmaması gibi nedenler ile dışsal doyumları düşük olabilir.

Bu çalışmaya katılan hemşirelerin Minnesota İş Doyum ölçeği (MİDO) “genel” doyumları $3,16 \pm 0,44$, “içsel” doyumları, “ $3,54 \pm 0,39$ dışsal doyumları, “ $2,61 \pm 0,75$ olarak elde edilen puan ortalamasının orta düzey olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre dışsal doyumun içsel doyumdan daha düşük olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin içsel doyumunun dışsal doyumundan daha yüksek olmasının nedeni hastanede çalışan hemşirelerin, bağımsız bir şekilde çalışma imkânlarının olması, zaman zaman değişik aktivitelerde bulunabilme olanaklarının olması, çalışanlara kendi yetenekleri ile ilgili bir şeyler yapabilme şansının verilmesi ve kendi yargılarını kullanma özgürlüğünün olması bu durumu olumlu yönden etkilemiş olabilir. Özşeker ve arkadaşlarının, 2020 yılında cerrahi bölümde çalışan hemşirelerin iş doyumunu etkileyen faktörler ile yaptığı çalışmada aynı şekilde “içsel” doyum $3,28 \pm 0,55$, “dışsal” doyum $2,86 \pm 0,69$ ve genel doyum puan ortalaması $3,11 \pm 0,56$ olarak bulunmuş olup orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Çalışmaya katılan hemşireler, iş doyum düzeyleri kişisel ve çalışma özellikleri yönünden incelendiğinde, çalışmada yaş ile iş doyumları arasında istatistiksel olarak fark olduğu saptanmıştır ($p > 0,05$). 36-45 yaş grupları arasında olanların iş doyumlarının diğer yaşlardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Literatürde de Mathieu ve Zajac, 1990 Meyer ve Allen, 1991 yılında yaptığı çalışmada yaşın artması ile iş doyumları oranlarının arttığı görülmektedir. Ayrıca Çiçek, 2018 yılında yaptığı çalışmada yaşa bağlı olarak deneyim karşılığında daha yüksek bir maaş ve terfi aldıktan sonra iş doyumunun arttığı belirtilmiştir.

Çalışmaya katılan hemşireler arasında cinsiyete göre analiz yapıldığında iş doyumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanamamıştır, literatüre de bakıldığında Bilgi vd 2007 Yılmaz ve Ceylan 2011 yaptığı çalışmada cinsiyet ve iş doyumları arasındaki ilişkinin istatistiksel açıdan anlamlı olmadığını savunmuştur.

Bunun aksine Özşeker ve arkadaşları, 2020 yılında yaptıkları bir diğer çalışmada cinsiyet ve iş doyum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığını raporlamış ve iş doyumunu konusunda kadınların erkeklerden daha tatminkar olduğunu belirtmiştir.

Çalışmaya katılan hemşirelerin medeni hallerine göre iş doyumunu arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve evli bireylerin iş doyumlarının daha üst düzeyde olduğu belirlenmiştir. 2005 yılında (Sevim ve İşcan) yapılan başka bir çalışmada medeni hal ve iş doyum değişkenleri arasında önemli seviyede bir fark tespit edilmiştir; evli doktorların ortalama iş doyum seviyesinin bekar doktorların ortalamasından daha yüksek olduğu gösterilmiştir. Bunun aksine, Öztürk ve Şahbudak (2017) yılında yaptığı bir çalışmada evli ve bekâr bilim insanlarının iş doyum seviyelerinin farklı olmadığını saptamıştır. Ayrıca Gürdoğan ve Atabey'in 2014 yılında yaptığı çalışmada, çalışanların medeni durumlarına göre iş doyumlarının birbirinden önemli ölçüde farklılaşmadığı raporlamıştır.

Hemşirelerin eğitim durumu ile iş doyumunu arasındaki ilişki incelendiğinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Bu arada iş doyum puan ortalamalarına bakıldığında lisansüstü eğitim düzeyinde olanların iş doyum düzeylerinin olduğu belirtilmiştir. Ross ve Reskin, 1992, Martin ve Shenan, 1989 yılında yaptığı çalışmalarda eğitim ve iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını göstermektedir. Bizim araştırmamızda olduğu gibi Quinn ve arkadaşlarının (1980) Amerika'da yapılan 11 çalışmanın verileri incelendiğinde ve oluşturduğu sonuçlara bakıldığında eğitim düzeyleri arasında en fazla iş doyumuna sahip grubun üniversite mezunları olduğu bulunmuştur. Çalışma süreleri ile iş doyumunu arasındaki ilişki istatistiksel açıdan anlamlıdır ($p<0,05$). Bir örgütün uzun zaman çalışması sonucunda, genelde, kişilerin iş deneyim düzeyinin artması iş doyumlarının da yüksek olması şeklinde olabilmektedir. Uyumlu olarak Özşeker ve arkadaşlarının 2020 yılında yaptığı çalışmada hemşirelerin çalışma süresi ve iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılık olduğunu bulunmuştur. Ayrıca Çelik'in 2010 yılında yaptığı çalışmada profesyonellik ve çalışma süresi arttıkça iş tatmininin de arttığı görülmüştür.

Çalışmaya katılan hemşirelerin çalışma birimi ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$). İş doyum puan ortalamalarına bakıldığında en düşük iş doyumuna yoğun bakım ve ameliyathane

hemşirelerinin sahip olduğu belirtilmiştir. Kliniklerde çalışan hemşirelerin ise en yüksek iş doyumuna sahip olduğu saptanmıştır. Bu tez çalışması kapsamında Özşaker ve arkadaşlarının 2020 yılında yaptığı çalışmaya benzer şekilde yoğun bakım ve ameliyathane hemşirelerinin iş doyumlarının düşük olduğu saptanmıştır.

Hemşirelerin unvanına göre iş doyumları arasındaki ilişkinin farklı olduğu belirlenmiştir. Buna karşın Öztürk'ün 2019 yılında yaptığı çalışmada hemşirelerin unvanına göre anlamlı farklılık saptanmamıştır. Hemşirelerin unvanlarının ve beklentilerinin değişiklik oluşturmadığı söylenmiştir.

Çalışmaya katılan hemşirelerin çalışma ücreti ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı bulunamamıştır. Literatürde yer alan Malka ve Chatman, (2003); Judge vd (2010) yılında yaptığı çalışmalarda çalışma ücret ve iş doyumunu arasında anlamlı ilişki olmadığını gösterilmiştir.

Hemşirelerin ünvanına göre çalışma saatleri ve iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir fark tespit edilmemiştir. Bunun aksine, Piyal ve arkadaşları 2000 yılında yaptıkları çalışmalarında çalışma saatleri ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu bulmuşlardır.

Hemşirelerin iş doyumunu ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır. bu tez çalışması bulgularına karşılık, Kaplanoğlu'nun 2010 yılında yaptığı çalışmada iş doyumunu puanı incelendiğinde, gündüz çalışan hemşirelerin iş memnuniyetinin nöbet ve gündüz ve nöbet şeklinde çalışanlardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Hemşirelerin çalışma ortam memnuniyeti ve iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı farklılık olmadığı saptanmıştır. Konukoğlu'nun 2014 yılında yaptığı çalışmaya benzer bir şekilde bu çalışma da çalışma ortam memnuniyeti ile iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu tez çalışmasında görüldüğü gibi hemşirelerin çalışma birimine bağlı olup; çalışma iş doyumlarını olumlu veya olumsuz şekilde etkileyebileceği sonucuna varılabilir.

Özge Uzun'un (2008) bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyum düzeyleri ile ilgili bazı değişkenlerin incelediği çalışmada, katılan hemşirelerin iş doyum puan ortalaması $3,30 \pm 0,71$ olarak hesaplanmış ve yüksek iş doyum düzeyinde oldukları tespit edilmiştir.(Uzun, 2008:8) Ayrıca Nurten Derin'in (2007) devlet hastanelerinde çalışan sağlık personelinin iş doyum düzeyleri ve etkileyen

faktörler ile ilgili çalışmada, katılanların iş doyumu puan ortalamaları $3,19 \pm 0,60$ olduğu bulunmuştur. (Derin 2007:160) Bu sonuçlara göre Türkiye'deki hemşirelerin iş doyum düzeylerinin tez çalışmasının araştırmasının yapıldığı Hargeysa Kent Hastanesi- Somali hemşirelerinden daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun en büyük nedeni Somali'deki hemşirelerin zor durumlarda çalışıyor olmasıdır ve bütün devlet örgütleri ile çalışanları ile hastanede çalışan hemşireler dahil olmak üzere sağlık sigortaları bile yoktur. Ayrıca son otuz yıldır Somali, tekrarlayan savaşlardan ve kötü yönetimden etkilenmiştir. 1991'den beri, temel altyapıyı geliştiren güçlü bir hükümet yoktur, ayrıca Somali, sağlık sisteminin dünyada en kötü olduğu ülkelerden biridir ve bu durumu değerlendirmek için pek araştırma yapılmadığı görülmektedir. Bu tez çalışmasına benzer çalışmalara da rastlanmamıştır. Yapılan araştırmalar incelendiğinde Türkiye'de hemşireler daha iyi durumda çalışmaktadır ve sağlık sigortası gibi imkanlara sahiptir. Ayrıca Türkiye'de hemşirelerin verimlilikleri ve Türkiye'de sağlık hizmetlerinin kalitesi çok daha yüksektir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kamu hastanesi hemşirelerinin iş doyumunu etkileyen faktörleri belirtmek amacıyla yapılan bu çalışmada elde edilen sonuçlar aşağıda sunulmaktadır.

Çalışma kapsamında ankete dahil olan hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde, %52,9' unun 25-35 yaş grubunda, %65'inin kadın, %68,3'ünün lisans ve lisansüstü, %67'sinin bekar olduğu belirlenmiştir (Tablo 1).

Hemşirelerden % 86,5'inin personel hemşire olduğu, %71,1'inin 1-5 yıl arasında çalıştığı, % 66,3'ünün en düşük maaşı aldığı, %55,8'inin çalışma ortamından memnun olmadığı, %53,9'unun kliniklerde ve cerrahi bölümde çalıştığı % 48,1'inin haftada 30-40 saat arası çalıştığı, % 44,2'sinin gündüz çalıştığı tespit edilmiştir.

Hemşirelerin genel iş doyum puan ortalamalarının $3,16 \pm 0,44$, içsel doyum puan ortalamalarının $3,54 \pm 0,39$ dışsal doyum puan ortalamalarının ise $2,61 \pm 0,75$ olduğu görülmüştür. Hemşirelerin cinsiyetleri ile genel "içsel ve dışsal" iş doyum puan düzeylerinde istatistiksel açıdan önemli düzeyde bir fark tespit edilmemiştir fakat erkeklerin iş doyum puan ortalamaları kadınlarınkinden daha yüksektir. Yaş gruplarına göre iş doyumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 36-45 yaş arası grubunun diğer yaş gruplarına göre içsel, dışsal ve genel doyum Puan ortalamalarının daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Medeni durumlarına göre iş doyumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark saptanmıştır. Evli olan hemşirelerin bekâr ve dul hemşirelerden genel ve içsel doyum puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmüştür.

Hemşirelerin eğitim durumuna göre iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. Fakat eğitim düzeyinde lisansüstü hemşirelerin dışsal ve genel doyum puan ortalamaları daha yüksektir.

Hemşirelerin hizmet süresi ile iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur. 10 yıl üzeri çalışan hemşirelerin genel ve dışsal doyum puan ortalamalarının yüksek olduğu bulunmuştur.

Hemşirelerin çalışma birimi ile iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gözlenmiştir. Klinikte çalışan hemşirelerin içsel, dışsal ve genel doyum puan ortalamalarının en yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna karşın en düşük iş doyum

puan ortalamasına sahip olanların ameliyathanede ve yoğun bakımda çalışan hemşireler olduğu saptanmıştır.

Hemşirelerin unvanlarına göre iş doyum arasında istatistiksel olarak önemli fark olduğu saptanmış olup Başhemşire olan çalışanların içsel, dışsal ve genel iş doyum puan ortalamasının en yüksek olduğu bulunmuştur.

Hemşirelerin aylık maaşı, çalışma saati ve çalışma şekli ile iş doyum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı bulunmuştur.

Hemşirelerin çalışma ortam memnuniyeti ile iş doyum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Memnun olan hemşirelerin içsel, dışsal ve genel iş doyum puan ortalamalarının en yüksek olduğu saptanmıştır. Yapılan çalışmanın sonucuna göre hemşirelerin iş doyum düzeyleri arasında $3,15 \pm 0,44$ ' lik bir ortalama ile orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Çalışmada bulunan sonuçlar doğrultusunda aşağıda sunulan öneriler geliştirilmiştir.

- Yöneticiler, hemşirelere hemşirelik konularında kendi deneyim ve yargılarına göre karar verme özgürlüğü sağlamalıdır.
- Hemşirelere sürekli mesleki ve kişisel beceri eğitimleri yapılmalıdır.
- Hemşirelerin çalışma saatleri ve şekli incelenip ücret iyileştirmeleri yapılmalıdır.
- Hemşirelerin çalışma birimine göre yoğun bakım ve ameliyathane hemşirelerinin en düşük iş doyumuna sahip olduğu bulunmuştur. Hemşire sayısının yetersiz olduğu bu birimlere hemşire sayısının artırılması ve araştırma yapılmalıdır.
- Hemşirelerin çalışma koşulları incelenmesi ve düzenlenmesi önerilmiştir.
- Bir il hastanesinde iş tatminini etkileyen faktörler hakkında derinlemesine bilgi edinmek için nitel araştırmalar yapılmalıdır.
- Hemşirelerin çalışma koşullarının hasta memnuniyetine etkisi araştırılarak düzeltici önlemler bilimsel araştırmalara dayalı olarak alınmalıdır.
- Hemşire yöneticilerinin ve hastane yönetiminin araştırma yapılması ve hemşirelere memnuniyetlerini artırabilmek ve geliştirmek için yeni düzenlemeler yapılmalıdır.
- Türkiye ve Somali de kültürel farklılıkların incelenerek daha ayrıntılı ve karşılaştırılmalı araştırmalar yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

Abdullah W, Nusari M (2019) The Relationship between Nurses' Job Satisfaction and Nurse's Performance in the Public Health Care Sector in Yemen. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 3 (2):23-43.

Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In *Advances in experimental social psychology* (pp. 267-299.) Academic Press.

Akçamete, G., Kaner, S., Sucuoğlu, B. (2001). *Tükenmişlik iş doyumunu ve kişilik*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Akgöz, S., Özçakır, A., Kan, İ., Tombul, K., Altınsoy, Y., & Sivrioğlu, Y. (2005). Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde çalışan hemşirelerin mesleki doyumları. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Ethics*, 13: 86-96.

Aksoy, N., & Polat, C. (2013). Akdeniz Bölgesindeki bir ilde üç farklı hastanenin cerrahi birimlerinde çalışan hemşirelerin iş doyumunu ve etkileyen faktörler. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi* 10(2): 45-53.

Alam, M. M., Mohammad, J. F. (2010). Level of Job Satisfaction and Intent To Leave Among Malaysian Nurses. *Business Intelligence Journal*, 3 (1): 123-137.

Alison E. While and K. Louise Barriball (2005). Job satisfaction among nurses: literature review. *International journal of nursing studies*, 42(2): 211–227.

Alper, İ. (2018). *Motivasyonun İş Doyumunu Üzerindeki Etkisi: Sivas Halk Sağlığı Müdürlüğü Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sivas: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Alwawi A, Koç A, Inkaya B (2020) Factors affecting nurses job satisfaction in medical surgical nursing care in turkey: A systematic Review. *International Journal of Health Service Research and Policy*. 5(2): b178-188.

Arslan, M. (2012). İş-aile ve aile-iş çatışmalarının kadın çalışanların iş doyumları üzerindeki etkisi. *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*. 2 (1):b99-113.

Aslan Ö, Akbayrak N. (2002). Hemşirelerde iş doyumunu. *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*. 6(2):b29-35.

Aydın, R. (2000). *Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışmalara Olan Etkisi*. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Aylaz, R., Aydoğmuş, N., & Yayan, E. H. (2017). Hemşirelerin iş doyumunu düzeylerinin belirlenmesi. *İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 6(1): 12- 17.

Aziri B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research And Practice*. 3(4): 77-78.

Başaran, H. (2003). *Çalışanların İş Tatminine Yol Açan Faktörler ve İş Tatmininin Sonuçlarına İlişkin Olarak K.K.K Kara Havacılık Sınıfında Yapılan Bir Araştırma*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bayrak, G., (2004) *Hemşirelerde İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler*, (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul: Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Beutell, N. ve Wittig-Berman, U. (1999). Predictors Of Work-Family Conflict And Satisfaction With Family, Job, Career, And Life. *Psychological Reports*. 85(3): 893

Bilge, F., Akman, Y., Kelecioğlu, H. (2007). Öğretim elemanlarının iş doyumlarının incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 32(32):41.

Byars, L. L., & Rue, L. W. (2004). *Human Resource Management*. Beijing: Post and Telecom Press.

Çalışır, H. (2012) *Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi Hemşire-Ebe Hemşireler Örneği* (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çalışkan, O. ve Ünüsan, Ç. (2011). Otel çalışanlarının kurumsal sosyal sorumluluk algısının iş tatmini ve işte kalma niyetine etkisi. *Anatolia. Turizm Araştırmaları Dergisi*. 22 (2): 154-166.

Çalışkan, Z., (2005) İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama. *Fırat Üniversitesi Doğu Araştırmaları Dergisi*. 4(1):9-18.

Çam, O., Akgün, E., Gümüş, A. B., Bilge, A., & Keskin, G. Ü. (2005). Bir ruh sağlığı ve hastalıkları hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerin klinik ortamlarını değerlendirmeleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*. 6(4): 213-220.

Çam, O., Yıldırım S, (2010). Hemşirelerde iş doyumunu ve etkilenen faktörler. *Türkiye Klinikleri Hemşirelik Bilimleri Dergisi*. 2 (1): 64-70.

Can, H. (Editör), Aşan, Ö. ve Aydın, E.M. (2006). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Arıkan Yayınevi.

Çarıkçı, İ.H., Oksay, A. (2004). Örgütsel yapı ve meslek farklılıklarının iş tatmini üzerindeki etkileri: hastane çalışanları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 9 (2): 157-172.

Carrell, M., ve Elbert, N. (1974). Some personal and organizational determinants of job satisfaction of postal clerks. *Academy of Management Journal*. 17(2): 368-373.

Çelen Ü, Piyal B, Karaodul G, Demir M., (2004) Ankara onkoloji eğitim hastanesinde çalışanların iş doyumunu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*. 7(3): 295-318.

Çelik, S. (2010). *Hemşirelerin Profesyonellik Davranışlarının İş Doyumuna Etkisi*, (Yüksek Lisans Tezi) Ankara: Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Centers for Disease Control (CDC. (1992). Population-based mortality assessment-- Baidoa and Afgoi, Somalia, 1992. *MMWR. Morbidity and mortality weekly report*. 41(49):913-917.

Cerit K., (2009) *Hemşirelerin İş Doyumlarının Belirleyen Faktörler: Örgüt İklimi, Sosyodemografik ve Çalışma Özellikleri*. (Yüksek Lisans Tezi) İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü.

Çetinkanat, A. C. (2000). *Örgütlerde Güdüleme ve İş Doyumu*. Ankara: Anı Yayıncılık.

Chan, M. F., Luk, A. L., Leong, S. M., Yeung, S. M., & Van, I. K. (2009). Factors influencing Macao nurses' intention to leave current employment. *Journal Of Clinical Nursing*, 18(6): 893-901.

Çiçek, G., (2018). *Lise öğretmenlerinin mesleki tükenmişlik ve iş doyumunu düzeyleri üzerine bir çözümleme: Siirt örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Van: Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Çimen M, Şahin İ. (2000). Bir kurumda çalışan sağlık personelinin iş doyum düzeyinin Belirlenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*. 5(4): 53-67.

Cimete G, Gencalp NS, Keskin G. (2003) Quality of life and job satisfaction of nurses. *Journal of Nursing Care Quality* 18(2): 151-158.

Clark, A. E. (1996). Job Satisfaction in Britain. *British Journal of Industrial Relations*. 34(2): 189–217.

Clever, L. H. (2002). Who is sicker: patients or residents? Residents' distress and the care of patients. *Annals of Internal Medicine*, 136(5): 391-393.

Çoban, F., (2017)/ *Kamu ve Özel Kurumlarda Çalışan Mesleki Doyum ve Yaşam Doyumlarının Karşılaştırılması*, (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Cortese C. (2012) Predictors of critical care nurses' intention to leave the unit, the hospital, and the nursing profession. *Open Journal of Nursing*.

Derin N (2007)/ *Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler*, (Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

DeSantis, V.S. ve Durst, S. L. (1996). Comparing Job Satisfaction among Public and Private-Sector Employees. *The American Review of Public Administration*. 26(3): 327–343.

Dinçer, Ö. ve Fidan, Y. (1996). *İşletme Yönetimi*, (Birinci Baskı). İstanbul: Beta Yayınları.

Düru, M. Ş. (2015). *Okul yöneticilerinin liderlik davranış düzeylerinin öğretmenlerin iş tatmini üzerindeki etkisi: bir alan araştırması*. (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Erdem R, Rahman S, Avcıl, Göktaş B, Şenoğlu B, Fırat G. (2008). Investigating Job Satisfaction and Burnout Levels of the Persons Working for the Hospitals at City Center of Elazığ, Turkey. *Journal of Applied Science Research*. 4(2):188-201.

Erdem, A. R. (1998). Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. (4): 51-57.

Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z. ve Erat, S. (2004). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: tekstil sektöründe bir uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi. 5 (1): 19-26.

Erdoğan, G.T. (2004). *Toplam kalite yönetimi yaklaşımında insan kaynakları yönetiminin çalışanların iş doyumuna etkisi ve uygulama sonuçlarına yönelik bölgesel bir araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.

Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. (5. Baskı). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.

Eren, E. (2000) *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (Genişletilmiş 9.Baskı), İstanbul: Beta Basım Yayıncılık.

Erenler, E. (2001). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini İlişkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ergincan, T., (2010). *Yükseköğretim Mezunlarının Uzmanlık Alanında İstihdam Sorunu ve İş Doyumu*, (Yüksek Lisans Tezi) İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Erigüç, G., (2000) Sağlık Personelinin Kişisel Özelliklerine Göre İş Doyumu üzerine Bir İnceleme, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*. 5(3): 7-39.

Eskildsen, J. K., & Dahlgaard, J. J. (2000). A causal model for employee satisfaction. Total quality management research, 11(8): 1081-1094.

Farrell, G. A., & Dares, G. (1999). Nursing staff satisfaction on a mental health unit. *Australian and New Zealand Journal of Mental Health Nursing*. 8(2): 51-57.

Faulke, L. H. (2002). *Pay Satisfaction Consequences: Development and Test of a Theoretical Model*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi) Baton Rouge: Louisiana Devlet Üniversitesi.

Fındıkçı İ. (2001). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (3. Baskı). Bursa: Alfa Yayınları.

Finn, C. P. (2001). Autonomy: an important component for nurses' job satisfaction. *International Journal of Nursing Studies*, 38(3): 349-357.

Form, W. ve Geschwender, J. (1962). Social reference basis of job satisfaction: The case of the manual worker. *American Sociological Review*. 27(2): 228-237.

Franěk, M. ve Večeřa, J. (2008). Personal Characteristics and Job Satisfaction. *Ekonomie a Management*. 11(4): 63-76.

Glenn, N. D., Taylor, P. A. ve Weaver, C. N. (1977). Age and job satisfaction among males and females: A multivariate, multisurvey study. *Journal of Applied Psychology*. 62(2): 189-193.

Glenn, N.D. ve Weaver, C.N. (1982). *Further Evidence on Education and Job Satisfaction*. *Social Forces*. 61(1): 46-55.

Goehner, Elaine Dalke, (1992) *A longitudinal study of factors affecting job satisfaction among pediatric nurses* (Doctor Philosophy in Education Thesis). California: Claremont Graduate School.

Gök AU, Kocaman G. (2011). Reasons for leaving nursing: a study among Turkish Nurses. *Contemporary Nurse* 39(1):65-74.

Gölbashi, Z., Kelleci, M., & Dogan, S. (2008). Relationships between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: Cross-

sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45(12): 1800-1806.

Gruenberg, B. (1980). The Happy Worker: An Analysis of Educational and Occupational Differences in Determinants of Job Satisfaction. *American Journal of Sociology*. 86(2): 247–271.

Gürdoğan, A. ve Atabey, S. (2014). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma. *Journal Of Recreation and Tourism Research*. 1(2): 14-28.

Hassan Z Selvarjah A (2015) Reward and job satisfaction: A case Study Among Nurses in Private Hospital. DOI: 10.13140/RG.2.2.20576.69128.

Hassoy, D., Özvurmaz, S. (2019). Bir Devlet Hastanesindeki Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler. *Hemşirelik Bilimi Dergisi*. 2(3): 27-32.

Hoş, C. ve Oskay, A. (2015). Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*. 20(1): 12-23.

Hurst, K. L., Croker, P. A., & Bell, S. K. (1994). How about a lollipop? A peer recognition program. *Nursing Management*. 25(9): 68-69.

İmamoğlu S.Z, Keskin H, Erat S. (2004). Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 11 (1): 167-176.

İpek, H. (2003). *Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyum ve denetim odakları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

İşcan, Ö. F. ve Timuroğlu, M. K. (2007), Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 21(1): 119-135.

Jayasuriya, R., Whittaker, M., Halim, G., & Matineau, T. (2012). Rural health workers and their work environment: the role of inter-personal factors on job satisfaction of nurses in rural Papua New Guinea. *BMC health services research*. 12(1): 1-12.

Johnson, L. ve Johnson, R. H. (1972). High School Preparation, Occupation, and Job Satisfaction. *Vocational Guidance Quarterly*. 20(4): 287–290.

Judge, T.A., Piccolo, R.F., Podsakoff, N.P., Shaw, J.C. ve Rich, B.L. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*. 77(2): 157–167.

Kanbay, A., (2010) *Hemşirelerin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılığı*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Kangas, S., Kee, C. C., & McKee-Waddle, R. (1999). Organizational factors, nurses' job satisfaction, and patient satisfaction with nursing care. *JONA: The Journal of Nursing Administration*. 29(1): 32-42.

Kaplanoglu, A. E. (2010). *Yönetici Hemşirelerin Atılganlık Düzeyleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişki*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Karagöz, A. K., (2021) *Zonguldak İli Birinci Basamakta Çalışan Aile Hekimlerinin İş Doyumu Düzeyinin Belirlenmesi Ve Sosyodemografik Değişkenlerle İncelenmesi*. (Tıp Fakültesi Uzmanlık Tezi). Zonguldak: Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi.

Karalın, B. (2006). *K.K.T.C Bankalarında Motivasyon ve İş Doyumu*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Lefkoşa: Yakın Doğu Üniversitesi.

Kardaş, K., (2016) *Hemşirelerde İş Doymu ve Etkileyen Faktörlerin Kentsel ve Kırsal Kesimdeki Özel ve Kamu Hastaneleri ile Karşılaştırılması*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kayacık H., (2020). *Fuar Organizasyonlarında Çalışan İş Doymu: Almanya ve Türkiye’de çalışanların karşılaştırılması*. (Doktora Tezi) Düzce: Düzce Üniversitesi Sosyal.

Kazanç, H. (1998). *Kamu Kuruluşlarındaki İş Tatmini ve Tübitak Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Keser, A. (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile iş doymu ilişkisinin araştırılması. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 11(1): 100-119.

Kesici, S. (2006). *Bankalarda Motivasyon ve İş Tatmini İlişkisi ve Uygulamadan Bir Örnek*. (Yüksek Lisans Tezi). Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Khamlub, S., Harun-Or-Rashid, M. D., Sarker, M. A. B., Hiroswa, T., Outavong, P., & Sakamoto, J. (2013). Job satisfaction of health-care workers at health centers 125 in Vientiane Capital and Bolikhamsai Province, Lao PDR. *Nagoya Journal of Medical Science*. 75(3-4): 233-241.

Kılıç, Y. (2013). *Lise öğretmenlerinin örgütsel adalet ve iş doymu algıları arasındaki ilişki*. (Yüksek Lisans Tezi) Elazığ: Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Klein, S.M., ve Maher, J. R. (1968). Education Level, Attitudes, And Future Expectations Among First-Level Management. *Personnel Psychology*. 21(1): 43–53.

Koç, H., Yazıcıoğlu, İ., ve Hatipoğlu, H. (2009). Öğretmenlerin İş Doyum Algıları ile Performansları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 28: 13-22.

Koçel T., (2020) *İşletme Yöneticiliği. (18 Baskı)*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ.

Koçel, T. (1999). *İşletme Yöneticiliği*. 7. Baskı. İstanbul: Beta Basım Yayım.

Konuk, M., (2006) *İşletmelerde Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi Konya Şeker Fabrikasında Bir Uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Konukoğlu, F., (2014). *Özel Bir Hastanede Görev Yapan Hemşirelerin İş Doyumu Düzeylerinin Belirlenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Korkut, F., (2010). *Hemşirelerin Örgüt Kültürü Algılarının İş Tatminine Etkisi Üzerine İstanbul İlinde Bir Alan Çalışması*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Korkut, Y. (2018). *Çalışanın Adalet Algısı ve İş Doyumu İlişkisi: Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü Hekimler Üzerine Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Medipol Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Koşar, M., (2010). *Örgütsel Değişim Geçiren Bir Kurumda Çalışan Hemşirelerin İş Doyumlarının Belirlenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Koyutürk, A., (2015). *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Adalet İş Doyumu Bir Kamu Hastanesi Örneği*. (Yüksek Lisan Tezi). İstanbul: Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Küçüközkan, Y. (2005). Liderlik ve Motivasyon Teorileri: Kuramsal Bir Çerçeve. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*. 1(2): 87-115.

Kumaş, V., Deniz, L. (2010). Öğretmenlerin iş doyum düzeylerinin incelenmesi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*. 32: 123-139.

Kurt, S. D., (2009). *Klinik Sorumlu Hemşirelerin Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin İş Doyumu Üzerine Etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul: Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Kuzey, C. (2018). Impact of health care employees' job satisfaction on organizational performance support vector machine approach. *Journal of Economics and Financial Analysis*. 2(1): 45-68.

Kuzulugil, Ş. (2012). Kamu hastaneleri çalışanlarında iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(1): 129-141.

Lambrou, P., Kontodimopoulos, N. & Niakas, D. (2010). Motivation and job satisfaction among medical and nursing staff in Cyprus public general hospital. *Human resources for health*, 8(1): 1-9.

Larsen, J. M. ve Owens, W. A. (1965). *Worker Satisfaction as A Criterion*. *Personnel Psychology*. 18(1): 39-47.

Lu, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2007). Job satisfaction and its related factors: a questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China. *International Journal of Nursing Studies*. 44(4): 574-588.

Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior (12. Baskı)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Malka, A. ve Chatman, J. A. (2003). Intrinsic and Extrinsic Orientations as Moderators of the Effect of Annual Income on Subjective Well-being: A Longitudinal Study. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 29: 737-746.

Martin, J. K. ve Shenan, C. L. (1989). Education and Job Satisfaction. *Work and Occupations*. 16(2): 184-199.

McShane. Ve Now, V.G. Çev: Günsel, A. ve Bozkurt, S. (2016). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Nobel Akademik.

Mete, E.S. (2018). *Örgüt Kültürü, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ile İnovatif Çalışma Davranışı İlişkisi ve İnovatif Örgüt Kültürüne Yönelik Meta-Kuramsal Bir Model Geliştirme*. (Yayınlanmış Doktora Tezi). Ankara Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Mohamed B (03 Sep 2021) Inside Somalia-Turkey health relations *Daily Sabah*. <https://www.dailysabah.com/opinion/op-ed/inside-somalia-turkey-health-relations>, (17.12.2021).

Mrayyan, M. T. (2007). Jordanian nurses' job satisfaction and intent to stay: Comparing teaching and non-teaching hospitals. *Journal of Professional Nursing*. 23(3): 125-136.

Musal, B., Elçi, Ö. Ç., & Ergin, S. (1995). Uzman hekimlerde mesleki doyum. *Toplum ve Hekim*. 10(68): 2-7.

Nal, M. ve Nal, B. (2018). Sağlık çalışanlarının iş doyumları düzeylerinin incelenmesi: bir kamu hastanesi örneği. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*. 8(1): 131-140.

Newman, K., Maylor, U. and Chansarkar, B. (2002). The Nurse Satisfaction, Service Quality and Nurse Retention Chain: Implications for Management of Recruitment and Retention. *Journal of Management in Medicine*.

Ödemiş, H. (2008). *İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş tatminleri ile evlilik uyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Oflaz, A. (2018). *Ameliyathane Hemşirelerinde İş Doyumu ve Mesleki Profesyonellik*. (Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Okpara, J. O. (2006). The relationship of personal characteristics and job satisfaction: a study of Nigerian managers in the oil industry. *Journal of American Academy of Business*. 10(1): 49-58.

Onaran, O. (1981), *Çalışma Yaşamında Güdüleme Kuramları*, Ankara: Sevinç Matbaası,.

Öner S Hassan S. (2020). Somali'de Ana-Çocuk Sağlığı Hizmetleri. *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Lokman Hekim Tıp Tarihi ve Folklorik Tıp Dergisi*. 10(1): 7-13.

Özaltın, H. (1997). *Türk Silahlı Kuvvetleri'nde görev yapan muvazzaf tabip ve ordu hemşirelerinin iş doyumlarının analizi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Özata, M., Aslan, Ş., & Arslaner, Ş. (2007). Kamu ve özel sektöre ait hastanelerde çalışan hemşirelerin iş doyumunun değerlendirilmesi. *V. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Bilimsel Kitabı*.

Özaydın, M.M., Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 6(1): 251-281.

Özcan, İ., Aba, G., & Ateş, M. (2016). Hemşirelerin örgütsel bağlılık düzeyinin ve iş doyumunun beklenen personel devir hızı üzerine etkisi. *Uluslararası Avrasya Ekonomileri Konferansı*.

Özdemir F., (2006) *Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma* (Doktora Tezi) Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özer, P.S. ve Topaloğlu, T. (2008). *Motivasyonda Kapsam Kuramları liderlik ve Motivasyon Geleneksel ve Güncel Yaklaşımlar* Çev. Serinkan, C. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Özpehlivan, M. (2018). İş tatmini: kavramsal gelişimi, bireysel ve örgütsel etkileri, yararları ve sonuçları. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2 (2):43-70.

Özşaker, E., Daştı, D., Kurcan, Ç., Özdemir, N., & Van Giersbergen, M. Y. (2020). Cerrahi hemşirelerinin iş doyumları ve etkileyen faktörler. *Online Türk Sağlık Bilimleri Dergisi*. 5(1): 81-92.

Öztürk, H., & Oktay, S. (2004). Hemşirelerin motivasyon ve performans düzeyleri. *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*. 8(2): 19-30.

Öztürk, M. ve Şahbudak, E., (2017). İşyerinde Psikolojik Taciz (Mobbing) ve İş Doyumu: Cumhuriyet Üniversitesindeki Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Çalışma. *Sosyoloji Araştırmaları Dergisi*. 20 (2): 200-228.

Öztürk, N. Ş., & Akbulut, Y. (2011). Hemşirelerin İş Gücü Verimliliğini Etkileyen Örgütsel Faktörler Konusundaki Tutumlarının Belirlenmesi. *Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi*. 10(1): 19-30.

Paşaoğlu D, Tonus HZ. (2014). Strategic importance of human resource practices on job satisfaction in private hospitals. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 150: 394-403.

Peters D.H, Chakraborty S, Mahapatra P, Steinhardt L. (2010). Job satisfaction and motivation of health workers in public and private sectors: cross-sectional analysis from two Indian states. *Human resources for health* 8(1): 1-11.

Pınar, İ., Kamaşak, R. ve Bulutlar, F., (2008). İş tatmini oluşturan boyutların toplam tatmin üzerindeki etkilerinin doğrulayıcı faktör analizi ile incelenmesi üzerine Türk işletmelerinde bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 37(2): 151-166.

Poyraz, K. ve Kama, B. (2008). Algılanan iş güvencesinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler ve Fakültesi Dergisi*. 13(2): 143-164.

Qayad M (2007). health care service in transitional Somalia challenges and recommendations. *Bildhaan An International Journal of Somali studies*.

Quinn, R.P. ve Baldi de Mandilovitch, M. S. (1980). Education and Job Satisfaction. *The Vocational Guidance Quarterly*. 29(2): 100-111.

Ross, C. E., Reskin, B. F. (1992). Education, Control at Work, and Job Satisfaction. *Social Science Research*. 21(2): 134–148.

Rossberg, J. I., & Friis, S. (2004). Patients' and staff's perceptions of the psychiatric ward environment. *Psychiatric Services*. 55(7): 798-803.

Ruzafa-Martinez, M., Madrigal-Torres, M., Velandrino-Nicolas, A., & Lopez-Iborra, L. (2008). Work satisfaction among Spanish nurses working in English hospitals. *Gaceta sanitaria*. 22(5): 434-442.

Sabancıogulları S, Dogan S. (2015). Effects of the professional identity development programme on the professional identity, job satisfaction and burnout levels of nurses: a pilot study. *International Journal of Nursing Practice*. 21(6): 847-857.

Sabuncuoğlu, Z. (2001) “Örgütsel Psikoloji”. Bursa: Ezgi Kitabevi.

Şahin, D. S., ÖNAL, Ö., Kılınç, A. S., & Sütü, S. P. (2014). Acil Servis ve Yoğun Bakımda Çalışan Hemşirelerde Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi. *Halk Sağlık Kongresi*.

Sanchez, J.I. ve Brock, P. (1996). Outcomes Of Perceived Discrimination Among Hispanic Employees: Is Diversity Management A Luxury or A Necessity? *Academy of Management Journal*. 39: 704-719.

Şeker, S. E., (2015). “Motivasyon Teorisi”. *YBS Ansiklopedi*. 2(1): 22-26.

Semerci, A. S. (2005). *İş Motivasyonu ve Sonuçları: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nda Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Uzmanlık Yeterlilik Tezi). Ankara Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü.

Şengül, M. C., (2008) *Örgüt Çalışanlarının Kişilik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. (Doktora Tezi). Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şenturan L., Karabacak B., Alpar Ş., Sabuncu N. (2007). Hemodiyaliz Ünitesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyi. 17. *Ulusal Böbrek Hastalıkları Diyaliz ve Transplantasyon Hemşireliği Kongresi Antalya*.

Sevimli, F., İşcan, ÖF. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Akademik Bakış*. 5: 55-64.

Sezgin A. (2010) *Üniversite Hastanelerinde Çalışan Başmüdür ve Müdürlerin İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi) İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Shang, J., You, L., Ma, C., Altares, D., Sloane, D. M., & Aiken, L. H. (2014). Nurse employment contracts in Chinese hospitals: impact of inequitable benefit structures on nurse and patient satisfaction. *Human resources for health*. 12(1): 1-10.

Shiyani, V. (2021). Job Satisfaction: Meaning, Definition, Importance, factors, Effects, and Theories. *Retrieved*. 11(5).

Şimşek, B. (2013) *Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler ve Tekstil Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Sönmez, H. (2014). *Değişim yaşanan örgütlerde iş tatmini ile örgütsel bağlılık ilişkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Soylu F. (2007). *Hemşirelerin ekip çalışmasına ilişkin görüşleri ve iş doyumları*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Tanrıverdi, H., ve Paşaoğlu, S. (2014). Dönüşümcü liderlik, örgütsel adalet ve iş tatmini arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik okul öncesi öğretmenleri üzerinde bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 13(50): 274-293.

Telman, N.ve Ünsal, P. (2004). *Çalışan memnuniyet*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.

Tiffin, C. (2012). Beyond the bedside: The changing role of today's nurses. *Retrieved on March, 23, 2012*.

Tilev, S. & Beydağ, K.D. (2014). Hemşirelerin iş doyum düzeyi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*. 3(1):140-147.

Tınaz, P., (2013) *Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*, 3.Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.

Top M, Gider O. (2013). Interaction of organizational commitment and job satisfaction of nurses and medical secretaries in Turkey. *The International Journal of Human Resource Management*. 24(3):667-683.

Topal, E. (2008). *Hekim ve hemşirelerin iş doyum düzeyleri*, (Yüksek Lisans Tezi) Ankara Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Türe Yılmaz, A., & Yıldırım, A. (2016). *Hemşire iş doyum ölçeği'nin Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği*. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*. 3(3):158-168.

Tutar, H., (2016) *Örgütsel Davranış Örgüt Teorileri ve Çağdaş Yaklaşımlar Açısından*, 1. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.

Tuzcu, M.A. (2016). Ankara Üniversitesi TÖMER'de çalışan akademik ve idari personelin iş tatmin düzeyinin ve iş tatminine etki eden faktörlerin belirlenmesi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*. 71(1):161-197.

Tzeng, H. M. (2002). The influence of nurses' working motivation and job satisfaction on intention to quit: an empirical investigation in Taiwan. *International Journal of Nursing Studies*. 39(8): 867-878.

Tzeng, H. M. ve Ketefian, S. (2002). The Relationship Between Nurses Job Satisfaction and Inpatient Satisfaction: An Exploratory Study in Taiwan Teaching Hospital. *Journal of Nursing Care Quality*. 16(2): 39-49.

Uludağ, Y. (2017). *İş Tatmininde Kişilik Özelliklerinin ve Sosyal İlişkilerin Rolü: Bir Enerji İşletmesinde Araştırma*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Kırıkkale: Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ulukuş, K.S. (2016). Motivasyon Teorileri ve Lider Yöneticilik Unsurlarının Bireylerin Motivasyonuna Etkisi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 4(25):247-262.

Ünaldı Türkkân N, Eşkin Bacaksız F, Tuna R., (2014). Güdüleme. İçinde: Tatar Baykal Ü, Ercan Türkmen E, (eds.). *Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi*. 1. basım. İstanbul : Akademi Basın.

Upenieks, V. (2003). The Interrelationship of Organizational Characteristics of Magnet Hospitals, Nursing Leadership and Nursing Job Satisfaction. *The Health Care Manager*. 22(2): 83-98.

Uzun, Ö. (2010). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri ve İş Doyumları. *İ.Ü.F.N. Hem. Derg (2010) Cilt 18:8*

Van Der Doef, M., Mbazzi, F. B., & Verhoeven, C. (2012). Job conditions, job satisfaction, somatic complaints and burnout among East African nurses. *Journal Of Clinical Nursing*. 21(11-12).

Velioğlu, P. (1994). *Hemşireliğin düşünsel temelleri*. İstanbul: Alaş Ofset Matbaacılık.

Vollmer, H.M., Kinney, J.A. (1955). Age, Education, and Job Satisfaction. *Personnel*. 32(1): 38–43.

Wanjohi N ve Maringi P. (2013). *Job Satisfaction among Foreign Nurses in a Private Nursing Home, Southern Finland* (Master's Degree Thesis). Rajakatu: Jam University Faculty of Applied Sciences.

Weaver, C. N. (1978). Sex Differences in the Determinants of Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*. 21(2): 265–274.

Weiss, H.M., ve Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in organizational behavior*, 18(1), 1-74.

WHO-EMRO, Report (2004) “Country Profiles: Somalia, WHO report.

Wood, D.A. ve Lebold, W.K. (1970). The Multivariate Nature of Professional Job Satisfaction. *Personnel Psychology*. 23(2):173–189.

Worf, M. (1970). Needs gratification theory: a theoretical reformulation of job satisfaction/dissatisfaction and job motivation. *Journal of Applied Psychology*. 54 (1): 87-94.

World Health Organization. (2007). Facts and figures from the World Health Report 2005: Make every mother and child count. *Geneva Switzerland: WHO report*.

Yardımcı, C. (2010). *Paternalist liderlik davranışlarının iş tatmini üzerindeki etkisi: Bankacılık sektörü üzerinde bir uygulama*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yelboğa, A. (2012). Örgütsel Adalet İle İş Doyumu İlişkisi. *Ampirik Bir Çalışma. Ege Akademik Bakış*. 12(2): 171-182.

Yıldız N, Yolsal N, Ay P, Kıyan A. (2003). İstanbul Tıp Fakültesi'nde çalışan hekimlerde iş doyumunu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*. 66(1):34-41.

Yıldız Z, Ayhan S, Erdoğan Ş. (2009). The impact of nurses' motivation to work, job satisfaction, and sociodemographic characteristics on intention to quit their current job: an empirical study in Turkey. *Applied Nursing Research*. 22(2):113-118.

Yıldız, N., & Kanan, N. (2005). Yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerde iş doyumunu etkileyen faktörler. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*. 9(1): 8-13.

Yılmaz, A. ve Ceylan, Ç. B. (2011). İlköğretim okul yöneticilerinin liderlik davranış düzeyleri ile öğretmenlerin iş doyumunu ilişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*. 17(2): 277-394.

Yılmaz, H., & Karahan, A. (2009). Bireylerin kişisel özellikleri yönünden iş doyum düzeylerine göre tükenmişlikleri: Afyonkarahisar ilinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 14(3): 197-214.

Yılmazel G. (2013). Mobbing, job satisfaction and affecting factors in the nurse. *Turkiye Clinics Journal of Nursing Science*. 5(2):55-63.

Yüksel-Kaçan, C., Örsal, Ö., & Köşgeroğlu, N. (2016). Hemşirelerde iş doyumunun incelenmesi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*. 18(2/3): 1-12.



EKLER

EK 1: Veri Toplama Kabul Belgesi

JAMHUURIYADA SOMALILAND
Wasaarada Horumarinta Caafimadka
Cusbitaalka Guud ee Hargeisa

**REPUBLIC OF SOMALILAND**
Ministry of Health Development
Hargeisa Group Hospital

Ref: HGH/0.1/3928/21 Date: 01/12/2021

APPROVAL LETTER

To Whom It May Concern

On behalf of Hargeisa Group Hospital Administration, we approved that **Mr. Ridwan Khayre Yusuf** a student from Dokuz Eylul University Institute of Social Science Department of Hospital and Health Care Management in Turkey has approved to conduct a data regarding the research desertification of entitled (Factors Contributing to Job Satisfaction among nurses at Public Hospitals: A Case Study of Hargeisa Group Hospital).

We are glad to offer him an opportunity to conduct this important study in our hospital and we would like to share back the result of this study.

If you have any concerns or require additional information feel free to contact us.

Yours faithfully

Hospital Director
Dr. Ahmed Omar Askar
Signature: _____



Email: hghsecretary@gmail.com
Phone: +252 2 523114

EK:2 Anket Formu

ANKET FORMU

Sayın Katılımcı

Bu araştırmanın konusu Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi Yüksek Lisans Programında hazırlanan tez çalışması kapsamında yürütülmektedir. Araştırmanın konusu Kamu Hastanesi Hemşirelerin İş Doyumu etkileyen Faktörlerin incelenmesi ile ilgilidir. Çalışma gönüllülük esasına dayanmakta olup araştırmaya katılmama ya da istediğiniz zaman bırakma hakkınız vardır.

Anket çalışması iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde sosyo-demografik bilgilere yönelik sorular, İkinci bölümde ise iş doyumunu ile ilgili sorular yer almaktadır. Araştırmanın sonuçları yalnızca bilimsel amaçla kullanılacak ve tamamıyla gizli tutulacaktır.

Soruları samimiyetle yanıtlamanız çalışma açısından önem arz etmektedir.

Ridwan Khayre Yusuf
Teşekkür ederiz

I. Demografik Özellikler

Aşağıdaki sorularda size uygun olan yanıt işaret

1. Cinsiyetiniz

1. Kadın ()
2. Erkek ()

2. Yaşınız

1. >25 ()
2. 25-35 ()
3. 36-45 ()
4. < 45 ()

3. Medeni Durumunuz

1. Bekâr ()
2. Evli ()

3. Boşanmış ()

4. Eğitim Durumunuz

1. Meslek okulu ()

2. Lisans ()

3. Yüksek lisans ()

4. Doktora ()

5. Hemşire olarak bu hastane çalışma süreniz?

1. 1-5 Yıl ()

2. 6-10 Yıl ()

3. < 10 Yıl ()

6. Çalıştığınız birim?

1. Acil Servis ()

2. Yoğun Bakım ()

3. Amaliyethane ()

4. Cerrahi Bölüm ()

5. Klinikler ()

7. Şu anki unvanınız nedir?

1. Hemşirelik Yönetici ()

2. Başhemşire ()

3. Personel hemşire ()

8. Aylık maaş aralığınız nedir?

1. SL5H 477,000 – SL5H 954,000 ()

2. SL5H 1431,000- SL5H 1908,000 ()

3. SL5H 4770,000 – SL5H 9540,000 ()

9. Haftada kaç saat çalışıyorsunuz?

1. 30-40 saat ()

2. 40-50 saat ()

3. < 50 saat ()

10. Çalışma şekliniz?

1. Gündüz ()
2. Nöbet ()
3. Gündüz + Nöbet ()

11. Çalışma memnuniyetinizi genel olarak nasıl değerlendirirsiniz?

1. Memnunum ()
2. Orta derecede memnunum ()
3. Hiç memnun değilim ()

II. İŞ DOYUMU

Aşağıdaki ifadeler işinizin çeşitli yönleriyle ilgilidir. Her cümleyi dikkatlice okuyunuz ve uygun olanı işaretleyiniz. Aşağıdaki ölçek kullanılacaktır

5. Çok Memnunum
4. Memnunum
3. Karasızım
2. Memnun değilim
1. Hiç memnun değilim

	Mesleğimden	1	2	3	4	5
1	Sürekli meşgul olabilmek etmesinden dolayı					
2	İşyerinde bağımsız çalışma imkânının çalışma şansı vermesinden					
3	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı vermesinden					
4	Toplumda "saygın bir kişi" olma şansı vermesinden					
5	Yöneticinin çalışan kişileri kişilere davranış şeklinden					
6	Yöneticimin karar verme yeteneği yönden yönünden					
7	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilmek bakımından					
8	Bana sabit bir iş sağlaması bakımından					
9	Başkaları için bir şeyler yapma hissedğim yönden yönünden					
10	Kişileri Kişilere ne yapabileceklerini söyleme şansı vermesinden					
11	Yeteneklerimi kullanıp bir şeyler yapabileme şansı vermesi nedeniyle					

12	Örgüt politikalarının uygulanma şekli						
13	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretten						
14	Terfi imkânının olmasından şansı						
15	Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkanı özgürlüğünden						
16	Mesleğimi yapmak için kendi yöntemlerimi deneme şansı.						
17	Çalışma koşulları yönünden						
18	Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden						
19	Yaptığım işin takdir edilmesi açısından						
20	İşten aldığım başarı hissi.yönünden						

Ankete katıldığınız için teşekkür ederim

