

**T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HALK SAĞLIĞI ANABİLİM DALI**

**PROF. DR. MAZHAR OSMAN BAKIRKÖY RUH SAĞLIĞI VE
SİNİR HASTALIKLARI EĞİTİM VE ARAŞTIRMA
HASTANESİ'NDE ÇALIŞAN İŞÇİLERİN
İŞ DOYUMU VE ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

**Hazırlayan
Gürkan URAL**

**Danışman
Doç. Dr. Ahmet ÖZTÜRK**

Doktora Tezi

**Haziran 2011
KAYSERİ**

**T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HALK SAĞLIĞI ANABİLİM DALI**

**PROF. DR. MAZHAR OSMAN BAKIRKÖY RUH SAĞLIĞI VE
SİNİR HASTALIKLARI EĞİTİM VE ARAŞTIRMA
HASTANESİ'NDE ÇALIŞAN İŞÇİLERİN
İŞ DOYUMU VE ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

**Hazırlayan
Gürkan URAL**

**Danışman
Doç. Dr. Ahmet ÖZTÜRK**

Doktora Tezi

**Haziran 2011
KAYSERİ**

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Adı Soyadı: Gürkan URAL

İmza:



“Prof. Dr. Mazhar OSMAN Bakırköy Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde Çalışan İşçilerin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler” adlı doktora tezi, Erciyes Üniversitesi Lisansüstü Tez Önerisi ve Tez Yazma Yönergesi’ne uygun olarak hazırlanmıştır.

Tezi Hazırlayan

Gürkan URAL



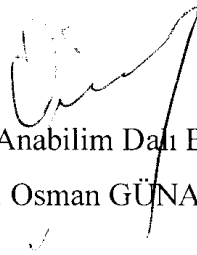
Danışman

Doç. Dr. Ahmet ÖZTÜRK



Halk Sağlığı Anabilim Dalı Başkanı

Prof. Dr. Osman GÜNAY



Doç. Dr. Ahmet ÖZTÜRK Danışmanlığında **Gürkan URAL** tarafından hazırlanan “**Prof. Dr. Mazhar OSMAN Bakırköy Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Hastanesi’nde Çalışan İşçilerin İş Doyum Düzeyi ve Etkileyen Faktörler**” konulu bu çalışma, jürimiz tarafından Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü **Halk Sağlığı** Anabilim Dalında **Doktora** tezi olarak kabul edilmiştir.

03/06/2011

JÜRİ:

Danışman: Doç. Dr. Ahmet ÖZTÜRK

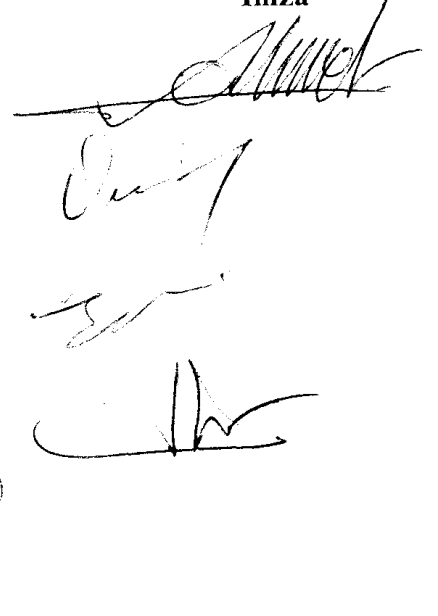
Üye : Prof. Dr. Osman GÜNAY

Üye : Prof. Dr. Ramazan DEMİR

Üye : Doç. Dr. İskender GÜN

Üye : Doç. Dr. Mustafa ÖZTÜRK

İmza

**ONAY:**

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulununtarih ve.....sayılı kararı ile onaylanmıştır.

...../...../2011

Prof. Dr. Saim ÖZDAMAR
Enstitü Müdürü

TEŞEKKÜR

Doktora eğitimim ve tez çalışmam boyunca bana desteğini, bilgisini ve yol göstericiliğini benden esirgemeyen danışman hocalarım, Sayın Prof. Dr. Osman CEYHAN ve Doç. Dr. Ahmet ÖZTÜRK'e, başta yöntem önerileri olmak üzere her aşamada önerilerini ve yardımlarını eksik etmeyen hocam, Sayın Prof. Dr. Yusuf ÖZTÜRK'e ve Prof. Dr. Osman GÜNAY'a, bu çalışmada kullanılan ölçeğin temin edilmesinde ve analizinde yardımcı olan Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı öğretim görevlisi Sayın Doç. Dr. Birgül PİYAL ve Çukurova Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi İstatistik Bölümü araştırma görevlisi Dr. Nazif ÇALIŞ'a, anket uygulamasına izin veren Bakırköy Prof. Dr. Mazhar OSMAN Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi Başhekimisi Doç. Dr. Medaim YANIK'a, yine tez çalışmam boyunca bana destek olan değerli hocam Doç. Dr. İskender GÜN'e ve Prof. Dr. Ramazan DEMİR'e, anket uygulanması esnasında yardımlarını esirgemeyen Uzm. Hem. Seval KAHRAMAN URAL'a, Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi'nde çalışan tüm personele ve son olarak herşeye rağmen her sorunumda yanımda olan ve beni hep destekleyen, tez çalışmamı bitirebilmem için uzaktan da olsa beni sürekli olarak motive eden sevgili aileme teşekkür ederim.

Gürkan URAL
Osmaniye, Haziran 2011

**BAKIRKÖY PROF. DR. MAZHAR OSMAN RUH SAĞLIĞI VE
SİNİR HASTALIKLARI EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİNDE
ÇALIŞAN İŞÇİLERDE İŞ DOYUMU VE ETKİLEYEN FAKTÖRLER**

Gürkan URAL

Erciyes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Halk Sağlığı Anabilim Dalı

Doktora Tezi, Haziran 2011

Danışman: Doç. Dr. Ahmet ÖZTÜRK

KISA ÖZET

Bu araştırma; işçilerin iş doyum düzeyinin ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma tanımlayıcı olarak planlanmıştır. Bakırköy Prof. Dr. Mazhar OSMAN Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan işçiler araştırmanın evrenini oluşturmuş, örnekleme yapılmamıştır. Anket formu, hastaneye bağlı toplam 1293 personele dağıtılmış olup, 1240'ı (%95.9) araştırmaya katılmıştır. Araştırma verileri, 15.01.2008 ile 15.06.2008 tarihleri arasında, araştırmanın yapıldığı kurumdan gerekli yasal izinler ve etik kurul onayı alınarak anket yöntemiyle toplanmıştır. Veri toplama aracı olarak işçilerin tanıtıcı ve mesleki özelliklerini içeren bilgi formu, araştırmada kullanılan ve 10 bölümden oluşan İş Doyum Ölçeği (İDÖ), Ege Üniversitesi Fen ve Edebiyat Fakültesi Psikoloji Bölümü'nün Almanca'dan Türkçe'ye uyarladığı ve geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş bir ölçektir. Araştırmada elde edilen verilerin istatistiksel analizinde; Kolmogorov-Smirnov Testi, bağımsız iki örneklem t testi, tek yönlü ANOVA Testi, Tukey-HSD testi ve Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır.

Araştırma grubundaki işçilerin genel iş doyum puanı 100.0 üzerinden 50.59 ± 0.24 olarak bulunmuştur. İşçilerin birimler arası ilişkiler boyutunda en düşük, ücret ve ödül sistemleri boyutunda en yüksek doyumda oldukları belirlenmiştir. 30 yaş ve altında olan işçilerin genel iş doyum puanı 51.6, 1-5 yıl hizmet süresi olan işçilerde 51.2 olarak bulunmuştur. Servislerde ve polikliniklerde çalışanlarda iş doyum düzeyi düşük bulunurken, gece nöbeti tutmayanlarda iş doyum düzeyi daha yüksek bulunmuştur. İşçilerin yaş, çalıştıkları kurum ve birimler, toplam hizmet süreleri, şuan bulunduğu kurumda çalışma süreleri, çalışma biçimleri, görevleri, çalışma düzenleri, hafta sonu çalışma, haftalık çalışma süresi, meslek seçimi, mesleki görüş ve sağlık algıları iş doyumunu üzerinde etkili değişkenler olarak belirlenmiştir. Araştırmada, genel iş doyum puanı ile en güçlü ilişkiye sahip olan alt ölçeklerin sırasıyla, örgüt kültürü, işin kendisi ve kuruma bağlılık; en zayıf ilişkiye sahip olanlar ise sırasıyla; birimler arası ilişkiler, çatışma çözümü ve bilgilendirme ve iletişim olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada, alt ölçeklerin tümünün en güçlü ilişkide olduğu puan ise genel iş doyum puanıdır. Alt ölçekler arasında yapılan karşılaştırmada da, en güçlü ilişkinin kuruma bağlılık ile örgüt kültürü; en zayıf ilişkinin de, ekip çalışması ile birimler arası ilişkiler arasında olduğu anlaşılmıştır.

Sonuç olarak Bakırköy Prof. Dr. Mazhar OSMAN Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan işçilerin iş doyumlarının orta düzeyde olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: İşçi, İş Doyumu, Sağlık Kuruluşu

**THE WORKERS' JOB SATISFACTION AND AFFECTING FACTORS
IN THE BAKIRKOY PROF. DR. MAZHAR OSMAN RESEARCH AND TRAINING HOSPITAL FOR
PSYCHIATRIC AND NEUROLOGICAL DISEASES**

Gürkan URAL

**Erciyes University, Graduate School of Health Sciences
Department of Public Health**

Ph. D. Thesis, June 2011

Supervisor: Associate Prof. Dr. Ahmet ÖZTÜRK

ABSTRACT

This research has been made in order to designate the workers' level of job satisfaction and also affecting factors.

The research is planned as a descriptive study. The workers working in Bakırköy Prof. Dr. Mazhar OSMAN Psychiatry, Neurology and Neurosurgery Education and Research Hospital, are the universe of the study, no sampling was done. The questionnaire were distributed to 1293 hospital staff, 1240 were participated in the study and analysis this number was over. 95.9% of workers participate in the research study provided the flour in the research area. Research data were collected through inquiry method between 15.02.2008 to 15.06.2008 from the institution where the research took place by obtaining necessary permits and ethics committee approval. As a means of data collection, occupational characteristics of workers that contains introductory information form, job satisfaction scale consisting of 10 chapters that used in the study and a job satisfaction scale that has been tested both in validity and reliability adapted to German by The Egean University, Science and Art Faculty Department of Psychology were used. Statistical analysis of survey data were evaluated by using kolmogorov-smirnov test, two independent samples t test, annova test, turkey-hsd test and pearson correlation test.

The general job satisfaction mark of the workers in the study group was found 50.59 ± 0.24 . It has been found out that the workers were in the lowest satisfaction level from the point of salary, but in the highest satisfaction level from the point of connection of institution and confidence. The general job satisfaction level of the 30 age and under group workers was found to be 51.6 and that of the workers 1 to 5 years work time was found to be 51.2. Although the job satisfaction level in the workers working in the services and polyclinics was found to be low, the job satisfaction level in the workers who don't work at nights and those who don't works at weekends was found to be higher. The influential variables on workers job satisfaction are designated as; their age, place and people they live with, having children or not, baby caving matter, total service process of institutes and units they work, working time of them at their present job, working styles and duties of them, their working system, their night shift, weekend work, weekly working time, choice of occupation and occupational view and health condition and perception. It has been found during the study that; the strongest relationship with all job satisfaction score with sub-scales, respectively, were the organization, organizational culture and organizational commitment with the work itself; those with the weakest relationship, respectively, of units of relations, conflict resolution an information and communication. In the study, the general job satisfaction score has the most powerful relationship with all sub-scales. It is understood through the comparison between sub-scales that the most weakness relationship is between organizational culture and organizational commitment, the most weakness relationship is between teamwork and interdepartmental relationships.

In conclusion; it is reported that the workers who have been working in the Prof. Dr Mazhar OSMAN Psychiatry, Neurology and Neurosurgery Education and Research Hospital, have middle level of job satisfaction.

Keywords: Worker, Job Satisfaction, Health Care Institution.

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
İÇ KAPAK.....	I
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK SAYFASI.....	II
YÖNERGEYE UYGUNLUK SAYFASI.....	III
KABUL VE ONAY SAYFASI.....	IV
TEŞEKKÜR.....	V
ÖZET.....	VI
ABSTRACT.....	VII
İÇİNDEKİLER	VIII
KISALTMALAR.....	X
TABLolar LİSTESİ	XI
1. GİRİŞ VE AMAÇ	1
2. GENEL BİLGİLER.....	4
2.1. İŞ DOYUMU KAVRAMININ TANIMI	4
2.2. İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ	5
2.3. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ KURAM VE MODELLER.....	6
2.3.1. Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	6
2.3.2. Herzberg’in Çift Faktör Kuramı.....	7
2.3.3. Wroom’un Beklenti Kuramı.....	9
2.3.4. Lawler – Porter’in Beklenti Kuramı	10
2.3.5. Eşitlik Kuramı	10
2.3.6. İş Düzenlemesi Kuramı.....	11
2.3.7. Mc Clelland’ın Başarma Gereksinimi Kuramı	11
2.3.8. Tutarsızlık ve Farklılık Kuramı	12
2.4. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	12
2.4.1. Bireysel Faktörler	12
2.4.2. Örgütsel Faktörler.....	14

2.5. İŞ DOYUMSUZLUĞU VE SONUÇLARI	18
2.5.1. İş Doyumunun Başarıya Etkisi.....	18
2.5.2. İş Doyumunun Devamsızlığa ve İşten Ayrılmaya Etkisi.....	19
2.5.3. İş Doyumsuzluğunun Sağlığa Etkisi.....	21
2.5.4. İş Doyumunun Çalışanların Davranışlarına Etkisi	21
2.6. İŞ DOYUMUNUN ÖLÇÜLMESİ	22
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	35
3.1. ARAŞTIRMANIN TİPİ	35
3.2. ARAŞTIRMANIN YERİ.....	35
3.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	36
3.4. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ.....	36
3.5. ANKET FORMUNUN UYGULANMASI	38
3.6. ÖLÇEĞİN DEĞERLENDİRİLMESİ	39
4. BULGULAR	42
4.1. ARAŞTIRMA GRUBUNU TANIMLAYICI BULGULAR.....	42
4.2. ARAŞTIRMA KAPSAMINA ALINAN İŞÇİLERİN İŞ DOYUMU DÜZEYLERİ VE ETKİLEYEN FAKTÖRLERE İLİŞKİN BULGULAR	48
5. TARTIŞMA VE SONUÇ	66
5.1. ARAŞTIRMA GRUBUNU TANIMLAYICI BULGULAR.....	66
5.2. İŞÇİLERİN İŞ DOYUMU DÜZEYLERİ VE ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ	69
6. KAYNAKLAR	86
EKLER	
ÖZGEÇMİŞ	

KISALTMALAR

- İDÖ : İş Doyum Ölçeği
MinP : Minimum Puan
MakP : Maksimum Puan
OSS : Ortalamanın Standart Sapması
SH : Standart Hata
STP : Standartlaştırılmış Toplam Puan
TP : Toplam Puan

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 3.1.	Araştırmaya Katılan İşçilerin Çalıştıkları Şirketlere Göre Dağılımı	36
Tablo 3.2.	İş Doyumu Ölçeğinin Alt Bölümleri	37
Tablo 3.3.	Güvenirlilik Analizi Sonuçları.....	38
Tablo 3.4.	Bölgelere Göre Olumlu Olumsuz Soru Numaraları.....	39
Tablo 4.1.	Araştırma Kapsamına Alınan İşçilerin Sosyo-Demografik Özellikleri	43
Tablo 4.2.	İşçilerin Çalıştıkları Birimlere Göre Dağılımı	44
Tablo 4.3.	İşçilerin Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımı.....	45
Tablo 4.4.	İşçilerin Meslekleri ile ilgili Görüşlerine Göre Dağılımı.....	46
Tablo 4.5.	İşçilerin Sağlık Durumlarına Göre Dağılımı.....	47
Tablo 4.6.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Standart Puanları	48
Tablo 4.7.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması	49
Tablo 4.8.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması	50
Tablo 4.9.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	51
Tablo 4.10.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması	52
Tablo 4.11.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Aylık Gelir Düzeyine Göre Dağılımı Karşılaştırılması	53
Tablo 4.12.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Çalışılan Birimlere Göre Karşılaştırılması.....	54
Tablo 4.13.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Toplam Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması.....	55
Tablo 4.14.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Şu An Çalıştıkları Kurumdaki Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması.....	56
Tablo 4.15.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Çalışma Düzenine Göre Karşılaştırılması.....	57
Tablo 4.16.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Gece Nöbet Tutma Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	58
Tablo 4.17.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Haftada Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması	59
Tablo 4.18.	Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Hafta Sonu Nöbet Tutma Durumuna Göre Dağılımı	60

Sayfa No

Tablo 4.19. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Meslekleri ile İlgili Görüşlerine Göre Dağılımı.....	61
Tablo 4.20. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Sağlık Durumlarına Göre Dağılımı	62
Tablo 4.21. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Birlikte Yaşanılan Kişiler ve Yere Göre Dağılımı	63
Tablo 4.22. İş Doyum Ölçeğinin Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin Önemliliği için Korelasyon Katsayıları	65

1.GİRİŞ VE AMAÇ

İşletmeciliğin asıl konusu ve örgütlerin temel ögesi insandır. Örgüt, amaçlarını gerçekleştirmek için bir araya gelen insanlardan oluşur. Örgütlerin varlığı ve yaşaması onu oluşturan insanlara bağlıdır. Günümüzde küresel pazar koşullarında rekabet eden işletmeler, hızlı şekilde değişen dinamiklere uyum sağlayarak fırsatları yakalamaya çalışmaktadır. Bir işletmenin dış çevrede başarılı olabilmesi ve rakiplerinden farklılaşarak öne çıkabilmesi, öncelikle iç çevresindeki dinamikleri etkili bir şekilde yönetebilmesine bağlıdır. Küreselleşmenin bir sonucu olarak örgütlerin rekabet üstünlüğünü kazanabilmelerinde en etkin kaynak olarak kabul edilen “insan kaynağı”nın, örgütsel amaçlar doğrultusunda yönlendirilebilmesi için, örgüt çalışanlarının iş doyumlarını ve örgütte bağlılıklarını artırıcı faaliyetler içerisine girmeleri gerekmektedir (1). Örgüt içerisinde, çalışanın işini yapmasını etkileyen birçok faktör söz konusudur ve bunlardan birisi de iş doyumudur. En genel anlamıyla iş doyumunu, çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur. İşe karşı duyulan hoşnutluk iş doyumunu, hoşnutsuzluk ise iş doyumsuzluğunu gösterir. Bir diğer ifadeyle iş doyumunu, çalışanın maddi, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanması, beklenti ve arzularının gerçekleşmesidir (2). İş doyumunun önemi bireysel ve örgütsel düzeyde ele alınmaktadır. Bireysel açıdan bakıldığında iş, çalışan bireyin

yaşamında en önemli aktivitelerden biridir. Günün üçte birinin işte geçmesi, bireyin doğal olarak birtakım fiziksel, ruhsal ve sosyal gereksinimlerinin karşılanmasını işinden beklemesine yol açmaktadır. Bu gereksinimlerin karşılanmaması sonucu oluşan iş doyumsuzluğu; işe devamsızlık, kayıtsızlık, işi yavaşlatma, işten ayrılma vb. savunma davranışları gibi hizmetin etkiliğini olumsuz yönde etkileyen örgütsel sonuçlara neden olmaktadır. Bu nedendir ki, çalışanların işlerine ilişkin duyguları ve işleriyle ilgili tutumlarını kapsayan iş doyumu kavramı, meslek dışı yaşamı da doğrudan etkilemesi ve sürekli özveri gerektirmesi nedeniyle çalışanlar açısından büyük önem taşımaktadır (3).

İş doyumu kavramına verilebilecek en güzel örneklerden biri ise sağlık işletmeleri yani hastanelerdir. Hastaneler belirli amaçları gerçekleştirmek için kurulmuş, makine sisteminden çok, insana dayalı emeğin yoğun olduğu örgütlerdir. Diğer örgütler gibi hastaneler de amaçlarını mevcut olanaklarını harekete geçiren insan kaynakları aracılığıyla gerçekleştirirler (4). Hastanelerin toplumun sağlık hizmetini karşılamak amacıyla kurulduğu düşünüldüğünde, hastanelerin belirlenen amaca ulaşabilmesi için işgörenlerin işlerinden sağladığı doyum ve doyumsuzluğun önemi ortaya çıkacaktır (5). Yine, benzer büyüklükteki örgütlerle karşılaştırıldığında, hastanede oldukça farklı beceri ve birbirine benzemeyen birikimleri olan personel birlikte çalışmaktadır. Bu personel, örgütte; farklı beklenti, ihtiyaç ve amaçlarıyla birlikte çalışmaktadır (6). Personelin, örgütün amaçları doğrultusunda davranışta bulunmasının sağlanması, örgütün etkililiğini ve verimliliğini etkiler. Burada hastane yöneticisinin karşısına, farklı özelliklere sahip personelin davranışlarının hastanenin amaçlarına nasıl yönlendirileceği sorunu çıkmaktadır. Yöneticinin bu sorunu çözebilmesi, her düzeydeki personelin ihtiyaçlarına ve beklentilerine cevap vermesi, onları motive etmesi ile mümkün olabilmektedir (1).

Sağlık hizmeti üretimi ve tüketiminde insan faktörü her zaman ön plandadır. Bu nedendir ki, hastane ortamında tüm çalışanların psikolojik yönden rahat, soğukkanlı ve işlerine karşı istekli olmaları etkili hizmet sunumu için önemli bir husustur (4). Ayrıca sağlık hizmeti talep edenler, psikolojik olarak yardıma ihtiyacı olan, sağlıkla ilgili problemleri bulunan kişilerdir. Bu kişilere hizmet sunan ve hastane ortamında çalışanların, ruhsal yönden tam sağlıklı, en azından hasta insanlara yardım edebilecek yetenek, bilgi ve moral gücüne sahip olmaları gereklidir. Bunun için de çalışanların

yaptıkları işten hoşnut olmaları ve yaptıkları işten doyum sağlamaları son derece önemlidir (7).

Çalışanların gerek yetiştirilmesi gerekse örgütsel sosyalizasyon (işe alıştırma, hizmet içi eğitim) süreçleriyle hastane ve sağlık sisteminin etkin bir üyesi durumuna getirilmesi maliyetli bir süreçtir. Bu nedenle mümkün olduğunca çalışanların sistem içinde tutulması önem taşımaktadır (8). Herhangi bir çalışanın işten ayrılması hastane için maliyet unsuru olduğundan hastane yöneticilerinin işçilerin işten ayrılma davranışlarını veya eğilimlerini, ayrılma süreçlerinin nedenlerini, bu süreçte rol oynayan önemli değişkenleri ve bunlar arasındaki etkileşimleri iyi çözümlemesinin yararlı olacağı düşünülebilir (1,4).

Yukarıda saydığımız tüm bu nedenler ışığında; sağlık kurumlarında çalışmak büyük bir özveri ister. Hasta insanlara hizmet etmek, hastaların artan ihtiyaçlarını karşılayabilmek için iş görenlerin çalıştıkları kuruma bağlı olmaları gerekir. Bu nedenle kurum yöneticileri, iş doyumunu arttırmak için örgütsel bağlılık üzerinde dikkatlice durmalı ve iş görenlerin iş doyumlarını arttıracak yöntemleri, örgütlerinde bir politika olarak uygulamaya koymalıdır. Belirtilen hastanede böyle bir çalışmanın da ilk kez yapılıyor olması, çalışanların işlerine karşı tutum, ilgi ve istekleri konusunda hastane yöneticilerine önemli bilgiler sağlayacak, çalışanların değer ve beklentileri konusunda yeni bakış açıları kazandıracaktır.

Bu bilgi ve görüşlerden yola çıkarak bu araştırma ile Prof. Dr. Mazhar OSMAN Bakırköy Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan işçilerin iş doyum düzeylerinin belirlenmesi ve iş doyumunu etkileyen faktörlerin incelenmesi amaçlanmıştır.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. İŞ DOYUMU KAVRAMININ TANIMI

İş doyumunu ilk kez 1920'lerde ortaya atılmış, asıl önemi 1930 ve 1940'lı yıllarda anlaşılmıştır. Yapılan yoğun araştırmalarda, çalışanların işlerindeki mutluluğunun, o kişilerin verimliliğini etkilediği görüşünün ortaya atılması, iş doyumunu kavramına güncellik kazandırmıştır (9).

İş doyumunu, birçok yazar ve araştırmacı tarafından değişik biçimlerde tanımlanmıştır. İş doyumunu kavramı, işe ilişkin tutum, moral ve güdülenme kavramlarıyla yakından ilgilidir. Fakat bunlardan farklı anlamdadır (10).

İş doyumunu, kişinin işine karşı sahip olduğu etki ya da duygular şeklinde tanımlanabilir (11). İş doyumunu, işgörenin işine karşı gösterdiği genel tutumdur. Kişinin işine karşı tutumu olumlu ya da olumsuz olacağına göre, iş doyumunu kişinin iş deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh hali olarak belirtmek, işgörenin işine karşı olumsuz tutumuna ise iş doyumsuzluğu demek doğru olacaktır (12).

İş doyumunu, kişinin işini yapmasını ya da değerlerinin önemini kavramasını motive eden, hoş giden duygular olarak da tanımlanabilir (13). Çalışanların algılarına, duygu ve davranışlarına ilişkin çok değişik boyutlu iş tutumlarının bir ölçüsü olarak ifade edilebilir (14).

İş doyumunu, işgörenlerin işine ve örgütüne karşı geliştirdiği bir tepki olarak tanımlanabilir. İşgörenlerin işinde gösterdiği çaba, örgütsel bağlılık, güç, sosyal imkanlar gibi belli girdiler karşılığında aldığı çıktı miktarı (iç ve dış ödüller) ile alması gerektiğini düşündüğü çıktı miktarı arasındaki fark iş doyumunun belli başlı belirleyicisidir (14,15).

İşgörenlerin önemli olarak gördükleri şeyleri işlerinden ne kadar elde ettiklerine ilişkin algılarının bir sonucudur. Genellikle örgütsel davranış alanında en önemli ve en sıklıkla çalışılan tutumdur (15).

İş doyumunu, çalışanların işleri ve iş yerleri ile ilgili çeşitli tutumsal boyutları içeren genel bir kavramdır. İş doyumunun en temel belirtisi, çalışanın iş ya da deneyimlerinin değerlendirilmesi sonucunda görülen olumlu duygu halidir. Diğer bir anlatımla, iş doyumunu veya doyumsuzluğu kişilerin istekleri ile buldukları durum arasındaki karşılaştırmanın bir sonucu olarak da nitelendirilebilir (16).

Kişinin işindeki göreve, fiziki ve sosyal şartlara karşı bir duygusal cevabı olarak ele alınan iş doyumunu, kişinin işinden beklediklerinden ne kadar doyum sağladığının bir göstergesidir (17). İş doyumunun içeriğini etkileyen çeşitli etkenler ve bunların sonuçlarından doğan denge, eşitlik ve iyilik kavramları iş doyumunu oluşturur. Birey işini bu kavramlarla uyumlu bulursa, işinden doyum sağlayabilir. Birey işini denge, eşitlik ve iyilik kavramlarıyla eşdeğerli olarak algılamazsa doyumsuzluk oluşur (18).

2.2. İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ

İnsan kaynakları, bir örgütün en önemli varlığı olarak değerlendirilir. Örgütün başarısı ya da başarısızlığında insan kaynağının verimi önemli bir role sahiptir (19). İşgörenin verimli olarak çalışması, işinden memnun ve hoşnut olması ile mümkün olur. İşgörenin işinden doyum sağlaması örgütün amaçlarını gerçekleştirmesini kolaylaştıracaktır (20).

İşgörenin iş doyumunun belirlenmesi, iş doyumunu olumlu ve olumsuz yönde etkileyen etmenlerin ortaya çıkarılması büyük bir önem taşımaktadır. İşgörenin huzurlu ve üretken olması, işinden üst düzeyde doyum sağlamalarıyla yakından ilgilidir. Kişinin günlük yaşama süresinin 1/3'ü işyerinde geçmektedir. İşinden doyum sağlayan birey; işine karşı haz duyar, olumlu duygular besler. Yaşamdan zevk alır ve daha dinamik olur. İş doyumunu aynı zamanda çalışma yaşamı kalitesini artırır. İşin insan ruh sağlığı

üzerindeki olumsuz etkilerini giderir. İşinden doyum sağlamayan bireylerin bu olumlu tutumlara sahip olması mümkün değildir (20).

İş doyumunu, yöneticiler için çalışanların işlerine karşı tutumlarının performans ve verimlilik üzerindeki etkisi açısından önemlidir. Çünkü iş doyumsuzluğunun doğrudan neden olduğu davranışlar; işten ayrılma, devamsızlık, performans düşüklüğü, ruhsal ve fiziksel sağlıkta bozulma şeklinde görülmektedir (10).

İş doyumsuzluğu işten ayrılma, işe devamsızlık, çeşitli sağlık sorunları gibi durumlara yol açabilir. Bu durumda bireylerin çalışmaya devam etmeleri, örgütsel performansı ve iş ilişkilerini olumsuz etkileyecektir (21). İş doyumunu, işgörenlerin iş başarısı üzerinde önemli etkide bulunan temel faktörlerden birisidir (22).

2.3. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ KURAM VE MODELLER

İş doyumunu daha geniş ele alabilmek için benzer ya da ilgili konuların da incelenmesi gerekir. İlgili literatüre bakıldığında iş doyumunu ile motivasyon konularının birlikte ele alındığı görülmektedir. Motivasyon olmaksızın iş doyumundan söz edilemeyeceği gibi doyum sağlamayan bir işi isteyerek yapmaktan da söz edilemez. Bu nedenle bu bölümde iş doyumunu ile ilgili olan literatürde sıklıkla adı geçen kuramlar incelenecektir. Bunlar; “Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı”, “Herzberg’in Çift Faktör Kuramı”, “Vroom’un Beklenti Kuramı”, “Lawler-Porter’in Beklenti Kuramı”, “Adams’ın Eşitlik Kuramı” , “İş Düzenlemesi Kuramı”, “Mc Clelland’ın Başarma Gereksinimi Kuramı” ve “Tutarsızlık-Farklılık Kuramı” şeklinde sıralanabilir. Aşağıda bu kuramlar özet olarak açıklanmıştır (23).

2.3.1. Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Bu kuram Abraham Maslow tarafından geliştirilmiştir. Maslow, ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramını iki temel varsayıma dayandırır. Bunlardan birincisi, kişinin gösterdiği her davranışın, kişinin sahip olduğu belirli ihtiyaçları gidermeye yönelik olduğudur. Kişi ihtiyaçlarını gidermek için belirli yönde davranır. Dolayısıyla ihtiyaçlar, davranışı belirleyen önemli bir faktördür. İkinci varsayım, ihtiyaçların sırası ile ilgilidir. Bu varsayıma göre kişi, belirli bir hiyerarşi gösteren ihtiyaçlara sahiptir. Alt kademelerde bulunan ihtiyaçlar giderilmeden, üst kademelerde bulunan ihtiyaçlar kişiyi davranışa yöneltmezler. Bir basamaktaki ihtiyaç doyurulduğunda, bir diğer basamaktaki ihtiyaç ortaya çıkar ve doyum bekler (23).

Bu kurama göre kişinin ihtiyaçları öncelik sırasına göre beş ana kategoriye ayrılmıştır. Bunlar (24):

1. Fizyolojik İhtiyaçlar: Açlık, susuzluk, cinsellik, uyku, dinlenme vb. ihtiyaçlardır.
2. Güvenlik İhtiyaçları: Can ve iş güvenliği, fiziksel tehlikelerden korunma vb. ihtiyaçlardır.
3. Sosyal İhtiyaçlar: Gruba ait olma, kabul edilme, dostluk vb. ihtiyaçlardır. Fizyolojik ve güven ihtiyaçlarının karşılanmasından sonra, sosyal ihtiyaçlar insan davranışına yön veren ana motivasyon unsuru olurlar.
4. Saygınlık İhtiyacı: Tanınma ve prestij kazanma, kendine güven duyma vb. ihtiyaçlardır. Bu ihtiyaçlar hem kişinin kendisine hem de diğerlerine karşı önemli gözükme gereksinimleridir. Bu ihtiyaçların doyumunu aşağılık duygusunun giderilmesine ve kendine güveni sağlayacaktır.
5. Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Sahip olunan potansiyeli gerçekleştirme, yaratıcılık vb. ihtiyaçlardır. Kişinin potansiyel gücünü, kapasitesini en yükseğe çıkarma ve geliştirme gereksinimini içerir. Kendini gerçekleştirme ihtiyacı, diğer ihtiyaçların bir sonucudur ve diğer ihtiyaç kümelerini de içine alır.

Maslow'un kuramına göre yukarıda açıklanan beş ana ihtiyaç grubu, bir hiyerarşi (sıradüzeni) oluşturur. Kişiler, ihtiyaç basamaklarının birinden kendilerine yeterli doyumla ulaşınca bir st basamağa yükselirler. Bir st basamaktaki yeni ihtiyaç önem kazanır. Alt basamaktaki ihtiyaç doyorulduğu için önemini yitirerek güdüleyici olmaktan çıkar. Böylece bireyler bir hiyerarşi içinde alttan yukarıya doğru ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırlar (25).

Maslow'un kuramı eleştiriye de uğramıştır. Eleştiriler genel olarak, insan ihtiyaçları arasında bir hiyerarşinin olamayacağı, ihtiyaçları sınıflara ayırmanın güçlüğü, bir ihtiyacı sağlanıp hep onu isteyen kişilerin yanında, alt düzey ihtiyaçların giderildikten sonra, gelişme ihtiyaçlarını karşılamak için hiçbir çaba göstermeyen kişilerin de bulunabileceği üzerinde yoğunlaşmıştır (25).

2.3.2. Herzberg'in ift Faktör Kuramı

Frederic Herzberg tarafından geliştirilen bu kuram, ikili faktör teorisi ya da Herzberg teorisi olarak da adlandırılır. Herzberg, Maslow gibi motivasyonun temelinde

ihtiyaçların olduğunu savunmuştur. Herzberg, iş doyumu ve verimlilik arasında ilişki aramak üzere 200 mühendis ve muhasebeci üzerinde bir araştırma yapmıştır. Bu çalışmada çalışanlardan işlerini yaparken kendilerini en iyi ve en kötü hissettikleri durumları bildirmeleri istenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre bireylerin işyerlerinde motivasyonunu etkileyen değişkenlerle işten doyumсуuzluk yaratan değişkenlerin iki ayrı grupta toplandığı bulunmuştur. Bu iki grubu Herzberg, iki faktör olarak nitelemiştir. Birinci grup faktörleri motive edici faktörler, ikinci grup faktörleri ise hijyen faktörleri olarak nitelemiştir (26).

Motive edici faktörler; iş başarımı, ödüllendirme ve ilerleme imkanları şeklinde sıralanmaktadır. Bunlar işin doğrudan kendisi ile ilgilidir ve bu faktörlerin varlığı, çalışana kişisel başarı hissi verdiği için kişiyi motive edecektir. Bunların yokluğu ise çalışanın motive olmamasına neden olacaktır (27).

Hijyen faktörleri ise ücret, statü, çalışma koşulları, işletme politikaları, denetim ve insan ilişkileri gibi faktörlerdir. Bu faktörler işin çevresine ilişkin faktörlerdir. Motive edici özellikleri yoktur (28).

Herzberg'in vurgulamak istediği husus, hijyen faktörlerinde belirli bir sınırın altına düşmenin doğurduğu doyumсуuzluk sonuçlarının çalışanın işinde, amirlerinden, işletmeden soğuyup nefret duymasına yol açacağıdır. O halde, bu sınırı aşmamaya dikkat etmeli ve gerekli koşulları sağlamalıdır. Hijyen faktörlerinde sağlanan artışlar, çalışanı teşvik edici değildir. Hijyen faktörleri oluştuktan sonra çalışanı teşvik etmek için bunlar üzerinde ısrar etmemek, aksine teşvik edici faktörler olan içsel faktörleri harekete geçirmek gerekir. O halde, hijyen koşullar (doyumсуuzluğu azaltıcı) sağlandıktan sonra özendirici ve doyum sağlayan etmenlerde yapılan her türlü artış çalışanı güdüleyici bir rol oynayacaktır (29).

Herzberg'in bulgularına göre iş doyumu; işteki başarı, tanınma, işin kendisi, işteki sorumluluk ve ilerlemenin sonucudur. Güdüleyiciler ismi verilen ve işin kendisi ile ilgili olan bu öğelerin varlığı çalışanların doyumunu artıracak ve bu da performansın yükselmesini sağlayacaktır. Bunun karşıtı olarak; işten duyulan doyumсуuzluk hijyen faktörleri adı verilen ve işin kendisi ile ilgili olmayıp da çevresi ile ilgili olan öğelerden etkilenecektir. Hijyen faktörlerinin eksikliği doyumсуuzluğa neden olmakta; ancak varlığı doyum artırılmamaktadır. Herzberg'in bu çalışması daha çok doyum ve doyumсуuzluğa neden olan öğelerin hangileri olduğunu ortaya koymaktadır (30). Kuram,

işlerin daha çok güdüleyici etmen içerecek biçimde zenginleştirilmesini belirtir. İş zenginleştirme önemli bir örgütsel uygulama haline gelmiştir (31).

2.3.3. Vroom'un Beklenti Kuramı

1960 yılında Vroom'un geliştirdiği bu kuram; insan davranışlarını, bireyin amaç ve seçimleriyle, bu amaçları başarmadaki beklentiler yönünden açıklamaya çalışır. Vroom'a göre, kişiler hangi sonuçları tercih edeceklerini belirtirler ve onları elde etmek için gerçekçi tahminlerde bulunurlar (32).

Bu kurama göre bir insanın güdülenmesi, davranışın amaca ulaşacağı beklentisiyle o kişinin amaca verdiği önemin çarpımına eşittir (25).

Motivasyon = Valans x Beklenti.

Valans; bir kişinin belirli bir gayret sarf ederek elde edeceği ödülü arzulama derecesini belirtir. Örneğin, bir çalışan terfi etmeyi çok istiyorsa, terfinin bu çalışan için arzulama derecesinin büyük olduğu söylenir. Valans, kişiden kişiye değişir, negatif ya da pozitif olabilir. Bir amaca ulaşmak isteniyorsa valans artı, bu amaca karşı bir ilgi duyulmuyorsa valans eksi olacaktır (33).

Beklenti; belirli bir davranışa yöneldiği zaman belli bir sonuca ulaşacağı konusunda bireyin bekleyişidir. Çalışanın belli bir şiddette ve süreklilikteki eylemlerini, yüksek derecede olumlu bir çıktı ya da amacın izleyeceğine olan öznel inancıdır (34).

Bir çalışanın hem valansı hem de beklentisi yüksek ise motive olacaktır. Aksi durumda motive olamayacaktır (32).

Bu kuramın temellerini şu şekilde özetlemek mümkündür (35):

1. Çalışan göstereceği çabanın ona bazı ödüller kazandıracağına büyük ölçüde inanmalıdır.
2. Çalışan başarı sonunda kendine verilecek ödülleri arzulamalıdır. Diğer bir deyimle, ödüller onun için bir kıymet arz etmelidir.
3. Birey kendinden beklenen başarıyı gerçekleştirebileceğine inanmalıdır.

Bu kuram yöneticilerin çalışanların amaçlarını dikkate almaları, ödül ve cezalandırma dağıtımına dikkat etmeleri gerektiğini vurgulamaktadır (35).

2.3.4. Lawler – Porter’ın Beklenti Kuramı

Bu motivasyon kuramı, Vroom’un kuramını esas almakta; fakat bazı noktalarda bu kurama güçlendirici ilaveler yapmaktadır. Vroom’un kuramında kişinin motive olma derecesi, valans ve beklenti tarafından etkilenmektedir. Lawler ve Porter’a göre kişinin aynı zamanda gerekli bilgi ve yeteneğe de sahip olması gerekir. Eğer kişi gerekli bilgi ve yetenekten yoksunsa, ne kadar gayret gösterirse göstereceği etkin performans gösteremeyecektir (13, 32).

İkinci ilave değişken, kişinin kendisi için algıladığı rol ile ilgilidir. Rol kavramını kısaca beklenen davranış türleri olarak tanımlamak mümkündür. Her organizasyon üyesi, performans gösterebilmek için uygun bir rol anlayışına sahip olmak zorundadır. Aksi halde çeşitli rol çatışmaları ortaya çıkacak, bu durum da kişinin performans göstermesini engelleyecektir (35).

Bu kurama göre kişiden istenen davranış, kişinin yeteneklerinin veya niteliklerinin dışındaysa bu kişiyi değiştirmeye çalışmaktansa ya onu yeteneğine uygun bir işe yerleştirmek veya mümkünse bu konuda yetenek kazandırmak gerekir. Örneğin, nitelikleri bakımından ekip çalışması yapamayan başarı güdüsü yüksek bir kişinin davranışını düzeltmek yerine onu bireysel çalışma içinde tutmak örgütsel amaç için daha yararlı olabilir (36).

2.3.5. Eşitlik Kuramı

Stacy Adams tarafından geliştirilen kuramın ana fikri; çalışanların iş ilişkilerinde eşit bir şekilde muamele görme arzusunda oldukları ve bu arzunun motivasyonu etkilediği şeklindedir (32). Adams’a göre kişiler daima kendilerine verilen ödüllerle başkalarına verilen ödülleri karşılaştırmakta ve kendilerine uygun görülen ödüllerin benzer başarıyı gösteren kişilerle ne oranda eşit olduğunu saptamaya çalışmaktadırlar (35).

Eşitlik kuramına göre eğer kişi aldığı ödülün diğerlerinin benzer bir performansa karşı aldıkları ödülle aynı olduğunu görürse kendisine eşit ve adil davranıldığını düşünecek ve iş doyumunu gerçekleştirecektir (27).

Eşitlik kuramının ağırlık noktasını, eşit çabanın eşit şekilde ödüllendirilmesi oluşturmaktadır. Adams’a göre eğer örgütte uygulanan ödüllendirme sistemi adil ise bu durumda kişilerden elde edilecek sonuç olumlu olacaktır. Kişiler ya aynı şekilde çalışmayı sürdürecektir ya da performanslarını artıracaklardır. Eğer örgütte

uygulanan ödüllendirme sistemi adil değil ise düşük verimlilik ve işten ayrılmalar söz konusu olacaktır. Eşitlik kuramı, çalışanlara yönetimce eşit bir şekilde davranılırsa çalışanların daha iyi motive olabileceğini, adaletsiz davranılırsa motivasyonun bundan olumsuz etkileneceğini ortaya koyar. Bu kuram moral bakımından bir anlam ifade etse bile, motivasyon ve iş doyum sürecinin sadece tek bir özelliğini açıklar (37).

2.3.6. İş Düzenlemesi Kuramı

Dawis ve arkadaşları iş düzenlemesi kuramında, Herzberg' in içsel ve dışsal ayırımına benzer bir sınıflama yapmışlardır. Kişinin kendi iç yapısı ve iş verimi ile ilgili üst düzeydeki gereksinimlerin doyumunu olan içsel doyum faktörleri; işinde devamlı meşgul olabilme, bağımsızlık, işte yalnız çalışabilme, değişkenlik, zaman zaman değişik şeyler yapabilme, sosyal statü, toplum içinde “değerli” olabilme, moral değerler, vicdanen kimseyi rahatsız edecek bir şey yapmama, kendini güvende hissetme, kişinin işinde devamlılık olması, sosyal hizmet, başkaları için bir şeyler yapabilme, yetki, diğer insanlara neyi nasıl yapmaları gerektiğini söyleyebilme, sorumluluk, kendi inisiyatiflerini kullanabilme, başarı ve işini yapmaktan haz duyabilmeyi kapsamaktadır (37). İşle ilgili olan, ancak başkalarının yönlendirmesiyle yapılan, daha alt gereksinimlerin doyumunu olan dışsal doyum faktörleri ise; yükselme, işte ilerleme olanağı, kurum politikası ve uygulamaları, iş arkadaşları/ekip uyumu, iş arkadaşlarının ilişkileri, takdir/tanınma, kişinin işyerindeki başarılarından dolayı ödüllendirilmesi, çalışma koşulları, ücret, denetim/kişilerarası ilişkiler, yöneticilerin çalışanlarla olan iş ve denetim ilişkileri, teknik denetim ve yöneticilerin performans değerlendirmelerindeki bilgi ve becerilerini kapsamaktadır (38, 39).

2.3.7. Mc Clelland'ın Başarma Gereksinimi Kuramı

Bu kurama göre bireyi etkileyen üç tür gereksinim vardır.

- 1- Güç gereksinimi- insanın çevresine egemen olma isteklerinin bir sonucudur.
- 2- Ait olma gereksinimi- Başkalarıyla ilişki kurma, bir gruba girme ve sosyal ilişkileri geliştirmeyi ifade eder.
- 3- Başarma gereksinimi- Bireyin görevlerini başarı ile yerine getirmeyi istemesidir. Başarma gereksinimine sahip bireyler; bireysel sorumluluk alabildikleri, amaçları kendileri belirleyebildikleri, sonuçlar hakkında geri bildirim alabildikleri, başarının ödüllendirildiği örgütlerde çalışmak isterler (40,41).

2.3.8. Tutarsızlık – Farklılık Kuramı

Locke iş doyumunu, gerçek ve beklenen verimlilik düzeyleri arasındaki farkın işlevi olarak ele almıştır. ‘Amaçlama Kuramı’ olarak da adlandırılan bu kurama göre bireyin amaçlarına ulaşması ya da yüksek düzeyde verimlilik göstermesi, olumlu duygusal doyumunu oluştururken, amaçlarına ulaşamaması doyumsuzluğa neden olmaktadır (35,41).

2.4. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş doyumunu etkileyen faktörler oldukça fazladır. Ancak bunları bireysel ve örgütsel faktörler olarak ayırmak mümkündür. Bireysel farklılıklar ve kişilik özellikleri iş doyumunu etkilemektedir (42) .

Ayrıca bireyin genel yaşam doyumunu da işinden sağladığı doyumunu etkilemektedir (43,44).

2.4.1. Bireysel Faktörler

Belirli kişilerin diğerlerine göre daha çok iş doyumunu elde ediyor olması, kişisel özelliklerin de iş doyumunda rol oynadığı fikrini desteklemektedir. Çalışma yılı, eğitim, örgütteki pozisyon, cinsiyet, ırk, iş doyumunu etkileyen kişisel özellikler olarak belirtilebilir. Bu özellikler iş doyum araştırmalarında önemlidir (45).

İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler şu şekilde sıralanabilir:

Yaş: Araştırmalar genellikle yaş ile iş doyumunu arasında olumlu bir ilişki olduğunu göstermektedir. Genç çalışanların işten beklentilerinin yüksek olması onların doyumsuzluğa kapılma olasılıklarını artırırken, yaşlandıkça işlerinden aldıkları doyum artmaktadır. Bunun nedeni deneyimlerinin artmasından kaynaklanan uyum artışı olabilir (46). Özalpın (47), Türk Silahlı Kuvvetleri’nde görev yapan doktor ve hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada; doktorlarda yaşın ilerlemesi ile doyum düzeyinin arttığını, hemşirelerde orta yaş grubunun en düşük doyum düzeyine sahip olduğunu bulmuştur. Herzberg, yaş ile doyum arasındaki ilişkiyi “U” şeklinde bir eğri ile açıklamaya çalışmıştır. İş doyumunun yirmili yaşlarda yükselmekte, otuzlu yaşlarda düşmekte olduğunu daha sonra yaş ilerledikçe tekrar yükseldiğini belirtmiştir (46).

Cinsiyet: Araştırma bulguları cinsiyet değişkeninin iş doyumunda bir etken olduğunu göstermesine karşılık hangi cinsin daha çok doyum sağladığı konusunda tutarsız

görülmektedir (46). Erigüç-Kaygın'ın (48) hekim ve hemşireler, Aslan ve diğerlerinin (49) sağlık personeli, Yıldırım'ın (50) hastane yöneticileri üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmalarda erkeklerin iş doyum düzeyleri, kadınlardan daha yüksek olarak bulunmuştur. Bir diğer araştırmada, Şahin ve Durak-Batıgün (51), iş doyum ölçeğinin kontrol/otonomi (bağımsızlık) boyutunda, yine erkeklerin, kadınlara göre daha doyumlu oldukları görülmüştür. Buraya kadar değinilen araştırmalar, iş doyumunu açısından kadınlar aleyhine bir görünüm olduğunu göstermektedir. Bu araştırmaların yanı sıra, cinsiyet ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki bulunmayan araştırmaların olduğu da görülmektedir. Musal ve Ergin (52), sağlık yöneticilerinin cinsiyetlerine göre iş doyumlarının farklı olmadığını bulmuşlardır.

Mesleki Konum ve Kıdem: Kişilerin kıdem ve deneyimleri arttıkça iyi mevkilere gelebilme imkanları da artmaktadır. Bu da işte daha çok doyuma ulaşmalarını sağlamaktadır. Araştırmacılar öncelikle yöneticilerin iş doyumunun yönetici olmayanlara göre daha yüksek olduğunu belirtmektedirler. Ayrıca hiyerarşik yapıda üst seviyelerde olanların, alt seviyelerde olanlara göre iş doyumları daha yüksek olmaktadır. Bu yükseklik işin daha iddialı, ilginç, yüksek ücretli olmasından kaynaklanabilir (53). Musal ve Ergin (52), en son çalıştıkları kurumdaki görev süresi altı yıl ve daha fazla olan pratisyen hekimlerin iş doyum düzeylerinin, çalışma süresi daha kısa olanlara göre daha yüksek olduğunu bulmuşlardır.

Eğitim Düzeyi: Eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasındaki ilişki oldukça belirsizdir. Bazı durumlarda eğitimi yüksek çalışanların özellikle ücret beklentilerinin de yüksek olması nedeniyle iş doyumsuzluğuna düştükleri görülmektedir. Bazen de eğitimi yüksek olan çalışanların örgütsel ödüllere daha çok ulaşmaları ve yüksek ücret almaları söz konusu olduğundan iş doyumları yükselmektedir (46). Kuçer (54) yaptığı araştırmada hemşirelik eğitimi sağlık meslek lisesi ve önlisans düzeyinde olan hemşirelerin iş doyumunun, lisans ve yüksek lisans mezunu olan hemşirelere göre daha fazla olduğunu bulmuşlardır. Burada, eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasında negatif bir ilişki saptandığı, eğitim düzeyinin yüksek olmasının iş doyumunu düşürdüğü söylenebilir. Bunun yanı sıra, eğitim durumu ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki bulunmayan araştırmaların olduğu görülmektedir. Aksayan (39) ve Özaltın (47) hemşirelerin, Keser (55) yöneticilerinin yöneticilik eğitimi ve mezun olunan okula göre iş doyumları arasında anlamlı bir fark olmadığını bulmuşlardır .

Medeni Durum: İş doyumunu ile ilgili sık sık çalışılan değişkenlerden biri olan medeni durumun, iş doyumunu etkileyen bir değişken olduğu kabul edilmektedir. Evliliğin kişilere daha düzenli bir yaşam sağladığı, bu açıdan iş doyumunu artırdığı düşünülmektedir. Hayran ve Aksayan (56)'ın pratisyen hekimler, Erigüç-Kaygın (48)'ın hekim ve hemşireler, Özaltın ve diğerlerinin (47) hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmalarda evlilerin iş doyumunun bekarlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Bunun yanı sıra, medeni durum ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki bulunmayan araştırmaların olduğu da görülmektedir. Musal ve Ergin (52) uzman hekimlerin, Aksayan (39) ve Özaltın ve diğerleri (47) hemşirelerin medeni durumları ile genel iş doyumları arasında anlamlı bir ilişkisi olmadığını bulmuşlardır.

Kişilik: Kendine güvenen, öz benlik duygusunu gerçekleştiren işgörenler, bu özelliklerini daha aşağı düzeyde geliştirenlerden daha çok doyum sağlayabilmektedirler. Kendini gerçekleştirme düzeyine ulaşan bir işgören; işine daha çok değer vermekte, başarıya daha çok güdülenmekte, daha fazla sorumluluk almakta, adil yükselmeye daha çok yandaş olmakta; övülmeye daha az gereksinme duymakta; eleştirilerden daha az kırılmakta, işiyle ilgili çatışmaya, kaygıya daha az düşmekte, daha az uyum mekanizmalarına başvurmaktadır (35).

Zeka : Tek başına zeka düzeyi ile iş doyumunu arasında önemli bir ilişki bulunmamakla beraber, zeka düzeyine uygun bir işin yapılıp yapılmaması açısından zekanın iş doyumunda önemli bir etken olduğu gözlenmiştir. Pek çok iş ve meslek için belli bir zeka düzeyinin gerekli olduğu, bu düzeye uymayan durumlarda iş doyumunun görüldüğü araştırmalarla ortaya konmuştur (46).

2.4.2. Örgütsel Faktörler

İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörler; işin niteliği, ücret, gelişme ve yükselme imkanları, yönetim ve denetim biçimi, yönetime katılma, çalışma koşulları ve çalışma arkadaşları ile ilişkiler şeklinde belirtilebilir (45).

İşin Niteliği : İşin ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı vermesi, bir sorumluluk gerektirmesi birer doyum nedenidir. İşin ilgi çekici olması, genellikle iş doyumunu sağlayan değişkenler arasında önemli bir yer alır. Bir iş kişiye ne kadar ilginç ve yenilikçi geliyorsa o derece iş doyumunu sağlamaya dönük olabilir. İşin zorluk derecesi doyumunu etkiler. Zihinsel olarak zor olan bir iş, kişi tarafından başarıyorsa ve çevre bu başarıyı fark ediyorsa işgören üst düzeyde doyum sağlayacaktır. Fiziksel iş zorluğunun

ise bir doyum faktörü olmadığını kabul etmek gerekir. Kabul edilebilir düzeydeki iş zorluğunun işgörenleri işe bağladığı bilinmektedir. Burada anlatılmak istenen zorluk, belirli sınırlar içindeki eşitliktir. İşin zorluk sınırı işgörenin kapasitesine bağlıdır. Başarı noktasına kadar iş zorluğu doyum sağlarken, başarısızlık belirtilerinden sonra iş zorluğu doyumsuzluk yaratacaktır (11).

Ücret : Çalışanlar emekleri karşılığında kendilerine verilen ücretin yeterli ve adil olmasını isterler. Çalışanlar, ücretlerinin yeterli olup olmadığına karar verirken, bir yandan aldıkları ücretin gereksinimlerini mal ve hizmet olarak ne ölçüde karşıladığına; öte yandan başka kuruluşlarda benzer işler için ödenen ücretin miktarına bakarlar. Ücretlerinin adil olup olmadığını değerlendirirken de kendi ücretlerini, kuruluştaki diğer çalışanların ücretleriyle karşılaştırırlar. Bu karşılaştırmalar sonucunda kendisine verilen ücretin yetersiz veya adaletsiz olduğu duygusuna kapılan işgören huzursuz olur; iş doyum düzeyi düşer (25).

Ücret, çalışanın iş için sahip olduğu niteliklere ve toplumun ekonomik yapısına göre adil ise çalışanın işine karşı tutumu olumlu olacaktır. Ücret işteki başarının karşılığı olarak görülmektedir. Ücretin düşük olması, işten doyumunu azalttığı gibi denklik duygusunu da azaltmaktadır (45).

Çalışanın aldığı ücret, aldığı eğitime, unvan ve yeteneğine göre ayarlanmak zorundadır. Bireyler ücreti, daha doğrusu parayı temel ihtiyaçlarını karşılamada başlıca araç olarak görmektedirler. Ayrıca başarı simgesi, tanınma aracı ve yöneticilerin kendilerine verdiği değer olarak kabul etmektedirler (57).

Ücret ile iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki vardır. Schultz ve ark. (58) 248 çalışanın katıldığı bir araştırmaya göre çalışanların maaşları arasındaki fark ne kadar küçükse maaşlarından o kadar memnundurlar. Orta yaşlı çalışanlar genç çalışanlardan daha çok maaşlarından hoşnut olduklarını belirtmişlerdir. Yüksek eğitilmiş veya daha yüksek seviyeli işlere sahip olan çalışanlar, daha az eğitilmiş ve daha düşük seviyeli işlere sahip olan çalışanlara nazaran çok daha az hoşnuturlar.

Ekonomik refah ile ilgili Tella ve arkadaşlarının (53) 1297 kişi üzerinde yapılan başka bir araştırmada ise; çalışanların ücret adaletine önem verdikleri saptanmıştır. Araştırma kapsamındaki çalışanlar kendileri ile aynı niteliği taşıyan çalışanların kendilerinden daha fazla ücret almalarından hoşnutsuz olduklarını belirtmişlerdir .

Yükselme Olanakları : Yükselme, kişinin daha yüksek konumdaki bir göreve, dolayısıyla daha güç bir işe getirilmesidir. Görev güçleştikçe, kişiye yüklenen sorumluluk, verilen yetki ve ödenen ücret artar. Bu nedenle yükselme, kişi üzerinde güdüleyici bir etki yapar. Yükselmenin güdüleyici etkisi, yükselme iş başarımına bağlı olduğu oranda artar (25).

Yükselme, kişiyi çalışmaya teşvik eden önemli faktörlerden biridir. Eğer yeni işe başlayan bir kişi, önünde yükselme imkanlarının bulunmadığını düşünür ve ücretinin artmayacağı duygusuna kapılırsa, her türlü çabanın gereksiz olduğuna inanarak işe karşı olumsuz tutumlar takınabilir. Sonuç da bu durum kişide doyumsuzluğa ve şikayetlere neden olur (59).

İyi işleyen, nesnel kurallara dayanan bir yükselme sistemi, çalışanı verimli çalışmaya, bilgi ve yeteneklerini geliştirmek için çaba harcamaya yönelten iyi bir teşvik unsurudur (60).

Yükselmenin anlamı çalışandan çalışana değişmektedir. Yükselme bir çalışana, psikolojik gelişme anlamına gelirken, başkalarına denkliğin sağlanması, daha çok para kazanma, daha yüksek konum elde etme, yarışmayı kazanma anlamına gelebilir. Her çalışanın yükselmeye bakış açısı değişik olunca, yükselmenin bunlarda yaratacağı doyum ya da doyumsuzluk da değişik olmaktadır (35).

Denetim Biçimi: Genel olarak çalışanlar denetlenmekten hoşlanmamaktadırlar. Özellikle denetim, düzeltici, yardım edici, birlikte yapıcı olmaktan çok kusur arayıcı, üstünlük gösterici, küçük düşürücü olduğunda çalışanların işten doyumlarına engel olmaktadır. Bu yüzden çalışanlar demokratik denetime, özellikle de özdenetime yer veren örgütlerde çalışmayı tercih etmektedirler (45). Hawthorne araştırmaları denetimin çalışanların davranışlarının en önemli belirleyicisi olduğu iddiasını ortaya koymuştur. Ohio State Üniversitesi Liderlik Araştırmaları ve bunu takip eden birçok araştırma denetmenlerin anlayış göstermesinin çalışanların iş doyumlarını artırdıklarını ve bunun neticesi olarak işten ayrılma ve işe devamsızlığın azaldığını ortaya koymuştur. Bu nedenle düzenli bir denetimin çalışanların iş doyum ve tutumlarını etkileyen önemli bir etmen olduğu söylenebilir (61).

Yönetime Katılma: Yönetime katılma, birlikte karar alma ve uygulama otoriteyi yumuşatır ve sıkı bir denetim gereğini ortadan kaldırır. İşgören aldığı göreve karşı daha sorumlu ve ilgili davranır. Yönetici tepeden buyruk veren kişi değil; toplantılarda belirli

kararlar almak üzere tartışan kişi demektir. Bu tür toplantılarda etkin kararlar çıkmasa bile, işgörenler özgürce önerilerini açıklamakta psikolojik bir boşalma ve doyuma ulaşmaktadırlar (62).

İşgörenler açısından bir doyumsuzluk söz konusu olduğunda, bunun sorumlusu olarak çoğu kez yöneticiler suçlanır. Fakat bir işletmede yönetime katılma uygulanırsa doyumsuzluğun sorumlusu olarak yöneticiler gösterilmeyecek, onlara gerekli gereksiz gösterilen tepkiler azalacak, yönetici işgören çekişmesi son bulacaktır. Daha huzurlu bir ortamda çalışan işgören daha mutlu yaşayacak ve yarınlarına güven ile bakacaktır (63).

İşgörenlere kararlara katılma olanağı verildiğinde, işgörenler kendi görüş ve fikirlerine önem verildiğini düşünerek gerçek bir doyum elde edebilirler. Çalışanların fikirlerini almak üstlere, yapacakları işlerin icrası için kolaylık sağlayacaktır. Çünkü işin planlamasına katılan çalışan, işini severek yapacaktır. Yönetime katılmadan dolayı çalışan yöneticilerin sorunlarından daha çok haberdar olacak, yönetsel sorumluluğun elde edilmesinde ve karar verme alışkanlıklarının edinilmesinde yararlı bilgiler sağlayıp onların gelecekte yönetici olarak yetişmelerine de yararlı olacaktır (59).

Çalışma Koşulları: Çalışma koşulları ile iş doyumunu arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır. Çalışma ortamındaki ısı, nem, havalandırma, aydınlatma, gürültü, iş yerinin temizliği, çalışma araçlarının yeterliliği gibi unsurlar iş doyumunu etkilemektedir. Uygun çalışma ortamı ve yeterli fiziksel imkanlar iş doyumunu üzerinde olumlu etki yaratabilmektedir (64). Kaya'nın (34) araştırmasında, otel işletmelerinde çalışanların, çalışma şartlarından memnun olmadıkları ve doyum sağlayamadıkları belirtilmektedir.

Çalışma Arkadaşları: Çalışma grubu bireyin iş doyumunu için temel kaynaklardan birisidir. Grup üyelerinin birbirleriyle ilişkisi buna olanak sağlar. Tek başına çalışanların kendilerini sosyal yalnızlığa ittiği için işlerini sevmemeleri çok doğaldır. Bu nedenle, birbirleriyle iletişim içine girmeyen çalışanların iş doyumsuzluğu artmakta ve işi terk etme eğilimine girmektedirler (10).

Grup üyelerinin aynı değerlere sahip olmaları ise daha fazla iş doyum kaynağı olmaktadır. Aynı değer ve tutuma sahip çalışanların beraber çalışması sürtüşmeleri azaltmakta ve kendine özgü bir benlik kavramı doğurmaktadır (10).

Birçok kişi sevebileceği ve saygı duyabileceği kişilerle çalışmak ister. Çalışma arkadaşlarıyla samimiyeti hissedebilme, çalışanı iş takımının bir parçası gibi görmesini sağlar. Böyle bir bütünleşme de çalışan açısından doyumunu getirir (61).

2.5. İŞ DOYUMSUZLUĞU VE SONUÇLARI

İş doyumunun çalışan ve örgüt açısından önemli sonuçlarının olduğu bilinmektedir. İş doyumunu sağlayan kuruluşların eleman bulmakta zorlanmadığı, personelin süreklilik gösterdiği bilinirken, doyumsuzluğa yol açan kuruluşların eleman bulmakta zorlandığı, iş ortamında işi yavaşlatıcı olumsuz çalışmalara sahne olduğu da bilinen sonuçlardandır. İş doyumunun yüksekliğinin işgören mutluluğuna katkıda bulunacağı, düşmesinin ise kişinin işine yabancılaşmasına, buna bağlı olarak da ilgisizliğin ve uyumsuzluğun ortaya çıkacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışanların eğitim düzeyleri yükseldikçe iş beklentilerinin artacağına, bu gelişmeye işletmelerin cevap verememesi durumunda yakın gelecekte iş doyumsuzluğunun önemli sonuçların kaynağı olacağına ilişkin düşüncelerin de bulunduğu düşünülürse, iş doyumunun önemi daha açık hale gelecektir. Esasında iş doyumunu iki boyutlu bir olaydır. Bir yanda doyum vardır, ölçeğin diğer ucu doyumsuzluktur. Doyumun etkilerini incelerken, iş doyumsuzluğu ortaya çıktığında karşılaşılan sonuçları da değerlendirmekte yarar olacaktır (11).

İş doyumunun yarattığı olumlu veya olumsuz sonuçlar aşağıdaki başlıklar altında kısaca açıklanabilir:

2.5.1. İş Doyumunun Başarıya Etkisi

İş doyumunu konusunda çalışmaların başlaması ile birlikte, yaptığı işten doyum sağlayan çalışanın işinde daha başarılı olacağı, daha verimli çalışacağı yönünde görüşler ortaya çıkmıştır. İş doyumunu bulan işgörenlerin işlerine daha bağlı oldukları, bu nedenle daha fazla çalışacakları düşünülmüştür. Zamanla bu tür düşünceler adeta bir yönetsel bir inanç haline gelmiştir. Ancak, yapılan bilimsel araştırmalar bu görüşü yeteri kadar desteklememiştir. Vroom, iş doyumunun başarıyı nasıl etkilediğini araştırmış ve doyum ile verimlilik arasında pozitif, fakat düşük bir korelasyon bulmuştur. İşteki başarıyı, iş doyumunun yanı sıra arkadaşlık ilişkileri, işletmenin üretim kapasitesi, üretim miktarı ve kalitesi etkiler. İş doyumunu, işletmelerde uygulanan insan ilişkileri sisteminin temelidir. İnsanlar mutlu edilirse, daha verimli olarak buna karşılık verirler. İşlerinde yüksek performans gösterenlerin daha fazla doyum sağladıkları da bilinmektedir. Yüksek başarı da görünür yöntemlerle mükafatlandırılır, teşvik edilirse ödül, doyumunu

artırır. Bu durumda doyum, yüksek başarıya değil verilen ödüle karşı ortaya çıkan duyguların toplamıdır. İş doyumunun başarı üzerinde dolaylı bir etkisi bulunmaktadır. Eğer çalışanlar, işlerinde ortaya koyacakları yüksek başarının bir yolla ödüllendirileceğini bilirlerse; başarı için caba harcarlar, sonuçta alacakları ödülle iş doyumunu bulurlar. Bu durumda iş başarısının doyum üzerindeki etkisi daha önemli olur (65). Başarı ile doyum arasındaki ilişkiyi, üstün başarının doyumunu artırdığı, bunun da daha sonraki dönemde başarıya yansımaları olarak özetlemek mümkündür.

Üstün başarı, başarıya verilen ödül ve bu ödülün çalışanlar tarafından olumlu algılanması ile iş doyumunu arasında; sonuçta da ortaya çıkan doyum ile başarı arasında bir döngü bulunmaktadır (66).

Çalışanlar aldıkları ödülleri başarı düzeylerinin altında veya ödülü hak etmeye de ödül verildiği yönünde algıarlarsa ortaya doyumumsuzluk çıkacaktır. Her iki kısımda da kişinin doyum düzeyi ile bir sonraki dönemdeki başarısı arasında bir ilişki ortaya çıkacaktır (66).

Başarı ve iş doyumunun arasında doğrudan bir neden sonuç ilişkisi yoktur. Her ikisi de çalışanların beklentilerinden, elde ettikleri ödüllerden ve bu ödüllerin dağıtım şekline etkilenmektedir. Dolayısıyla, örgütler yüksek performanslı ödüllendirerek doyum ve başarı arasında pozitif bir ilişki yaratabilirler (67).

Sonuç olarak, çalışanların performansları, başarıları ve iş doyumları arasındaki ilişki varsayıldığı kadar güçlü olmasa da diğer iş faktörlerinin de etkisiyle işten alınan doyumun verimliliği etkilediği söylenebilir. Çalışanın iş davranışları, çeşitli dış faktörleri tarafından kısıtlanmadığında veya kontrol edilmediğinde doyum başarı ilişkisi daha güçlü olmaktadır. Buradan yola çıkarak, üst kademelerde çalışanlar açısından doyum-başarı ilişkilerinin daha belirgin olduğu söylenebilir (68).

2.5.2. İş Doyumunun Devamsızlığa ve İşten Ayrılmaya Etkisi

İş doyumunu ile işe gelmeme ve geç gelme arasında olumsuz bir ilişki bulunmaktadır. Çalışanlarda iş doyumunun olmayışı, işe gelmeme davranışının artmasına neden olabilmektedir (68).

İş doyumunu düşük olan çalışan, genellikle işini bırakma ve iş başında bulunmama gibi davranışlarda bulunmaktadır(69).

İş yerinden uzaklaşma, iş çevresindeki hoşlanılmayan durumdan kaçmayı, uzaklaşmaya neden olur. İş doyumsuzluğu yüksek olan çalışanlar, işlerini bir an önce değiştirmek istemekte, işletmeye ve işe bağlılıkları az olmaktadır. Personel devir ve devamsızlık oranlarının yüksek olması, işletme için ilave eğitim ve personel bulma maliyetini artırmaktadır. Eğer iş doyumu olmayan çalışanlar, iş değiştirme için uygun ortamı bulamazlarsa (kötü sosyo-ekonomik nedenler, ailevi sorumluluklar vb. nedenlerle) işletmede çalışmaya devam edebilirler. Böyle çalışanların, sık sık mazeret izinleri aldığı, işe geç geldiği, devamsızlık oranlarının yüksek olduğu gözlemlenmiştir (68).

İş doyumu ile devamsızlık arasındaki ilişkiyi bozan faktörlerin de bulunduğu bir gerçektir. Çalışanın işini önemli görmesi bu tür faktörlerdendir. Devlet memurları arasında yapılan bir araştırmada, işini önemli gören memurların daha az devamsızlık yaptıkları görülmüştür. Ayrıca yüksek iş doyumu devamsızlığı azaltmasa bile, düşük doyumun iş devamsızlığını artırdığı bilinmektedir (70).

İş doyumu ile işten ayrılma arasında olumsuz ilişki vardır. Üstelik iş doyumu ile işten ayrılma arasındaki ilişki, devamsızlıkla olan ilişkiden daha güçlüdür. Şüphesiz işten ayrılmayı iş piyasası koşulları, alternatif iş fırsatları, kişinin işletme kıdemi gibi faktörler de etkileyecektir. Ancak bu faktörler veri kabul edildiğinde iş doyumu ile işten ayrılma arasında açık bir ilişki bulunmamaktadır. İş doyumu ile işten ayrılma arasındaki ilişkiyi belirleyen bir diğer değişken çalışanın başarısıdır (20).

Başarılı olan çalışana işletme ister; bu amaçla onu ödüllendirir, terfi imkanı verir ve kişinin işte kalıcılığını artırır. Tersine, başarısı düşük olan çalışana yönetim işte tutmak istemez; hatta bu kişileri işten ayrılmaya iter. Bu nedenle iş doyumunun daha çok düşük performanslı kişilerin işten ayrılmasını etkilediği belirtilebilir. Çalışanın iş doyum düzeyi ne olursa olsun, başarısı yüksekse işletmede kalma eğilimi daha fazla olacaktır. Çünkü üstün başarının sonucu, alacağı fazla ücret veya benzeri ödüller işinden ayrılmaması için önemli bir sebep oluşturacaktır (68).

İşten ayrılma sebeplerini araştıranlar, doyumsuzluğun da bir etken olduğunu belirtmektedir. Ancak, kişinin yetenek ve özellikleri ile çevresel bağının ve işletmenin işten ayrılma karşısındaki tutumunun da bu konuda etkili olduğunu unutmamak gerekir. İş çevresinin genel ekonomik yapısı, çalışanların kendi özellik ve yeteneklerine güvenmeleri ve kolay iş bulacaklarına inanmaları, alacakları transfer teklifleri işten ayrılmaları belirleyen doyum dışı faktörlerdir. Ayrıca işletmeler de her zaman işgücü

devrinin az olmasını istemezler. Ayrılmaları teşvik eden işletmelerde düşük doyum işten ayrılmayı destekler (11).

2.5.3. İş Doyumsuzluğunun Sağlığa Etkisi

İş doyumsuzluğunun sinirsel ve duygusal bozukluklara yol açtığı bilinmektedir. İştahsızlık, uykusuzluk, duygusal çöküntü gibi faktörlerle iş doyumsuzluğu arasında ilişkiler vardır. Bazen çalışanın hayatındaki kötü evlilik, başarısız çocuk gibi diğer stres kaynakları iş doyumsuzluğu ile birleşerek kişiyi yıkmaktadır. İş doyumsuzluğu bazen kişinin hayatında kısır döngüler yaratır; baş ağrısı, yorgunluk gibi semptomların görülmesine neden olur. Nitekim Burke yaptığı çalışmada iş doyumsuzluğu ile fiziksel semptomlar olarak ifade edilen yorgunluk, nefes darlığı, baş ağrısı arasında olumlu ilişki bulmuştur (71). Herzberg ve diğerleri de iş ile ilgili doyumsuzluk sonucunda oluşan fiziksel semptomlar olarak baş ağrısı, iştah kaybı, sindirim güçlüğü ve bulantının ifade edildiğini bulmuşlardır. İş doyumsuzluğu aynı zamanda ruh sağlığını da olumsuz yönde etkileyen bir etmendir (72).

2.5.4. İş Doyumunun Çalışanların Davranışlarına Etkisi

İş doyumu ve davranışlar arasındaki ilişki, bireylerin objeleri algılama ve değerlendirmesi sonucu oluşan olumlu, olumsuz duygularının değişik tepkilere yol açması ile açıklanmaktadır. Olumlu duygular; algılanan objeye yaklaşma, yeni amaçlar koyma ve benzeri tepkilere yönelme; olumsuz duygular ise objeden kaçma, ortamı terk etme, fiziksel saldırı, zarar verme, yakınma, eleştirme, işi yavaşlatma, savunma mekanizmaları kullanma gibi tepkilere yol açmaktadır (72).

İş doyumsuzluğu sonucu, sınırlı sayıda da olsa kendilerine haksız davranıldığını düşünen çalışanların yönetimi cezalandırmak için işyerinde hırsızlık yaptıkları saptanmıştır. Bu sonuç iş doyumsuzluğunun yarattığı davranış bozukluğundan başka bir şey değildir. İş yerlerinde hırsızlık yaparak maaşlarını hak ettikleri seviyeye çıkardıklarını düşünen çalışanlar zamanla başka davranış sapmalarının da kaynağı olmaktadır (11).

Doyumsuzluğun en uç sonuçlarından biri şiddettir. Şiddet sözlü ya da fiziksel saldırı şeklinde olabilir. Bugün binlerce çalışan her yıl işyerlerindeki şiddetin kurbanı olmakta ve birçoğu doğrudan ya da algılanan bir zarar görme tehdidi altında yaşamaktadır. Yöneticiler, çalışanların işe karşı duydukları doyumsuzluğun işyerinde sözlü ya da

bedensel zarar oluşturacak seviyeye gelip gelmediğini gösteren işaretleri yakından takip etmeli ve bunları engellemek için uygun önlemleri almalıdır (73).

2.6. İŞ DOYUMUNUN ÖLÇÜLMESİ

Çalışanların iş doyumunun tespit edilmesi, bireylerin işyerindeki ve iş dışındaki mutluluklarını kestirebilmek açısından yararlıdır. Bir örgütte iş doyumunu ölçmekle, işten ayrılma ve devamsızlığın ön kestirimleri yapılabilir. Ayrıca işin zenginleştirilmesi, işin genişletilmesi, yönetimin dağılımı ve grup kararlarına katılma gibi değişiklikler iş doyumunun ölçülmesiyle sağlanabilir (72).

İş doyumunun çeşitli iş unsurlarına bağlı olarak ölçülmesi durumunda, işle ilgili iletişim olanaklarından iş arkadaşlarına; örgütün politika ve prosedürlerinden çalışanın aldığı ücretin miktarına kadar birçok etkenle ilgili doyum ayrı ayrı belirlenebilmektedir (74).

Çalışanların iş doyum düzeylerini belirlemek amacıyla soru formları, görüşme, davranışların izlenmesi gibi birçok tekniğe başvurulabilir. Bu tekniklerin uygulanması en kolay olanı, en ekonomik ve yanıtların nicel bir şekilde değerlendirilmesini sağlayan araç, soru formları olmasına rağmen uygulamalarda çeşitli sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu sorunlardan birisi o andaki durumu yansıtan soru cümlelerinin tam anlamıyla değerlendirmeyi sağlamamasıdır. Soru cümlelerinin düzenlenmesi ile ilgili diğer bir sorun da puanlamadır. Bireyin değer standardının bilinmediği durumlarda puanlama hataları yapılabilir (75).

İş doyumunun ölçülmesiyle ilgili sorunlardan biri de, ölçümlerin kısa aralıklarla tekrarlanması durumunda bile bir önceki ölçümlerden farklı sonuçlarla karşılaşılabilmesidir. Bu durum, iş doyumunun birçok etmeden etkilenen, karmaşık yapılı bir olgu olmasına bağlanabilir. Bireylerin ölçüm sırasındaki genel ruhsal ve fiziksel durumlarının yanı sıra ortamın uygunluğu, ölçüm zamanının seçimi gibi etmenler de sonuçların farklı olmasına yol açabilir. Özetle, iş doyumunu ölçeklerinin hazırlanma ve uygulanmasında ölçeğin duyarlılığını, geçerlilik ve güvenilirliğini artırmanın üzerinde titizlikle durulması gerektiği ileri sürülmektedir (76).

Ayrıca soru tiplerinin incelenen işe uygun olması, anlaşılabilir basit bir dil kullanılması, cevaplamanın kolay olması ve istatistiksel olarak bir değer ifade etmesi gerekmektedir (77).

Araştırma grubumuz olan işçilerin; iş doyumunu ölçmek için kullandığımız iş doyum ölçeği, 10 alt bölümden oluşmakta olup, çalışanların iş doyumunu ve motivasyonunu etkileyen bu alt boyutları şu şekilde açıklayabiliriz (EK-1):

1. Fiziksel Koşullar:

İş ortamında yapılan çalışmanın verimli ve kaliteli olmasını sağlayan en önemli faktörlerden biri fiziki çevredir. Tüm kamu ve özel kuruluşlarda çalışma alanı ne olursa olsun, işlerin büyük bir kısmı işyerinde yürütülmektedir. Dolayısıyla üretimde önemli bir rol oynayan işyerlerinin, çalışanların rahat edeceği şekilde düzenlenmesi gerekir. Aksi takdirde üretimde ve kalitede düşmeler görülebilir. Hiç şüphe yok ki, personel motivasyonu için işin ortamı ve şartları da oldukça önemlidir. İşyerinin fiziksel koşullar içerisinde; iş yerinin aydınlatılması, havalandırması, iş yerinin temizliği, iş için gerekli olan araç ve gereçlerin iş yerinde bulunması, ses, gürültü, sıcaklık, ısı, nem gibi özelliklerin yanı sıra olumsuz fiziksel koşulların çalışanlar üzerine olan etkisi içinde yer alan fiziksel yorgunluk, monotonluk, devamsızlık gibi faktörleri de ele almak gerekmektedir. Diğer taraftan, güncel yönetim tanımlamasıyla, “yönetim; başkalarını yönetmekten çok, başkalarıyla birlikte yönetmek” olduğuna göre, yönetici, kendisi ve çalışanları için öngördüğü ferah ortamı, uygun fiziksel koşulları da sağlaması gerekmektedir (78).

2. İşin Kendisi:

Örgütlerde motivasyonu sağlamak için kullanılacak araç ve teknikler içerisinde yer alan en önemli kavramlardan birisi de yapılan işin kendisidir. İşin kendisinin nasıl yapıldığı, örgütte çalışan ve işveren açısından yapılan işin sonuçları, kişilerin işten ne kadar tatmin sağladığının belirlenmesini sağlayan birer araçtır. İşin kendisiyle ilgili olarak, çalışanların iş tatminini etkileyen iki önemli nokta vardır. Bunlar; iş çeşitliliği ile çalışma metodlarının ve adımlarının kontrol edilmesidir. Genellikle yeterli derecede iş çeşitliliği, işgörenlerde motivasyonu arttırmaktadır. Eğer bu çeşitlilik çok az olursa kişiler sıkılmakta ve yorulmaktadırlar. Tam tersine eğer işte çok fazla çeşitlilik olursa, bu kez de çalışanlar strese girmektedirler. Çalışanlara işlerinde tanınan özgürlükler onların motivasyonunun artmasına neden olur. Bunun tersi bir durumda ise, yönetimin çalışanlar üzerine çok fazla kontrolünün olması, onların motivasyonunu düşürmekte ve çalışanların işten tatminsizliğine neden olmaktadır. Çalışanlar için her hareketlerinin

denetmenler tarafından kontrol edilmesi durumunda ise, çalışanların iş doyumlarının ve motivasyonlarının düştüğü görülmüştür (79).

3. Çalışanların Gelişimi:

İnsan kaynağı örgütler için büyük önem taşımaktadır. Bir örgütteki insan kaynağının iyi kullanılması örgüt içi süreçlerin verimliliğini arttıracak, dolayısıyla da bu verimlilik örgütün çıktılarını da pozitif yönde etkileyecektir. Rekabet ortamının yüksek olduğu çevrelerde çalışanların gelişimine yönelik faaliyetler örgütlerin hayatta kalmasını kolaylaştırmaktadır. Bu geliştirme faaliyetleri formal ya da informal olabilir. İnfomal geliştirme faaliyetleri genellikle çalışanın gün içinde işbaşındaki tecrübelerinden doğan faktörlerdir. Bu faaliyetler iş yerinde formal olarak verilen eğitim, seminer vb. araçlar ile gerçekleştirilen gelişimlerden de daha değerlidir. Bunun yanısıra, örgütlerin çalışanlarına öğrenme imkanı tanınması, çalışanların işlerini daha iyi yapmasına olanak sağlamakta, bu sayede de örgütler daha iyi işler hale gelmektedirler (80).

Çalışan gelişimi “örgütsel amaçları desteklemesi amacıyla tüm çalışanların, belirli bir yetkinliğe ulaşmasını sağlayarak, işveren tarafından tanımlanan süre içerisinde yapılması planlanan programlar kümesi” olarak ifade edilmektedir. Başka bir tanımla ise çalışan gelişimi, bireylerin uzun dönemli kişisel ve profesyonel gelişimi olarak tanımlanabilmektedir. Her iki tanımın ortak noktası ise, çalışan gelişiminin çok kısa sürede gerçekleşebilen bir çaba değil, uzun ve planlı bir süreci gerektirdiğidir. Bu anlamda örgütün amaçlarının ve hedeflerinin ne olduğu, insan kaynağının yapısı ve bu insan kaynağının örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasında ne kadar yeterli ve geliştirilebilir olduğu da önem taşımaktadır. Meydana gelen hızlı değişimler nedeniyle dünyanın birçok bölgesinde örgütler çalışanlarının gelişmesi gereken becerilerini belirlemek adına çalışanlarını sürekli izlemektedirler (81).

Bazı örgütler çalışan gelişimi programlarını, çalışanlarının örgütteki diğer işleri yapabilmelerini ya da gerektiğinde örgüt dışında iş bulmalarını sağlayacak kabiliyetlerini geliştirmesinden dolayı kariyer gelişim programları olarak görmektedirler. Çalışan gelişimini yalnızca örgütlerin çalışanlarına sunduğu imkanlar olarak da görmemek gerekir. Çalışanlar da kendilerini daha değerli kılmak adına gelişim olanakları aramaya yönlenebilirler. Yeni yetkinlikler kazanmak için fırsat arayan çalışanlar, çalışan gelişimi programlarına katıldıklarında kendilerine hem

çalıştıkları örgütte hem de ayrılmaya karar verdiklerinde işgücü pazarında değer katabilirler (82).

Çalışanların gelişimine yönelik örgütsel çabaların temelinde çalışanları gerektiğinde farklı işlerde kullanabilme, daha esnek bir iş yapısına sahip örgüt yaratma isteği olsa da bu tür uygulamalar örgütlere farklı kazanımlar sağlayacaktır. Bu kazanımların başında çalışanların örgüte olan bağlılıklarının artması görülebilmektedir. Sonuç olarak, kendisine yatırım yapıldığını, değer kazandığını hissedenden çalışanların örgüte olan bağlılıkları ve iş doyumları da artacaktır (80,82).

4. Ücret ve Ödüllendirme Sistemleri:

Ücret, bedeni ve zihni emeğe, üretim faaliyeti karşılığı ödenen bedel veya diğer bir ifadeyle prensip itibariyle teşebbüsün kâr ve zararına bağlı olmayan ve girişimci tarafından emek sahibine, üretilen malın satışı beklenmeden ödenen belirli bir gelirdir. Ödüllendirme sistemi ise; bir örgütün ihtiyaç duyduğu kişileri hizmete alarak ve o kuruluşta kalmasını sağlayarak, aynı zamanda da bu kişilerin motivasyonunu ve çabasını artırarak örgütün hedeflerine ulaşmasına yardımcı olan stratejileri, politikaları ve sistemleri geliştirme ve uygulamaya koyma sürecidir. Bu sistem yalnızca para üzerinde kurulu değildir. Bu sistem, hem iç hem de dış motivasyonla hem de parasal veya parasal olmayan ödüllerle ilgilidir. Sistem, bir işletmede yönetimin, çalışanlardan hangi tür davranışları istediğini ortaya koyan çok önemli bir araçtır. Çalışanların yeni davranış kalıplarını benimsemesinde ve pekiştirmesinde bu yönde oluşturulacak olan bir ücret ve ödüllendirme sisteminin önemi de açıktır. Ayrıca, çalışanlar elde ettikleri başarıların yönetim tarafından takdir edilip ödüllendirilmesini isterler. Ödüllendirilen davranışlar çalışanları yeni başarılar için motive edecektir (83).

Bir insan kaynakları ortamında, bir kurumun ücret ve ödüllendirme sistemi şu özellikleri taşımalıdır:

1. O örgütün stratejilerinin başarılı olmasını desteklemeli,
2. Diğer insan kaynakları stratejileriyle tam olarak bütünleşmiş olmalı,
3. Net ve iyi tanımlanmış bir felsefeye örgütün insan kaynakları yönetimi felsefeleriyle uyumlu ve tutarlı olan, ödüllendirme sistemiyle ulaşmak istenen hedefleri tanımlayan ve çalışanları ödüllendirme de önerilen yöntemleri destekleyen bir amaçlar dizisine dayanmalı,

4. Çalışanların becerilerinin ve niteliklerinin gelişmesi üzerinde de durmalı ve örgütün insan kaynakları kapasitesinin güçlendirilmesine etkin bir şekilde katkıda bulunmalıdır.

Ücretler, maaşlar, emeklilik hakları, tatiller, izinler, ücret ve pozisyon terfileri ücret ve ödül sisteminin en temel araçlarıdır. Ücret ve ödül sistemleri, genel olarak iş güvenliği ile çalışanın daha yüksek pozisyonlara terfi etmesi ile çalışanın, işveren tarafından daha değişik türden takdir edilmesini de kapsamaktadır. Ayrıca işin içsel cazibesini artırmak için işletmenin eklediği, çıkardığı ya da yeniden düzenlediği özelliklerle oluşan görev yapıları ve süreçleri de bu ödül paketinin bir parçasıdır (80).

Bu nedenle pozitif teşvik olarak da tanımlanan ödüllendirmenin aşağıdaki prensiplere göre yapılması gerekmektedir:

1. Performanstan hemen sonra yapılmalı,
2. Vericinin değil, alıcının hissedeceği, anlayacağı şekilde olmalı,
3. Sözlü veya elle tutulabilir olmalı.
4. O andaki duruma göre uygun olanı tercih edilmeli ve olabildiğince özel yapılmalı,
5. Çok büyük bir performans beklentisine girilmemeli,
6. Samimi olmalı, kimsenin hak etmediği bir şey verilmemeli,
7. Çalışanın küçük yaptığı ilerlemeler bile ödüllendirilmeli,
8. Fark edilmeyen performanslar doğrulanmamalı,
9. Ve son olarak da eğer para, komisyon ya da bonus verilecekse herşeyden evvel çalışana zamanında verilmelidir (84).

5. Ekip Çalışması:

Günümüzde örgütün nitelikli hizmet sunabilmenin temel koşullarından biri, alanında uzmanlaşmış profesyonellerinin varlığı, bir diğeri ise bu profesyonellerin birbirleri ile yakın işbirliği ve iletişim içinde yani ekip anlayışı doğrultusunda çalışmasıdır. Ekip, kendi içinde bilgi, beceri ve bakış açılarını optimize etmeyi hedeflediği takdirde, ekip üyeleri arasında karşılıklı saygı ve güven gelişir. Ekip üyelerinin her biri kendi

uzmanlık alanları doğrultusunda hizmet sunar ve hizmetler geleneksel bir anlayış olan işveren merkezli hizmet yerine, karşılaşılan problemleri çözüme merkezli çalışılır (84).

Ekip çalışmasının yetersiz olduğu birimlerde; işlemlerde gecikme, yapılan işler hakkında çelişkili bilgilere sahip olmama, hizmetin kalitesinin düşmesi gibi sorunlar yaşanabilmektedir (85). Yapılan araştırmalar göstermiştir ki, işyerinde kaza ve istenmeyen olayların oluşumunu etkileyen birçok faktörün, iş becerisi eksikliğinden ziyade, ekip çalışması eksikliği ile ilişkili olduğu görülmektedir. Etkin bir ekip çalışması ile hizmetteki boşluk ve tekrarlar ortadan kalkmakta, işler bakımından süreklilik sağlanmakta, hizmetin kalitesi artmakta, maliyet ve işler için ayrılan süreler azalmakta, zamandan kazanç sağlanmakta ve dolayısıyla da çalışanların motivasyonu ve iş doyumunu da artmaktadır. Ekip çalışmasıyla, örgüt üyelerin birbirlerinin rol ve pozisyonlarını daha iyi anladıkları, problemleri daha iyi çözdükleri, ekip içindeki sinerjinin, örgüt çıktılarına ve çalışanların iş tatmini ve performansına olumlu yönde yansıdığı da bir gerçektir (84,86).

6. Bilgilendirme ve İletişim:

Prosedürel bilgilendirme ise ücret, terfi, maddi olanaklar, çalışma şartları ve performans değerlemesi gibi unsurların belirlenmesi ve ölçümünde kullanılan metot, prosedür ve politikalar hakkında işgörenlere örgüt yönetimince düzenli bilgiler verilmesi anlamına gelmektedir. Çünkü örgüt prosedürleri hakkında bilgi sahibi olmak çalışanların, örgüt prosedürlerinin adil olduğu yönündeki algılama ve değerlendirilmeleri etkileyebilmektedir. Aynı şekilde prosedürlerin adil olduğuna ilişkin algılamalar hem yöneticilerin değerlendirilmesi hem de işgörenlerin iş tatmini üzerinde belirleyici rol oynamaktadır. Özellikle prosedürel bilginin ulaşılabilirliği; bireyde, işletmenin işgörenlerle olan ilişkilerinde açık ve samimi olduğu düşüncesini başlatabilecektir. Örgüt içerisinde kararların nasıl alındığını anlamak bireyi sadece karar alım prosedürlerinin tarafsızlığına inanmaya sevk etmemekte, aynı zamanda karar vericilere de güven duymasını sağlamaktadır. Bunun tam tersi ise işgörenlerde örgüt prosedürlerinin karar vericilerin çıkarlarına hizmet ettiği ya da karar vericilerin yönlendirildiği yönünde şüpheler doğmasına neden olabilmektedir (87).

Örneğin örgütlerde ücret sistemleri üzerine yapılan araştırmalar, özellikle açık ödeme sistemlerinin prosedürel adalet açısından önemli olduğunu ortaya koymaktadır. Çünkü bu tür ücret sistemleri işgörenlere örgüt içindeki ücret kararlarının nasıl alındığı

hakkında bilgiler sağlamakla birlikte, bu prosedürlerin ihlal edilmediğine yönelik de önemli güvenceler sunabilmektedir. Bir başka ifadeyle ücret ödeme gizliliği ya da belirsizliği ise taraflı ve adil olmayan algılamaların oluşumuna zemin hazırlayabilmektedir. Sonuç olarak bir örgütün insan kaynakları verimliliğini artırmaya yönelik geliştirilen ve izlenen yöntem ve prosedürlerinin değer ve maliyetine yönelik bilgilerin sıklıkla çalışanlara sunulması hem bu unsurların adil olduğuna ilişkin duyguların gelişimi hem de hedeflenen çıktılara ulaşım açısından önemlidir. Örgüt içi iletişim düzeyi, bireyin iş rolü veya örgüt faaliyetleri hakkında bilgilendirilmesine yönelik taleplerini karşılayabilecek mevcut bilgi olanağını göstermektedir. Örgüt içi iletişim düzeyi işgörenin “birisiyle başarılı iletişim kurma veya kendisiyle başarılı iletişim kurulabilmesinin doğurduğu kişisel tatmin” olarak da tanımlanabilmektedir. Bu bağlamda işgörenler ile üst yönetim arasında iletişim ilişkisi kuran örgüt organları ve yayınları sadece bir iletişim aracı değil aynı zamanda işgörenler arasında çalışma şevki ve iş tatmini ile adalet hissinin oluşumunu ateşleyen güçlü birer stratejidir (88).

7. Birimler Arası İlişkiler:

İşletme yönetiminin temel ilkelerinden biri olan “işbölümü ve uzmanlaşma”,örgütün ana hedefine ulaşmasına hizmet eden çeşitli alt amaçların başarılması için, örgüt içi birimlerin oluşturulmasını zorunlu kılmaktadır. Başka bir ifadeyle, örgütsel yapıda farklı amaçlara yönelen çeşitli birimlerin mevcudiyeti, bu birimlerin amaçlarının farklılığı ve bu birimler arası ilişkiler; örgütün amaçlara ulaşma başarısını, çalışanların motivasyonunu ve iş doyumunu etkileyecektir. Keza, örgütün bir bütün olarak etkinliğinin, bu farklı alt amaçların, bütünün amacı doğrultusunda eşgüdümleşme derecesine bağlı olması da, söz konusu eşgüdümleşmenin yeterince sağlanamadığı durumlarda pek çok örgüt içi çatışmanın ortaya çıkmasına imkan sağlayacaktır. Özetle belirtmek gerekirse, işlevsel bir iş bölümlenmesi ve birimler arası ilişkinin söz konusu olmadığı her durumda, örgüt içi çatışmaların doğması ve çalışanlarının iş doyumunun da azalması beklenen bir sonuçtur (89,90).

Modern ve çağdaş işletmecilik anlayışının işbölümü ve uzmanlaşma temeline dayandığı ve sistem yaklaşımına göre alt sistemlerin birbirlerinden etkilenmemelerinin söz konusu olmadığı göz önüne alındığında; tüm örgütlerin gruplar arası çatışmaları yaşamalarının kaçınılmaz olduğu açıkça anlaşılacaktır. Örgüt yönetimlerine düşen görev, bu çatışmaları en az zarar, en çok fayda ilkesi çerçevesinde ele alıp, uygun müdahalelerde

bulunmaktadır. Bu ise öncelikle çatışmaların nedenlerinin dikkatlice teşhisini ve örgütsel etkinlik üzerindeki etkilerinin saptanmasını, daha sonra da örgüte zarar verici çatışmaların ortadan kaldırılması ya da azaltılması, olumlu sonuçlar sağlayacak çatışmaların kontrollü olarak desteklenmesini gerektirecektir. Farklı departmanların yönetici ve çalışanlarının, birlikte karar alabilen, zor durumlarda engellerin üstesinden gelmek için güçlerini birleştiren, birbirleriyle sağlıklı ilişkiler kurmaları, fırsatları görüp değerlendirmek için sinerji yaratan ve daima sonuç üreten takımlar halinde çalışması, kurumun ticari hedeflerine ulaşmasında vazgeçilmez bir sonuçtur. Bunun için ise, farklı departmanlar arasında hedef birliği ve ortak bir çalışma bilinci oluşturmak kaçınılmazdır. Bir yandan, ticari hedef ve stratejilerden yola çıkarak, çalışanların büyük resmi görmelerine ve bu resim içinde kendi veya birimlerinin rollerini daha net olarak çizmelerine yardımcı olmayı, bir yandan da onları, üzerlerine düşen rolü hayata geçirmelerini sağlayacak becerilerle donatmayı hedeflemek örgütün temel amacı olmalıdır. Bu amaçlar ancak sağlıklı ve sağlam birimler arası ilişkilerin olması ile örgüt içinde gerçekleşebilecektir (89).

8. Çatışma Çözme

Yöneticilerin zaman ve enerjilerinin önemli bir kısmını alan konulardan biri de örgüt içinde ortaya çıkan çeşitli düzey ve türlerdeki çatışmalar ve bunların yönetimidir. Örgütlerde her konuda çeşitli farklılıklar vardır. Bu farklılıklar, kişiler arası olabileceği gibi amaçlarda, değerlerde, algılamalarda tutulan yol ve yöntemlerde olabilir. Örgütün yöneticisi de işte bu farklılıkları yöneten ve bu farklılıklarla örgütü amaçlarına ulaştırmaya çalışan kimsedir. Bütün bu farklılıklar örgütlerde çatışmalara yol açar. Çatışmalar da çeşitli sorunlara yol açabileceği gibi, başarılı yönetilirse örgütte yeniliğin ve örgütsel gelişmenin başlatıcısı da olabilirler (91).

Çatışma: İnsanların farklı görüş, ilgi, değerler ve ihtiyaçlar konusunda yaşadığı doğal bir anlaşmazlık ya da gerginlik durumudur. Çatışma, bir seçeneği tercih etmede bireyin ya da bir grubun güçlkle karşılaşması ve bunun sonucu olarak karar verme mekanizmalarında bozulma olarak da tanımlanabilmektedir. Çatışma ile ilgili tanımlar analiz edildiğinde, çatışmanın üç unsuru olduğu görülebilir. Bunlar çatışmaya giren kişi, grup ya da örgüt, çatışmaya neden olan şey veya durum ve çatışmanın sonucunda ortaya çıkan durumdur. Bu üç unsurdaki farklılıklar çatışma tanımlarındaki farklılıkları doğurur ve çatışma türlerini ortaya çıkarır. Çağdaş yönetim anlayışında örgütlerde

çatışmanın kaçınılmazlığı nedeniyle, çatışmanın bastırılması değil yönetilmesi, çözülmesi ve örgütün gelişmesi için kullanılması anlayışları hakimdir. Bu nedenle çatışma örgütlerde son derece önemlidir ve başarıyla yönetilmesi gerekir. Çatışmaları yönetemeyen, onlardan korkarak bastırmaya çalışan ve onları örgütün amaçlarına yönlendiremeyen yöneticiler başarısız olmaya mahkumdur (92).

Örgütlerde cereyan eden çeşitli türdeki çatışmaların nedenleri de oldukça fazla ve çeşitlidir. Bu nedenler arasında; artan işbölümü, örgüt içi birimler arasındaki karşılıklı bağımlılık, örgüt kaynakların sınırlı oluşu, ortak karar vermek, kişiler ve grupların amaç farklılıkları, algılama farklılıkları, uzmanlaşma, iletişim alt sistemindeki bozukluklar, örgüt yapısının büyüklüğü, örgütteki görev ve sorumlulukların karmaşıklığı, örgüt içinde artan rekabet ve rekabetçi ödüllendirme sistemi, her yöneticinin kendine has bir yöneticilik biçimi sergilemesi, ortak değer ve görüşlerin yokluğu, örgütsel yenileşme sonucu değişen durum, örgütteki her personelin farklı kişilik, yetenek, eğitim ve alışkanlıklara ve çıkarılara sahip olması örgüt içinde çatışmaya neden olmaktadır (91).

Çatışmayı çözme kavramı, anlayış olarak çağdaş yönetim anlayışının ürünüdür. Çatışmaya bakış açısı yönetim anlayışlarından etkilenir. Geleneksel yönetim yaklaşımı, çatışma kavramından, çatışmanın yıkıcı niteliği gereği, çatışmadan kaçmak isteyen anlayışı savunur. Bu yaklaşım çatışmanın yönetimi değil çözümü üzerinde durur. Çağdaş yaklaşım ise çatışmayı olağan hatta kaçınılmaz olarak görür. Çatışmayı sonuçlarına göre; fonksiyonel (örgüte faydalı) ve difonksiyonel (engelleyici) olarak ikiye ayırır. Bu görüş gereği olarak da çatışmanın çözülmesi yerine, yönetilmesi kavramı kullanılır. Çatışmanın yönetilmesinde değişik yaklaşımlar kullanılabilir. Bu yaklaşımlar şu şekilde sıralanabilir (93):

8.1. Problem çözme: Çatışma yönetiminde kullanılan çağdaş yöntemlerden biridir. Özellikle gruplar arası çatışmaların çözümünde etkili olduğu şeklinde görüşler yaygındır. Bu yöntemin amacı, haklı ya da haksız tarafı ayırt etmek değil, sorunu çözmektir. Çatışmanın üzerine gidilir ve taraflar yüz yüze getirilir. Bu yaklaşımın önemli varsayımı, çatışan tarafların bile paylaştıkları ortak noktalar olduğuna ilişkindir. Çatışmada farklılıklar üzerinde durulmakta, ortak noktalar ihmal edilmektedir. Özellikle bilgi eksikliği ve iletişim sorunları yüzünden çıkan çatışmalarda etkilidir. Değer yargılarının çatışması ve karmaşık sorunlarda daha az başarılı olmaktadır.

8.2. Üstün amaçlar saptama: Çatışma içinde olan ve birbirleriyle karşılıklı bağımlılık içinde olan grupların hepsi vazgeçilmez önemde olan ortak bazı amaçlar, gruplar üstü amaçlar vardır. Bu amaçlar çatışan grupların birinin gerçekleştiremeyeceği kapsam ve niteliktedir; ancak grupların ortak çabalarıyla gerçekleştirilebilir. Bu yöntem bu tür amaçlar bulunduğunda etkili olur. Ancak böyle amaçların bulunması kolay değildir. Yine etkili olabilmesi için tarafların bu amaçlara inanması şarttır. Bu nedenle buna inandırma yöntemi de denir. Çatışmanın amaçlarda olması durumunda etkili olması zordur.

8.3. Kaynakların arttırılması: Çatışmanın kaynakların yetersizliğinden çıktığı durumlarda etkili olarak kullanılabilen bir yöntemdir. Kaynaklar arttırıldığında tarafların çatışması nedeni ortadan kalkacaktır. Bir müdür yardımcılığı için, çatışan taraflara üç müdür yardımcısı kadrosu oluşturularak her birine bu makamın sağlanması, bu yönteme örnek olarak gösterilebilir. Kaynakların arttırılması her zaman mümkün olmaması, bu yöntemin uygulanabilirliğini sınırlamaktadır

8.4. Kaçınma: Bu yöntem verimli olmasa da sıkça kullanılan bir yöntemdir. İnsanlar çoğunlukla, çatışma durumlarından kaçınırlar. Kısa dönemde bu geçici bir yöntem olarak kullanılabilir, ancak uzun dönemde faydalı olamaz. Çatışma konusunun önemli olmadığı durumlarda etkili olabilir. Çatışma durumundan uzak durma ve bireyin çatışma nedenini baskı altında tutarak açığa vurmaması şeklinde uygulanır.

8.5. Yumuşatma: Durumu olduğundan daha iyi gösterme de çatışmalarda kullanılan bir yaklaşımdır. Bu yöntemde yönetici çatışmanın kaynaklarına inmemekte, esas nedenlerini ele almamaktadır. Bu yüzden kısa vadelidir. Yönetici çatışma yerine işbirliğinin yararları üzerinde durmaktadır. Biz bir aile gibiyiz yaklaşımları buna örnek olarak verilebilir. Kısa vadede bir çözüm gibi görülebilir.

8.6. Uzlaştırma: Bu yöntemde açıkça kazanan ya da kaybeden yoktur. Çatışmanın tarafları pazarlığa girerek çatışmayı çözmeye çalışırlar. Bir orta nokta aranır. Toplu sözleşmeler buna örnek olarak gösterilebilir.

8.7. Yetki kullanma: Çatışma yönetiminde eski, fakat etkisi tartışılır bir yöntem de yetki kullanmadır. Yönetici gücünü ve yetkisini kullanarak çatışmayı ortadan kaldırmaya çalışır. “Burada amir benim” yaklaşımı vardır. Etkisi kısa dönemli olan yaklaşımdır.

8.8. Politik yaklaşım: Bu yöntemde yönetici taraflara kaybetmesi durumunda destek sözü verir. Yönetici her grubun önerisine yer vererek sorunu çözmeye çalışır. Takas, pazarlık ve uzlaşma başlıca politik yaklaşımlardandır. Çatışmanın çözümünden çok tarafları tatmin edici yollar bulunmaya çalışılır. Büyük örgütlerde kullanılmaya daha elverişli, ancak etkili değildir.

8.9. Hakeme başvurma: Taraflar kendi aralarında anlaşamıyorsa ve yöneticide onları inandıramıyorsa, sorun tarafsızlığına güvenilen birinin hakemliğine bırakılır.

8.10. Yapısal değişkenleri değiştirme: Örgütün formal yapısı ile ilgili düzenlemelere gidilerek ilişkiler değiştirilmeye çalışılır.

8.11. Davranış değiştirme: Grup üyelerinin davranışlarını eğitim yoluyla değiştirme, çatışmanın yönetilmesinde etkili bir yöntemdir.

9. Örgüt Kültürü

Örgüt kültürü, “bir örgütün içindeki insanların davranışlarını yönlendiren normlar, davranışlar, değerler, inançlar ve alışkanlıklar sistemidir”. Kültür, insanlara yapmak zorunda oldukları şeylerin neler olduğu ve nasıl davranmaları gerektiği konusunda duygu ve sezgi kazandırır. Başka bir ifade ile örgüt kültürü, örgüt üyelerinin düşünce ve davranışlarını şekillendiren hakim değer ve inançlardır. Örgüt kültürünün oluşumunda değişik faktörlerin etkisi olduğu söylenebilir. Bu oluşum sürecinde örgüt kurucularının önemli bir rolü vardır. Çünkü kurucular daha önceki felsefeler ve ideolojilerle kısıtlanmadığından sahip oldukları değerler ve inançlarını yapılandıracakları örgüt üzerinde etkilerinin olması doğaldır. Örgüt kültürünün temel öğeleri ise; değerler, normlar ve varsayımlardır. Diğer yandan, örgüt kültürünün ifade biçimleri arasında; seremoniler ve törenler, adetler, hikayeler, semboller, dil ve kahramanlar sayılabilir. Örgüt kültürü pek çok yolla oluşturulabilir. Ancak genel olarak 4 aşamayı içermektedir. Birinci aşamada, tek bir kişi, yani örgütün veya organizasyonun kurucusu, yeni bir girişim fikrine sahip olur. İkinci aşamada, örgütün kurucusu bir ya da daha çok anahtar kişiyi örgüte getirir ve görüşlerini bu grupla paylaşır. Bu getirilen anahtar kişiler, işletme kurucusunun bakış açısını taşırlar. Tüm grup elemanları böyle bir fikrin doğru, iyi ve değerli olduğuna, biraz risk taşıdığına, zaman, para ve enerji harcamaya degeceği inancındadırlar. Üçüncü aşamada, kurucunun oluşturduğu bu grup, örgüt için bina, yer, fon vb. bulmaya çalışır. Son aşamada ise, pek çok kişi örgüte dahil edilir ve genel örgüt

kültürü hikayesi inşa edilmeye başlanmış olur. Görüldüğü gibi, örgütün kurucusunun örgüt kültürünün oluşturulmasına olan etkisi çok büyüktür (94).

Örgüt liderinin kültür oluşturmadaki sorumlulukları bunlarla da sınırlı değildir. Örgütte çalışanlar tarafından benimsenebilecek, onlara yol gösterecek, kalıcı ve geçerliliğini kolay kolay yitirmeyecek değerler sistemi oluşturması ve bu değerleri somutlaştıracak ve çalışanlara rol modeli oluşturacak, onları motive edebilecek kahramanlar yaratması, iş görenler arasındaki takım ruhu, birlik, ait olma duygularını oluşturarak, onların yakınlaşmalarını sağlamak amacıyla da örgütte törenler düzenlemesi ve örgütün temel değerlerinin nesilden nesile aktarılabilmesi için örgüt kahramanlarına ilişkin efsaneler oluşturması kurum liderinin örgüt kültürü oluşturma sürecindeki sorumlulukları kapsamındadır. Örgüt kültürü oluşturulduktan sonra onun yeni gelenlere aktarılması gerekmektedir. Özellikle bu konuda örgütteki insan kaynakları uygulamaları kültürün hem geliştirilmesi hem de pekiştirilmesinde büyük önem taşımaktadır. Örneğin, çalışanların seçilmesi, iş tanımlarına uygun görevlere yerleştirilmesi, performanslarının belli ölçütlere göre değerlendirmesi, ödüllendirme uygulaması, sürekli eğitim ve mesleki geliştirme etkinlikleri, terfi işlemleri, işe yeni alınanların kültüre uyum göstermelerini, kültürü destekleyenlerin ödüllendirilmelerini, kültüre aykırı davranışların ve zarar verenlerin de cezalandırılmasını sağlar. Diğer yandan, örgüt kültürü çalışanların sosyalleşme sürecine katkı sağlar (93,95).

10. Kuruma Bağlılık ve Güven

Örgütsel bağlılık ve güven, çalışanların kurumda kalma ya da ayrılma eğiliminin en önemli belirleyicilerinden birisidir. Örgüte bağlılık, insan kaynakları yönetiminin temelini oluşturur. Örgüt yönetimi, çalışanlarının örgütlerine olan bağlılıklarını, iş yaşamı kalitelerini ve örgütle bütünleşmelerini destekleyecek politikaları geliştirmelidir. Genel olarak Örgütsel bağlılık “bir örgütün amaç ve değerlerine, bireyin amaç ve değerlerine göre belirlenen rolünden ve salt çıkara dayalı değerinden ayrı olarak hissedilen örgütsel bir taraftarlık ve duyuşsal bir bağlanmadır” şeklinde tanımlanmaktadır (93).

Diğer bir ifadeyle örgütsel bağlılık, kişinin örgütle özdeşleşmesinin ve örgüte sadık bir çalışan olma isteğinin bir sonucudur. Bu bakımdan örgütsel bağlılık, “örgütün amaç ve değerlerine inanma ve onları kabul etme”, “örgüt adına daha fazla çaba gösterme” ve

“örgüt üyeliğini sürdürmek için sürekli isteklilik gösterme, örgüte güven” şeklinde de ifade edilmektedir (65).

Örgütsel bağlılığın belirleyici faktörleri: kişisel özellikler, rol ve iş özellikleri ile çalışma ortamına ilişkin özelliklerin, örgütsel bağlılık için belirleyici olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılığın yetersiz olmasının olumsuz davranışsal sonuçları ise, işten ayrılma, devamsızlık ve geç gelme, performansta düşme, iş stresinde artma ve çalışanların iş doyumunun azalması örgüte bağlılığın yetersiz olmasının belli başlı olumsuz sonuçlarıdır (69, 93).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. ARAŞTIRMANIN TİPİ

Bakırköy Prof. Dr. Mazhar OSMAN Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan işçiler üzerinde yapılan bu çalışma kapsadığı zamana göre kesitsel ve tanımlayıcı tipte bir araştırmadır.

3.2. ARAŞTIRMANIN YERİ VE ZAMANI

Bakırköy Prof. Dr. Mazhar OSMAN Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi, I. Cumhuriyet Hükümeti'nin kurulmasının hemen ardından, 1924 yılında, İstanbul İli Bakırköy İlçesi sınırları içerisinde atıl durumda bulunan Reşadiye Kışlası'nın bulunduğu 18 bin metre karelik arazi üzerine, Dr. Mazhar OSMAN'ın teklifi ve dönemin Bakanlar Kurulu'nun izni alınarak, 500 kadro yatak kapasitesiyle "İstanbul Emraz-ı Akliye ve Asabiye Hastanesi" adıyla kurulmuştur (96,97).

Hastane bünyesinde 43 klinik şefliği, 40 yataklı servis, 18 klinik, 5 laboratuvar ve 2 ayrı toplum ruh sağlığı merkezi semt polikliniği bulunmaktadır. 2009 yılı itibariyle, hastane 3420 kadro, 1800 fiili yatak kapasitesi ve bünyesinde 145 uzman doktor, 212 asistan, 328 hemşire ve 29 psikolog ile hizmet vermektedir (98).

2008 yılı Ocak ayı itibariyle Bakırköy Prof. Dr. Mazhar OSMAN Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi bünyesinde hizmet ihalesi sonucu özel şirketler üzerinden sözleşmeli olarak çalışan 1293 işçi görev yapmaktadır. Bu işçilerin şirketlere göre dağılımı incelendiğinde 962 işçinin temizlik, 183 işçinin yemek, 128 işçinin güvenlik ve 20 işçinin de ısı merkezinin bağlı olduğu şirketler adına hastanede hizmet verdiği görülmektedir (98).

Bu araştırma Bakırköy Prof. Dr. Mazhar OSMAN Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde 15 Ocak - 15 Haziran 2008 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

3.3. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini Bakırköy Prof. Dr. Mazhar OSMAN Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi bünyesinde hizmet ihalesi sonucu özel şirket üzerinden sözleşmeli olarak çalışan işçiler oluşturmaktadır. Evrenin tamamının araştırma kapsamına alınması amaçlanmış, örnekleme yapılmamıştır. Bu nedenle araştırmanın evrenini 1293 işçi oluşturmuştur. Bu işçilerin araştırma sırasında 33'ünün izinli olması, 20'sinin anket uygulamasına katılmak istememesinden dolayı 1240 işçi araştırma kapsamına alınmıştır.

Tablo 3.1. Araştırmaya Katılan İşçilerin Çalıştıkları Şirketlere Göre Dağılımı

Şirketler	Sayı	%
Temizlik	942	76.0
Yemek	160	12.9
Güvenlik	118	9.5
Isı Merkezi	20	1.6
TOPLAM	1240	100.0

3.4. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırmada veriler, işçilere anket formu uygulanarak toplanmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Bunlar; İşçileri Tanıtıcı Bilgi Formu ve İş Doyumunu Ölçeğidir.

İşçi Tanıtıcı Bilgi Formu: İşçilerin sosyo-demografik özellikleri (yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, mezun olduğu okul, yaşadığı yer), mesleki özellikleri

(çalışma süresi, çalıştığı birim ve servis, bulunduğu kurumda çalışma süresi, çalışma şekli, görev şekli), meslekleri ile ilgili görüşleri (mesleğini seçme durumu, mesleği isteyerek mi yaptığı, mesleğin kendisi için uygunluğu) ve sağlık algıları ile ilgili 34 sorudan oluşmaktadır (EK 1).

İş Doyum Ölçeği (İDÖ): Araştırmada kullanılan ve 10 bölümden oluşan İş Doyum Ölçeği (İDÖ), Almanya’da Universitat Gressen’de Ingwer Borg tarafından geliştirilmiş, 9 Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi’nde kullanılmak üzere, Ege Üniversitesi Fen ve Edebiyat Fakültesi Psikoloji Bölümü’nün Almanca’dan Türkçe’ye uyarladığı bir ölçektir. Bu ölçek geçerliliği ve güvenilirliği daha önceden test edilmiş bir ölçektir. Ölçeğin her bölümünde, ilgili alandaki iş doyumunu ölçülmekte; alanların tümü birlikte değerlendirildiğinde de genel iş doyumunu belirlenmektedir (98-100).

Ölçeğin bölümleri ve içerdiği madde sayıları sırasıyla aşağıdaki gibidir:

Tablo 3.2. İş Doyumu Ölçeğinin Alt Bölümleri

Alt Bölümler	Soru Sayısı
Fiziksel Koşullar	5
İşin Kendisi	6
Çalışanların Gelişimi	5
Ücret ve Ödüllendirme Sistemleri	7
Ekip Çalışması	7
Bilgilendirme ve İletişim	6
Birimler Arası İlişkiler	3
Çatışma Çözme	5
Örgüt Kültürü	10
Kuruma Bağlılık ve Güven	6

Tablo 3.3. Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Alt Bölümler	Alfa Katsayısı	Soru Sayısı
Fiziksel Koşullar	0.886	5
İşin Kendisi	0.704	6
Çalışanların Gelişimi	0.771	5
Ücret ve Ödüllendirme Sistemleri	0.820	7
Ekip Çalışması	0.832	7
Bilgilendirme ve İletişim	0.580	6
Birimler Arası İlişkiler	0.772	3
Çatışma Çözme	0.608	5
Örgüt Kültürü	0.835	10
Kuruma Bağlılık ve Güven	0.846	6
Genel	0.936	60

Alt ölçeklerde soru sayısı az olduğundan, alt ölçekler için hesaplanan Alfa katsayılarının genel Alfa katsayısından daha küçük çıkması beklenen bir durumdur. Diğer bir ifade ile soru sayısı arttıkça alfa katsayısı da artabilir.

Toplam 60 maddeden oluşan ölçekteki her madde, ‘kesinlikle katılıyorum’ ile ‘kesinlikle katılmıyorum’ (1-5 puan) arasında değişen 5 seçenekten biri seçilerek, yanıtlanmaktadır (99-101) (EK-I).

3.5. ANKET FORMUNUN UYGULANMASI

Anket formu 15.01.2008 ile 15.06.2008 tarihleri arasında araştırmacı tarafından yüzyüze görüşme tekniği, anket konusunda eğitimli almış sağlık personeli tarafından uygulanmıştır. Anket formu uygulanmadan önce gerekli yasal izinler ve etik kurul onayı hem Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığı İlaç Araştırmaları Yerel Etik Kurulu hem de araştırmanın yapıldığı Bakırköy Prof. Dr. Mazhar OSMAN Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi Etik Kurulu ve Baştabipliği’nden alınmıştır. Güvenilir yanıtlar alabilmek ve formların eksiksiz doldurulması için uygulamadan önce araştırmanın konusu ve amacı hakkında işçilere bilgi verilmiş, iş yoğunlukları, çalışma düzenleri (rotasyon-vardiyalı çalışma vb.) düşünülerek anket

formunun doldurulması için 3-10 gün arasında zaman tanınmış, zaman kısıtlamasına gidilmemiştir.

3.6. ÖLÇEĞİN DEĞERLENDİRİLMESİ

İş Doyumu Ölçeğinin Değerlendirilmesi: Ölçeğin her bölümünde, 1-5 puan arasında değişen 5 seçenek işaretlenerek her bölüm için toplam puan hesaplanmıştır. Olumlu sorular için kesinlikle katılıyorum 5 puan iken kesinlikle katılmıyorum 1 puandır. Olumsuz sorularda ise puanlama tam tersi şeklindedir. Yani kesinlikle katılıyorum 1 puan iken kesinlikle katılmıyorum 5 puandır. Bölümlere göre olumlu ve olumsuz soru numaraları Tablo 3.4'te verilmiştir.

Tablo 3.4. Bölümlere göre olumlu ve olumsuz soru numaraları

Bölüm No	Olumlu Soru No	Olumsuz Soru No
Bölüm 1	1, 2, 3, 4 ve 5	-
Bölüm 2	1, 2, 4, 5 ve 6	3
Bölüm 3	3 ve 5	1, 2 ve 4
Bölüm 4	1, 2, 3, 4, 5 ve 6	7
Bölüm 5	1, 2, 3, 6 ve 7	4 ve 5
Bölüm 6	1	2, 3, 4, 5 ve 6
Bölüm 7	-	1, 2 ve 3
Bölüm 8	5	1, 2, 3 ve 4
Bölüm 9	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 ve 10	8 ve 9
Bölüm 10	1, 2, 3, 4 ve 5	6

Her bölümde farklı sayıda soru bulunduğu için, bölümlerden elde edilecek toplam puanların standart olması için,

$$STP = \frac{TP - SS}{MakP - MinP} \times 100$$

STP : Standartlaştırılmış Toplam Puan
 TP : Toplam Puan
 SS : Soru Sayısı
 MinP : Minimum Puan
 MakP: Maksimum Puan

eşitliği ile verilen formül uygulanmıştır. Bu eşitliğe örnek verecek olursak; yedi soru bulunan Bölüm 4 için herhangi bir kişinin yedi soruya verdiği cevapların toplamının 23

olduğunu düşünelim. Bölüm 4 için alınabilecek minimum puan $7 \times 1 = 7$ yani tüm sorulara minimum 1 puan verildiğinde elde edilir. Maksimum puan ise $7 \times 5 = 35$ yani tüm sorulara maksimum 5 puan verildiğinde elde edilir. Bu durumda toplam puanı 23 olan bir kişinin standart puanı $STP = (23 - 7/35 - 7) \times 100$ eşitliği ile 57,14 olarak hesaplanır. Bu kişinin bu bölümden alacağı minimum standart toplam puanı $STP = (7 - 7/35 - 7) \times 100$ eşitliği ile 0 puan ve maksimum standart toplam puanı $STP = (35 - 7/35 - 7) \times 100$ eşitliği ile 100 puan olarak hesaplanır. Bu standardizasyon her bölümden alınan toplam puanın 0 ile 100 arasında olması için ve bölümler arasında karşılaştırma yapabilmek için uygulanmıştır.

Genel iş doyumu puanı hesaplanırken ise tüm sorulardan alınan toplam puandan 60 (toplam soru sayısı) çıkarılmış, elde edilen değer 240'a (60 soru için alınabilecek maksimum puan ile minimum puan farkı) bölünüp 100 ile çarpılmıştır.

Uygulanan ölçekten hesaplanan standartlaştırılmış genel iş doyumu puanı ve alt boyutlardaki standartlaştırılmış iş doyumu puanlarının maksimum ve minimum değerleri Bölüm 4'te yer alan Tablo 4.6'da verilmiştir.

Ölçekte işçilerin boş bıraktıkları her bir seçenek 'Kararsızım' ifadesinin karşılığı olan 3 puan olarak değerlendirilmiştir.

İşçilerin eğitim düzeyi en son mezun oldukları okullar dikkate alınarak değerlendirilmiştir.

Araştırma kapsamına alınan işçilerin sosyo-demografik özellikleri tablosunda yer alan çocuk bakımıyla ilgili bölümdeki diğer başlığı altında toplanan grubu; evde akrabası ve komşusu tarafından bakılan çocuklar, kimlerle yaşadığı başlığı altında toplanan diğer grubu ise eşi, çocukları, kayınvalide/kayınpeder veya diğer aile yakınlarıyla birlikte yaşayan işçi grubu oluşturmaktadır (Tablo 4.1).

Araştırmamızda kullanılan aylık ortalama gelir sınırları belirlenirken ise, 16 yaşından büyükler için ödenen mevcut asgari ücret, asgari geçim indirimi, açlık ve yoksulluk sınırları dikkate alınmıştır. Örneğin: 2009 yılı Türkiye İstatistik Kurumu, Türkiye İstatistik Yıllığı verilerine göre, 2008 yılında brüt asgari ücret 638 TL olup, net asgari ücret+asgari geçim indirimi 458+60 TL yaklaşık 520 TL civarındadır (102). 2008 yılı Türkiye İstatistik Kurumu, 2008 Yoksulluk Çalışması sonuçlarına göre ise, 4 kişilik bir ailenin aylık yoksulluk sınırı 767 YTL olarak tahmin edilmiştir. Bu rakamlar göz önüne

alınırsa (Asgari ücret+Yoksulluk Sınırı)/2 =(520+767)/2=644 yaklaşık 650 TL'dir (103). Araştırmamızda 650 TL rakamı bir alt sınır olarak alınmıştır (Tablo 4.1).

İşçilerin çalıştıkları birimlere göre dağılımı tablosu incelendiğinde ise; diğer tıbbi birimler başlığı altında toplanan grubu; eczane, laboratuvar, radyoloji ve sağlık kurulu gibi hastanenin diğer tıbbi birimlerde çalışan personel oluşturmaktadır (Tablo 4.2).

İşçilerin mesleki özelliklerine göre dağılımı tablosunda yer alan görev şekli bölümündeki diğer tıbbi birimler personeli başlığı altında toplanan grubu ise; yine eczane, laboratuvar, radyoloji ve sağlık kurulunda çalışan personel oluşturmaktadır (Tablo 4.3).

İşçilerin meslekleri ile ilgili görüşlerine göre dağılımı tablosunda yer alan meslek seçimiyle ilgili bölümündeki diğer başlıklı bölümü ise; mesleğini yanlış tercih veya kısa yoldan meslek sahibi olma nedeniyle tercih eden veya seçen işçi grubu oluşturmaktadır (Tablo 4.4).

İstatistiksel Analiz: Uygulamada yer alan işçilere ait genel iş doyum puanı ve alt boyutlardaki iş doyum puanlarının çeşitli faktörlere göre karşılaştırmalarında öncelikle işçilerden elde edilen puanların dağılımlarının normalliği Kolmogorov-Smirnov testi ile değerlendirilmiştir. Normal dağılıma uyduğu belirlenen iş doyum puanlarının gruplara göre karşılaştırmalarında: 1) İki grup olduğu durumda karşılaştırma için bağımsız iki örneklem t-testi, 2) Üç veya daha grup olduğu durumlarda karşılaştırma için tek yönlü varyans analizi "ANOVA" testi ve bu grupların farklı olması durumunda alt grupların karşılaştırması için ileri analiz testi olarak Tukey-HSD testi kullanılmıştır. Bu çalışmada analiz edilen verilerin tamamı 30'dan fazla gözlem içermektedir. Genel doyum puanı ile alt ölçeklerin puanları arasında ve alt ölçeklerin kendi aralarındaki ilişkileri değerlendirmek için Pearson Korelasyon Analizi yapılmıştır. Ortalamalar \pm SH şeklinde gösterilmiştir. $p < 0.05$ değerleri istatistiksel olarak önemli kabul edilmiştir.

4. BULGULAR

Bu araştırmadan elde edilen bulgular iki bölümde sunulmuştur.

- Araştırma grubu tanımlayıcı bulgular
- Araştırma kapsamına alınan işçilerin iş doyumunu düzeyleri ve etkileyen faktörlere ilişkin bulgular

4.1. ARAşTIRMA GRUBUNU TANIMLAYICI BULGULAR

Tablo 4.1'de araştırma kapsamına giren işçilerin sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımları görülmektedir. Buna göre, işçilerin büyük bir kısmı 40 yaş ve altındadır. İşçilerin yaş ortalaması 34.8 ± 0.18 'dir.

Araştırma kapsamına alınan işçilerin cinsiyete göre dağılımını incelendiğinde %72.1'i erkek, %27.9'u ise kadın, medeni durum ve ocuk sahibi olma durumuna göre dağılımını incelendiğinde ise, %55.7'sinin evli olduğu, %42.3'ünün ocuk sahibi olduğu belirlenmiştir. İşçilerin 13.2'sinin 1, %16.25'inin 2, %12.85'inin 3 ve daha fazla çocuğa sahip olduğu ve %57.7'sinin çocuğu olmadığı saptanmıştır. ocuk sahibi olan işçilerin %64.9'unun çocuklarının bakım sorunu olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan işçilerin ortalama ocuk sayısı ise; $0,95\pm 0.04$ 'dir ve araştırma kapsamındaki her bir ailenin ortalama bire yakın çocuğu olduğu sonucu çıkmaktadır.

İşçilerin %52.1'inin eşi ve çocuklarıyla birlikte yaşadığı, %56.0'ının kiralık evde ve sadece %9.7'sinin kendi evinde oturduğu saptanmıştır.

Tablo 4.1. Araştırma Kapsamına Alınan İşçilerin Sosyo-Demografik Özellikleri

Sosyo-demografik Özellikler		Sayı	%
Cinsiyet (n=1240)			
	Erkek	894	72.1
	Kadın	346	27.9
Yaş grupları (n=1240)			
	<30	577	46.6
	30-40	534	43.0
	>40	129	10.4
Medeni durum (n=1240)			
	Evli	691	55.7
	Bekar	419	33.8
	Boşanmış-eşi ölmüş-ayrı yaşıyor	130	10.5
Eğitim durumu (n=1240)			
	İlköğretim	492	39.7
	Lise ve dengi okul	675	54.4
	Önlisans ve Lisans	73	5.9
Aylık gelir (n=1240)			
	650 TL ve altı	895	72.2
	651 TL ve üstü	345	27.8
Çocuk sahibi olma durumu (n=1240)			
	Var	524	42.3
	Yok	716	57.7
Çocuk bakım sorunu (n=340)			
	Var	340	100.0
Çocuk bakımı (n=340)			
	Anaokulu/kreş	63	18.5
	Evde ailesi	160	47.1
	Evde bakıcı	44	12.9
	Ev dışında bakıcı	22	6.5
	Ev dışında akrabası	31	9.1
	Diğer	20	5.9
Kimlerle yaşadıkları (n=1240)			
	Yalnız	45	3.6
	Eşi ve çocuklarıyla	646	52.1
	Anne, baba, kardeşlerle	317	25.6
	Arkadaşlarla	166	13.4
	Diğer	66	5.3
İkamet durumu (n=1240)			
	Kiralık ev	695	56.0
	Kendi evi	120	9.7
	Lojman	254	20.5
	Yakınlarına ait bir ev	82	6.6
	Pansiyon/otel/öğretmen evi vb.	89	7.2

Tablo 4.2. İşçilerin Çalıştıkları Birimlere Göre Dağılımı

Çalışılan birim	Sayı	%
Klinikler	550	44.4
İdari Birimler	268	21.6
Poliklinikler	120	9.7
Teknik Hizmetler	201	16.2
Diğer Tıbbi Birimler	101	8.1
Toplam	1240	100.0

Araştırma kapsamına alınan işçilerin %21.6'sının idari birimlerde, %9.7'sinin polikliniklerde, %16.2'sinin teknik birimlerde ve %8.1'inin ise diğer tıbbi birimlerde çalıştıkları tespit edilmiştir. Klinikte çalışan işçilerin grubu %44.4 ile işçilerin büyük bir kısmını oluşturmaktadır.

İşçilerin %44.3'ünün daha önce başka kurumlarda çalıştığı, %55.7'sinin ise ilk kez bu kurumda işe başlayıp çalışmaya devam ettikleri belirlenmiştir.

Tablo 4.3' de işçilerin mesleki özelliklerine göre dağılımları görülmektedir. Buna göre işçilerin toplam hizmet süresi ortalaması 5.5 ± 4.1 yıl, şuan bulunduğu kurumda çalışma süresi ortalaması 5.3 ± 4.2 yıldır. İşçilerin %44.4'ü servis personeli pozisyonundadır. İşçilerin çalışma düzenleri incelendiğinde %36.6'sı gece ve gündüz vardiyalı, %51.0'ının sadece gündüz çalıştıkları belirlenmiştir.

İşçilerin haftada ortalama çalışma süresi incelendiğinde %55.2'sinin 48 saat veya daha kısa süre çalıştıkları belirlenmiş olup, haftalık çalışma süresi ortalaması 49.34 ± 5.4 saattir. Gece nöbete kalan işçi grubu %53.1'dir. Gece çalışma süresi ortalaması 14.5 ± 3.5 saat; hafta sonu çalışma süresi ortalaması ise 16.1 ± 7.9 saattir.

İşçilerin %46.9'unun gece nöbet tutmadığı, %16.2'sinin ayda 1-3 kez, %31.7'ü 4-6 kez, %5.2'sinin 7 ve daha fazla kez gece nöbet tuttuğunu belirtmişlerdir.

İşçilerin %67.7'sinin hafta sonu nöbet tuttuğu, nöbet tutan işçilerin %29.7'sinin ayda 1-2 kez, % 54.4'ünün 3-4 kez ve %15.9'unun 5 ve daha fazla kez hafta sonu nöbete kaldıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 4.3. İşçilerin Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımı

Mesleki Özellikler (n=1240)		Sayı	%
Toplam Hizmet Süresi			
	1-5 Yıl	738	59,5
	6-15 Yıl	401	32,3
	≥16 Yıl	101	8,2
Şu An Bulunduğu Kurumda Hizmet Süresi			
	1-5 Yıl	838	67.6
	6-15 Yıl	371	29.9
	≥16 Yıl	31	2.5
Çalışma Düzeni			
	Sadece Gündüz	632	51.0
	Sadece Gece	154	12.4
	Gece / Gündüz Vardiyalı	454	36.6
Haftalık Çalışma Süresi			
	≤48 Saat	685	55.2
	49-55 Saat	341	27.5
	≥56 Saat	214	17.3
Gece Nöbet Tutma Durumu			
	Nöbet Tutan	658	53.1
	Nöbet Tutmayan	582	46.9
Hafta Sonu Çalışma Durumu			
	Çalışan	839	67.7
	Çalışmayan	401	32.3

Tablo 4.4'de işçilerin meslekleri ile ilgili görüşlerine göre dağılımı verilmiştir. İşçilerin mesleklerini seçme durumlarına bakıldığında; %48.0'ının kendisinin, % 25.9'unun ailesi ile birlikte seçtikleri görülmektedir. İşçilerin büyük bir kısmı mesleklerini isteyerek yaptıklarını belirtmiştir. Araştırma kapsamına alınan işçilerin %39.4'ü mesleklerinin kendilerine uygun olmadığını düşünmektedir.

İşçilerin %40.7'si bulunduğu birimden ayrılmayı düşündüklerini belirtmişlerdir. Bulunduğu birimden ayrılmayı düşünen işçilerin %25.5'i devlete ait bir kurumda, %10.1'i nöbeti olmayan herhangi bir servis/poliklinikte, %5.1'i bulunduğu birim hariç herhangi bir yerde çalışmak istediklerini ifade etmişlerdir.

İşçilerin birim değiştirme nedenleri incelendiğinde %34.3'ü nöbet olmaması, %20.7'si iş yoğunluğunun az olması ve aileye zaman ayırmak amacıyla, %45'i ise çeşitli nedenlerle çalıştığı birimi değiştirmek istemektedir.

Tablo 4.4. İşçilerin Meslekleriyle İlgili Görüşlerine Göre Dağılımı

Mesleki Görüşler (n=1240)		Sayı	%
Meslek Seçimi			
	Kendisi	595	48.0
	Ailesi ile birlikte	321	25.9
	Yalnız ailesi karar veren	123	9.9
	Tesadüfen seçen	85	6.9
	Arkadaşları/yakınları	72	5.8
	Diğer	44	3.5
Mesleği İsteyerek Yapma Durumu			
	Evet	724	58.4
	Hayır	516	41.6
Mesleğin Kendisi İçin Uygunluğu			
	Çok uygun	122	9.9
	Uygun	409	33.0
	Uygun değil	489	39.4
	Hiç uygun değil	220	17.7
Bulunduğu Birimden Ayrılma Düşüncesi			
	Evet	505	40.7
	Hayır	735	59.3

Tablo 4.5'de işçilerin sağlık durumlarına göre dağılımları görülmektedir. İşçilerin %63.2'si son bir ay içerisinde rahatsızlık geçirdiği ve bunların da üst solunum yolu enfeksiyonu, bel ağrısı, ayak-bacak ağrısı/şişlik/ödem, yorgunluk/halsizlik ve diğer rahatsızlıklar olduğu belirlenmiştir.

İşçilerin %44.4'ü kendi sağlıkları hakkında 'orta' şeklinde değerlendirme yaptıkları saptanmıştır.

İşçilerin %58.3'ü uyku problemi yaşadığını ifade ederken, %52.5'i ara sıra kendilerini depresif (bunalımda) hissettiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 4.5. İşçilerin Sağlık Durumlarına Göre Dağılımı

Sağlık Durumu (n=1240)		Sayı	%
Bedensel Rahatsızlık			
	Geçirmedi	456	36.8
	Geçirdi	784	63.2
Sağlık Algıları			
	İyi	425	34.3
	Orta	551	44.4
	Kötü	264	21.3
Uyku Problemi			
	Oldu	723	58.3
	Olmadı	517	41.7
Depresif hissetme durumu			
	Hiç olmadı	78	6.3
	Ara sıra oldu	651	52.5
	Sık sık oldu	149	12.1
	Her zaman oldu	362	29.2

4.2. ARAŞTIRMA KAPSAMINA ALINAN İŞÇİLERİN İŞ DOYUMU DÜZEYLERİ VE ETKİLEYEN FAKTÖRLERE İLİŞKİN BULGULAR

İşçilerin iş doyumunu puan ortalamaları ve ölçeğin her alt boyutunun aldığı minimum ve maksimum değerler Tablo 4.6’da gösterilmiştir.

Tablo 4.6. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Standart Puanları

İş Doyumu Ölçeği	$\bar{X} \pm SH$	Min Puan	Mak. Puan	SS
Fiziksel Koşullar	46.37±0.68	0.0	100.0	24.09
İşin kendisi	46.65±0.55	0.0	95.8	19.25
Çalışanların gelişmesi	52.82±0.37	10.0	100.0	13.18
Ücret ve ödül sistemleri	63.46±0.46	3.6	96.4	16.27
Ekip çalışması	44.34±0.34	3.6	85.7	11.99
Bilgilendirme ve iletişim	45.86±0.39	8.3	91.7	13.58
Birimler arası ilişkiler	34.85±0.59	0.0	100.0	20.61
Çatışma çözme	47.99±0.35	0.0	90.0	12.16
Örgüt kültürü	56.20±0.40	7.5	95.0	14.08
Kuruma bağlılık ve güven	53.91±0.60	0.0	100.0	20.99
Genel İş Doyumu	50.59±0.24	13.8	74.6	8.33

SH: Standart Hata, **SS:** Ortalamanın Standart Sapması

Araştırma kapsamına alınan işçilerin, standart puanlara göre, genel iş doyumunu puan ortalaması 50.59 olup, ölçekten alınabilecek en çok puan ortalamasının yarısından fazladır. Alt ölçek puan ortalamaları en çok olanlar sırasıyla: ücret ve ödül sistemleri (\bar{x} =63.46), örgüt kültürü (\bar{x} =56.20), kuruma bağlılık ve güven (\bar{x} =53.91) ve çalışanların gelişmesidir (\bar{x} =52.82). Puan ortalamaları en az olan alt ölçekler ise sırasıyla: çatışma çözümü (\bar{x} =47.99), işin kendisi (\bar{x} =46.65), fiziksel koşullardır (\bar{x} =46.37), bilgilendirme ve iletişim (\bar{x} =45.86), ekip çalışması (\bar{x} =44.34) ve birimler arası ilişkilerdir (\bar{x} =34.85).

Araştırma kapsamına alınan işçilerin cinsiyet duruma göre iş doyumu ve alt boyutlarının puan ortalamaları Tablo 4.7’de gösterilmiştir. Cinsiyet duruma göre iş doyumu puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Tablo 4.7. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Alt Ölçekler	CİNSİYET		p
	Kadın (n=346) $\bar{X} \pm SH$	Erkek (n=894) $\bar{X} \pm SH$	
Fiziksel Koşullar	44.2±1.17	47.2±0.83	0.03
İşin kendisi	47.1±1.04	46.5±0.64	0.58
Çalışanların gel.	53.5±0.67	52.6±0.45	0.25
Ücret ve ödül sis.	66.6±0.81	62.2±0.55	<0.001
Ekip çalışması	44.4±0.66	44.3±0.40	0.85
Bilg. ve iletişim	45.8±0.75	45.9±0.45	0.91
Birim. arası ilişki	31.2±1.02	36.3±0.70	<0.001
Çatışma çözme	47.3±0.68	48.3±0.40	0.20
Örgüt kültürü	57.6±0.78	55.7±0.46	0.03
Kuruma bağlılık	56.6±1.14	52.9±0.70	<0.001
Genel İş Doyumu	51.1±0.43	50.4±0.28	0.14

İşçilerin cinsiyete göre iş doyumu ölçeği alt boyutlarının puan ortalamaları değerlendirildiğinde; fiziksel koşullar, ücret ve ödül sistemi, birimler arası ilişkiler, örgüt kültürü ve kuruma bağlılık alt bölümüne ait puan ortalamaları hariç diğer alt bölümlerin puan ortalamaları açısından cinsiyetler arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırma kapsamına alınan işçilerin yaşlarına göre iş doyumu ve alt boyutlarının puan ortalamaları Tablo 4.8'de gösterilmiştir. İşçilerin yaş gruplarına göre genel iş doyumu puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$).

Tablo 4.8. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Alt Ölçekler	YAŞ GRUPLARI			p
	30 altı (n=577) $\bar{X} \pm SH$	30-40 (n=534) $\bar{X} \pm SH$	41 ve üstü (n=129) $\bar{X} \pm SH$	
Fiziksel Koşullar	48.1±0.83 ^a	42.5±1.42 ^b	44.2±2.25 ^{a,b}	<0.001
İşin kendisi	48.6±0.64 ^a	43.4±1.22 ^b	41.8±1.79 ^b	<0.001
Çalışanların gel.	53.1±0.43 ^a	53.3±0.85 ^a	50.2±1.28 ^a	0.06
Ücret ve ödül sis.	65.0±0.56 ^a	60.8±0.99 ^b	59.6±1.36 ^b	<0.001
Ekip çalışması	45.3±0.41 ^a	41.5±0.73 ^b	44.9±1.02 ^a	<0.001
Bilg. ve iletişim	46.0±0.48 ^a	45.9±0.81 ^a	44.9±1.12 ^a	0.68
Birim. arası ilişki	33.8±0.71 ^a	34.6±1.24 ^a	42.0±1.76 ^b	<0.001
Çatışma çözme	47.9±0.43 ^a	47.8±0.70 ^a	49.1±1.09 ^a	0.52
Örgüt kültürü	58.0±0.49 ^a	52.9±0.80 ^b	52.4±1.21 ^b	<0.001
Kuruma bağlılık	55.3±0.75 ^a	52.6±1.19 ^b	48.1±1.66 ^b	<0.001
Genel İş Doyumu	51.6±0.28 ^a	48.6±0.51 ^b	48.5±0.76 ^b	<0.001

a,b: Her satırda farklı harf taşıyan gruplar arasındaki fark önemlidir.

İşçilerin yaş gruplarına göre iş doyumu ölçeği alt boyutlarının puan ortalamaları değerlendirildiğinde; bilgilendirme ve iletişim, çatışma çözme ve çalışanların gelişimi alt bölümüne ait puan ortalamaları hariç diğer alt bölümlerin puan ortalamaları açısından yaş grupları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Gerek genel iş doyumu puanı ve gerekse çeşitli alt boyut puanlarının, birimler arası ilişkiler alt boyutu hariç, 30 ve aşağı yaş gruplarında diğer yaş gruplarından daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Araştırma kapsamına alınan işçilerin eğitim durumlarına göre iş doyumu ve alt boyutlarının puan ortalamaları Tablo 4.9'da verilmiştir. Eğitim durumlarına göre, gerek iş doyumu puan ortalamaları arasında, gerekse işçilerin iş doyumu ölçeği alt boyutlarının puan ortalamaları arasındaki anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0.05$).

Tablo 4.9. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması

Alt Ölçekler	EĞİTİM DURUMU			p
	İlköğretim (n=492)	Lise ve Dengi (n=675)	Önlisans ve Lisans (n=73)	
	$\bar{X} \pm SH$	$\bar{X} \pm SH$	$\bar{X} \pm SH$	
Fiziksel Koşullar	44.8±1.07	47.4±0.93	47.7±2.91	0.16
İşin kendisi	47.3±0.89	46.0±0.73	47.5±2.33	0.48
Çalışanların gel.	53.4±0.57	52.5±0.51	51.6±1.67	0.35
Ücret ve ödül sis.	63.8±0.71	63.1±0.63	65.1±2.14	0.52
Ekip çalışması	44.1±0.53	44.3±0.47	46.4±1.42	0.29
Bilg. ve iletişim	46.3±0.61	45.5±0.52	46.1±1.71	0.67
Birim. arası ilişki	34.9±0.92	34.7±0.78	35.7±2.83	0.93
Çatışma çözme	48.5±0.54	47.5±0.48	49.4±1.33	0.24
Örgüt kültürü	57.1±0.63	55.6±0.53	56.3±1.89	0.21
Kuruma bağlılık	54.9±0.95	53.1±0.80	54.9±2.45	0.34
Genel İş Doyumu	50.9±0.36	50.3±0.32	51.4±1.12	0.31

Araştırma kapsamına alınan işçilerin medeni duruma göre iş doyumu ve alt boyutlarının puan ortalamaları Tablo 4.10’da gösterilmiştir. Medeni duruma göre işçilerin iş doyumu ölçeği alt boyutlarının puan ortalamaları değerlendirildiğinde; ücret ve ödüllendirme boyutu boşanmış ve ayrı yaşayan çalışanlarda, evli veya bekar olanlara göre daha yüksek olup; diğer tüm alt boyutların puan ortalamaları açısından gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p > 0.05$).

Tablo 4.10. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Alt Ölçekler	MEDENİ DURUM			p
	Evli (n=691) $\bar{X} \pm SH$	Bekar (n=419) $\bar{X} \pm SH$	Boşanmış/Ayrı yaşıyor (n=130) $\bar{X} \pm SH$	
Fiziksel Koşullar	46.0±0.90	47.1±1.22	45.8±2.10	0.72
İşin kendisi	47.0±0.72	46.0±0.97	46.7±1.61	0.69
Çalışanların gel.	52.7±0.49	53.1±0.67	52.3±1.16	0.81
Ücret ve ödül sis.	63.2±0.61 ^a	62.7±0.82 ^a	67.0±1.38 ^b	0.03
Ekip çalışması	44.7±0.44	44.0±0.59	43.6±1.22	0.48
Bilg. ve iletişim	46.6±0.52	45.1±0.64	44.3±1.22	0.08
Birim. arası ilişki	35.9±0.79	33.8±1.01	32.6±1.67	0.11
Çatışma çözme	48.5±0.47	47.8±0.57	46.2±1.06	0.13
Örgüt kültürü	56.5±0.53	55.7±0.70	56.4±1.25	0.68
Kuruma bağlılık	53.6±0.80	54.2±1.03	54.6±1.82	0.82
Genel İş Doyumu	50.8±0.31	50.3±0.42	50.5±0.76	0.64

a,b: Her satırda farklı harf taşıyan gruplar arasındaki fark önemlidir.

Araştırma kapsamına alınan işçilerin aylık gelir düzeyine göre ölçeklerden aldıkları genel iş doyumu puanları Tablo 4.11’de verilmiştir. Aylık ortalama geliri 650 TL ve daha az ücret alan işçiler, aylık geliri 651 TL ve daha fazla ücret alan işçilere oranla genel iş doyum puan ortalaması yüksek olmasına rağmen, aralarında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir ($p>0.05$).

Birimler arası ilişkiler ve çatışma çözme hariç diğer tüm iş doyumu alt boyutları ve genel iş doyumu puan ortalamaları en yüksek olan grup 650 TL ve daha az ücret alan işçilere aittir.

Tablo 4.11. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Aylık Gelir Düzeyine Göre Dağılımı

Alt Ölçekler	AYLIK GELİR DÜZEYİ (TL)		
	650 TL ve aşağısı (n=895) $\bar{X} \pm SH$	651 TL ve yukarısı (n=272) $\bar{X} \pm SH$	p
Fiziksel Koşullar	46.9±0.81	44.9±1.26	0.17
İşin kendisi	46.9±0.63	46.1±1.10	0.49
Çalışanların gel.	53.4±0.44 ^a	51.3±0.71 ^b	0.001
Ücret ve ödül sis.	63.8±0.53	62.5±0.92	0.21
Ekip çalışması	44.5±0.39	43.9±0.68	0.39
Bilg. ve iletişim	45.9±0.45	45.8±0.76	0.92
Birim. arası ilişki	34.2±0.67	36.5±1.17	0.08
Çatışma çözme	47.9±0.41	48.2±0.66	0.66
Örgüt kültürü	56.6±0.47	55.2±0.78	0.12
Kuruma bağlılık	54.6±0.70	52.1±1.14	0.07
Genel İş Doyumu	50.9±0.27	49.9±0.47	0.06

a,b: Her satırda farklı harf taşıyan gruplar arasındaki fark önemlidir.

Araştırma kapsamına alınan işçilerin çalıştıkları birimlere göre iş doyumu ve alt boyutlarının puan ortalamaları Tablo 4.12’de verilmiştir. Çalışılan birime göre iş doyumu puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Yapılan ileri analiz sonucunda kliniklerde çalışan işçilerin genel doyum puan ortalaması, idari birimler ve teknik hizmet birimlerinde çalışan işçilere göre anlamlı olarak düşük bulunmuştur ($p<0.05$).

Tablo 4.12. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Çalışılan Birime Göre Karşılaştırılması

Alt Ölçekler	ÇALIŞILAN BİRİM					P
	Klinikler (n=550) $\bar{X} \pm SH$	İdari Birimler (n=268) $\bar{X} \pm SH$	Poliklinikler (n=120) $\bar{X} \pm SH$	Teknik Birimler (n=201) $\bar{X} \pm SH$	Diğer Tıbbi Birimler (n=101) $\bar{X} \pm SH$	
Fiziksel Koşullar	41.0±0.95 ^a	51.9±1.59 ^b	47.0±2.03 ^c	50.0±1.59 ^b	53.1±2.68 ^b	<0.001
İşin kendisi	44.7±0.82 ^a	47.7±1.22 ^b	46.9±1.67 ^b	50.6±1.25 ^b	46.3±2.03 ^b	0.001
Çalışanların gel.	52.6±0.53	52.9±0.88	52.4±1.05	53.7±0.94	52.7±1.58	0.87
Ücret ve ödül sis.	62.6±0.72	63.4±1.00	65.2±1.24	65.2±1.13	62.7±1.53	0.27
Ekip çalışması	43.7±0.52 ^a	44.3±0.72 ^a	43.0±1.04 ^a	46.7±0.88 ^b	44.7±1.12 ^a	0.03
Bilg. ve iletişim	45.9±0.57	45.7±0.84	45.1±1.16	45.2±0.97	47.9±1.47	0.55
Birim. arası ilişki	36.8±0.87 ^a	34.9±1.36 ^b	33.5±1.84 ^b	31.3±1.36 ^b	32.8±1.92 ^b	0.02
Çatışma çözme	48.3±0.54	48.4±0.72	48.5±1.00	47.0±0.87	46.5±1.10	0.44
Örgüt kültürü	55.3±0.61	56.2±0.85	57.1±1.23	58.4±0.98	55.4±1.36	0.10
Kuruma bağlılık	52.0±0.96	55.9±1.20	52.7±1.63	55.9±1.39	56.5±2.15	0.06
Genel İş Doyumu	49.6±0.37 ^a	51.4±0.51 ^b	50.6±0.61 ^a	52.1±0.54 ^b	51.2±0.88 ^b	<0.001

a,b: Her satırda farklı harf taşıyan gruplar arasındaki fark önemlidir.

İşçilerin çalıştıkları birimlere göre iş doyumu ölçeği alt boyutlarının puan ortalamaları değerlendirildiğinde fiziksel koşullar, işin kendisi, ekip çalışması ve birimler arası ilişkiler puan ortalamaları hariç diğer alt bölümlerin puan ortalamaları açısından çalışılan birimler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0.05$).

Araştırma kapsamına alınan işçilerin toplam hizmet sürelerine göre iş doyumu ve alt boyutlarının puan ortalamaları Tablo 4.13’de gösterilmiştir. Toplam hizmet süresine göre iş doyumu puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Yapılan ileri analiz sonucunda 1-5 hizmet yılı olan işçi grubunun puan ortalaması, 6-15 ve 16 ve üstü hizmet yılı olan işçi grubuna göre anlamlı olarak yüksek bulunmuştur ($p<0.05$).

Tablo 4.13. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Toplam Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması

Alt Ölçekler	TOPLAM HİZMET SÜRESİ (YIL)			p
	1-5 (n=738) $\bar{X} \pm SH$	6-15 (n=401) $\bar{X} \pm SH$	16 ve üstü (n=108) $\bar{X} \pm SH$	
Fiziksel Koşullar	46.6±0.85	45.6±1.25	48.0±2.65	0.62
İşin kendisi	46.6±0.70	46.7±0.99	47.2±1.80	0.96
Çalışanların gel.	53.6±0.47 ^a	52.0±0.71 ^a	50.5±1.21 ^b	0.04
Ücret ve ödül sis.	66.0±0.55 ^a	60.5±0.87 ^b	56.5±1.64 ^c	<0.001
Ekip çalışması	44.5±0.45	44.2±0.59	43.5±1.17	0.68
Bilg. ve iletişim	46.0±0.50	46.0±0.68	44.6±1.29	0.60
Birim. arası ilişki	31.9±0.71 ^a	39.8±1.10 ^b	36.9±2.07 ^b	<0.001
Çatışma çözme	47.4±0.45	48.8±0.62	49.4±1.12	0.10
Örgüt kültürü	57.3±0.52 ^a	54.8±0.70 ^b	53.7±1.23 ^b	<0.001
Kuruma bağlılık	56.5±0.77 ^a	50.7±1.03 ^b	47.7±1.95 ^c	<0.001
Genel İş Doyumu	51.2±0.29 ^a	49.9±0.44 ^b	48.7±0.86 ^b	<0.001

a,b,c: Her satırda farklı harf taşıyan gruplar arasındaki fark önemlidir.

Araştırma kapsamına alınan işçilerin toplam hizmet süresine göre iş doyumu alt boyutlarından çalışanların gelişimi, ücret ve ödül, birimler arası ilişkiler, örgüt kültürü ve kuruma bağlılık alt boyutlarında gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Yapılan ileri analiz sonucu 1-5 yıl hizmet süresi olan işçilerin çalışanların gelişimi, ücret ve ödül, örgüt kültürü ve kuruma bağlılık alt boyutlarında puan ortalamaları diğer gruplara göre anlamlı olarak yüksek bulunmuştur ($p<0.05$). 1-5 yıl hizmet süresi olan işçilerin birimler arası ilişki alt boyutunda ise puan ortalamaları diğer gruplara göre anlamlı olarak düşük bulunmuştur ($p<0.05$).

Araştırma kapsamına alınan işçilerin şu an çalıştıkları kurumdaki hizmet sürelerine göre iş doyumu ve alt boyutlarının puan ortalamaları Tablo 4.14’de gösterilmiştir. Kurumdaki hizmet süresine göre iş doyumu puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Yapılan ileri analiz sonucunda 1-5 yıl hizmet yılı olan işçi grubunun puan ortalaması 51.2 olup, araştırma grubundaki işçilerden 6-15 yıldır aynı hastanede çalışan işçilere oranla ücret ve ödül, birimler arası ilişkiler, örgüt kültürü ve kuruma bağlılık alt boyutlarında iş doyumu puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$).

Tablo 4.14. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Kurumdaki Hizmet Süresine Göre Karşılaştırılması

Alt Ölçekler	KURUMDAKİ HİZMET SÜRESİ (YIL)			p
	1-5 (n=838) $\bar{X} \pm SH$	6-15 (n=371) $\bar{X} \pm SH$	16 ve üstü (n=31) $\bar{X} \pm SH$	
Fiziksel Koşullar	47.1±0.82	45.0±1.30	44.0±4.28	0.34
İşin kendisi	47.0±0.67	46.0±1.01	44.6±2.62	0.57
Çalışanların gel.	53.2±0.45	52.0±0.72	52.6±1.90	0.32
Ücret ve ödül sis.	65.0±0.54 ^a	60.7±0.89 ^b	55.6±3.03 ^c	<0.001
Ekip çalışması	44.6±0.42	43.9±0.61	42.3±1.97	0.38
Bilg. ve iletişim	45.9±0.47	45.8±0.71	45.7±1.98	0.97
Birim. arası ilişki	32.6±0.68 ^a	39.7±1.12 ^b	36.8±3.74 ^b	<0.001
Çatışma çözme	47.8±0.42	48.4±0.64	47.6±2.21	0.78
Örgüt kültürü	57.0±0.49 ^a	54.5±0.74 ^b	53.3±2.01 ^b	0.01
Kuruma bağlılık	56.0±0.72 ^a	49.8±1.10 ^b	45.3±2.81 ^c	<0.001
Genel İş Doyumu	51.2±0.28 ^a	49.6±0.46 ^b	47.7±1.29 ^b	<0.001

a,b,c: Her satırda farklı harf taşıyan gruplar arasındaki fark önemlidir.

Araştırma kapsamına alınan işçilerin çalışma biçimi incelendiğinde; araştırma grubunun hepsinin sigortalı olarak çalıştığı tespit edilmiştir. İşçilerin çalışma biçimlerine göre iş doyumu alt boyutunda; fiziksel koşullar, işin kendisi, bilgilendirme ve iletişim, birimler arası ilişkiler ve çatışma çözme puan ortalamalarının genel doyum puan ortalamasından düşük olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamına alınan işçilerin çalışma düzenlerine göre iş doyumu ve alt boyutlarının puan ortalamaları Tablo 4.15’de gösterilmiştir. İşçilerin çalışma düzenlerine göre genel iş doyumu puan ortalaması arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$).

Tablo 4.15. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Çalışma Düzenine Göre Karşılaştırılması

Alt Ölçekler	ÇALIŞMA DÜZENİ			p
	Sadece Gündüz (n=632) $\bar{X} \pm SEM$	Sadece Gece (n=154) $\bar{X} \pm SEM$	Gece/Gündüz (n=454) $\bar{X} \pm SEM$	
Fiziksel Koşullar	47.0±1.05 ^b	51.2±2.14 ^b	51.2±2.14 ^b	0.01
İşin kendisi	49.0±0.86 ^b	48.6±1.59 ^b	48.6±1.59 ^b	<0.001
Çalışanların gel.	53.6±0.58	54.4±1.12	54.4±1.12	0.06
Ücret ve ödül sis.	67.5±0.68 ^b	66.9±1.27 ^b	66.9±1.27 ^b	<0.001
Ekip çalışması	45.2±0.57	45.0±0.89	45.0±0.89	0.07
Bilg. ve iletişim	46.1±0.63	43.8±1.09	43.8±1.09	0.14
Birim. arası ilişki	30.7±0.88 ^b	30.4±1.61 ^b	30.4±1.61 ^b	<0.001
Çatışma çözme	47.4±0.58	47.6±1.14	47.6±1.14	0.34
Örgüt kültürü	58.5±0.69 ^b	58.1±1.12 ^b	58.1±1.12 ^b	<0.001
Kuruma bağlılık	57.9±0.99 ^b	56.3±1.66 ^b	56.3±1.66 ^b	<0.001
Genel İş Doyumu	52.1±0.36 ^a	51.9±0.70 ^b	51.9±0.70 ^b	<0.001

a,b: Her satırda farklı harf taşıyan gruplar arasındaki fark önemlidir.

İşçilerin çalışma düzenlerine göre; iş doyumu alt boyutlarından çalışanların gelişimi, ekip çalışması, bilgilendirme ve iletişim ve çatışma çözme alt boyutları hariç diğer boyutların puan ortalamaları açısından gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Yapılan ileri analizde; sadece gündüz çalışan işçi grubunun puan ortalamalarının diğer işçilere göre anlamlı olarak yüksek olduğu saptanmıştır ($p<0.05$).

Araştırma kapsamına alınan işçilerin gece nöbet tutma durumuna göre iş doyumu ve alt boyutlarının puan ortalamaları Tablo 4.16’da gösterilmiştir. İşçilerin gece nöbet tutma durumuna göre; çalışanların gelişimi alt boyutu hariç diğer tüm boyutların puan ortalamaları açısından gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0.05$). Gece nöbet tutan işçilerin çalışanların gelişimi alt boyut puan ortalaması ise; gece nöbeti tutmayanlardan düşük bulunmuştur.

Tablo 4.16. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Gece Nöbet Tutma Durumuna Göre Karşılaştırılması

Alt Ölçekler	GECE NÖBET TUTMA DURUMU		
	Nöbet Tutan (n=658) $\bar{X} \pm SH$	Nöbet Tutmayan (n=582) $\bar{X} \pm SH$	p
Fiziksel Koşullar	46.0±0.92	46.7±1.02	0.62
İşin kendisi	46.8±0.76	46.5±0.79	0.81
Çalışanların gel.	51.7±0.52	54.1±0.53	<0.001
Ücret ve ödül sis.	63.7±0.64	63.2±0.67	0.56
Ekip çalışması	44.9±0.47	43.7±0.50	0.09
Bilg. ve iletişim	45.8±0.53	46.0±0.57	0.78
Birim. arası ilişki	35.1±0.81	34.6±0.84	0.65
Çatışma çözme	48.3±0.47	47.6±0.51	0.27
Örgüt kültürü	55.7±0.54	56.8±0.60	0.18
Kuruma bağlılık	53.2±0.84	54.7±0.84	0.19
Genel İş Doyumu	50.5±0.32	50.8±0.35	0.53

Araştırma kapsamına alınan işçilerin haftada ortalama çalışma süresine göre iş doyumu ve alt boyutlarının puan ortalamaları Tablo 4.17’de gösterilmiştir. İşçilerin haftalık çalışma süresine göre genel iş doyumu puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$).

İşçilerin haftalık çalışma süresine göre; iş doyumu alt boyutlarından ücret ve ödül, birimler arası ilişkiler, örgüt kültürü ve kuruma bağlılık puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$).

Tablo 4.17. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Haftada Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Alt Ölçekler	HAFTALIK ÇALIŞMA SÜRESİ (Saat)		
	48 saat ve aşağısı (n=685) $\bar{X} \pm SH$	49 saat ve üstü (n=555) $\bar{X} \pm SH$	p
Fiziksel Koşullar	47.4±0.87	45.1±1.08	0.09
İşin kendisi	47.2±0.73	46.0±0.83	0.30
Çalışanların gel.	53.4±0.49	52.1±0.58	0.09
Ücret ve ödül sis.	65.4±0.60 ^a	61.1±0.71 ^b	<0.001
Ekip çalışması	44.6±0.44	44.0±0.54	0.41
Bilg. ve iletişim	46.2±0.53	45.4±0.56	0.26
Birim. arası ilişki	32.1±0.75 ^a	38.3±0.90 ^b	<0.001
Çatışma çözme	47.6±0.46	48.5±0.52	0.19
Örgüt kültürü	57.9±0.53 ^a	54.1±0.59 ^b	<0.001
Kuruma bağlılık	57.1±0.80 ^a	49.9±0.87 ^b	<0.001
Genel İş Doyumu	47.4±0.87	45.1±1.08	0.09

a,b: Her satırda farklı harf taşıyan gruplar arasındaki fark önemlidir.

Araştırma grubuna alınan işçilerin hafta sonu çalışma durumuna göre genel iş doyumu ve alt boyutlarının puan ortalamaları Tablo 4.18'de gösterilmiştir. İş doyumu puan ortalamaları açısından gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Birimler arası ilişkiler ile çatışma çözme alt boyutları hariç diğer alt boyutlarının puan ortalamaları hafta sonu çalışmayanlarda, çalışanlara göre anlamlı olarak düşük bulunmuştur.

Tablo 4.18. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Hafta Sonu Nöbet Tutma Durumuna Göre Dağılımı

Alt Ölçekler	HAFTA SONU NÖBET TUTMA DURUMU		
	Nöbet Tutmayan (n=401) $\bar{X} \pm SEM$	Nöbet Tutan (n=839) $\bar{X} \pm SEM$	p
Fiziksel Koşullar	40.7±1.20	49.1±0.82	<0.001
İşin kendisi	42.6±0.98	48.6±0.65	<0.001
Çalışanların gel.	52.5±0.70	52.9±0.44	0.61
Ücret ve ödül sis.	59.0±0.85	65.6±0.54	<0.001
Ekip çalışması	42.3±0.61	45.3±0.41	0.00
Bilg. ve iletişim	45.6±0.69	46.0±0.46	0.71
Birim. arası ilişki	40.0±1.06	32.4±0.69	<0.001
Çatışma çözme	48.2±0.60	47.9±0.42	0.74
Örgüt kültürü	53.3±0.72	57.6±0.47	<0.001
Kuruma bağlılık	48.7±1.08	56.4±0.70	<0.001
Genel İş Doyumu	48.2±0.46	51.7±0.26	<0.001

Araştırma kapsamına alınan işçilerin meslekleri ile ilgili görüşlerine göre iş doyumu puan ortalamaları Tablo 4.19’da görülmektedir. Araştırma kapsamına alınan işçilerden mesleğini isteyerek yaptığını söyleyenlerin, mesleği kendisine uygun görenlerin ve bulunduğu birimden ayrılma düşüncesinde olmayanların puan ortalamalarının, diğerlerine göre yüksek olduğu ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu yapılan bağımsız iki örneklem t-testi sonucunda saptanmıştır ($p < 0.05$).

Tablo 4.19. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Meslekleri ile İlgili Görüşlerine Göre Dağılımı

GENEL İŞ DOYUM PUANI				
Mesleki Görüş		n	$\bar{X} \pm SH$	p
Mesleği isteyerek yapma durumu				
	Evet	724	51.6±0.37	<0.001
	Hayır	516	49.9±0.31	
Mesleğin kendisi için uygunluğu				
	Uygun	531	51.2±0.30	<0.001
	Uygun değil	709	49.8±0.37	
Bulunduğu birimden ayrılma düşüncesi				
	Evet	505	50.0±0.29	<0.001
	Hayır	735	51.4±0.40	

İşçilerin sağlık durumlarına göre iş doyumu puan ortalamaları Tablo 4.20’de verilmiştir. Bedensel rahatsızlığı, uyku problemi olan ve kendilerini depresif (bunalımda) hissettiklerini belirten işçilerin puan ortalamasının belirtilen problemleri olmayan işçilerin puan ortalamasının istatistiksel olarak farklı olmadığı belirlenmiştir ($p>0.05$).

İşçilerin kendi sağlıklarını değerlendirmelerine göre iş doyumu puan ortalamalarına bakıldığında en yüksek puan ortalamasının kendi sağlıklarını "orta" olarak değerlendirenlerin, en düşük puan ortalamasının da "iyi" ve "kötü" olarak değerlendirenlerin olduğu görülmektedir. Sağlık algılarına göre iş doyumu puan ortalamaları arasındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$).

Tablo 4.20. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Sağlık Durumlarına Göre Dağılımı

GENEL İŞ DOYUM PUANI				
Sağlık Durumu		n	$\bar{X} \pm SH$	p
Bedensel Rahatsızlık				
	Var	456	50.3±0.30	0.11
	Yok	784	51.1±0.40	
Uyku Problemi				
	Var	723	50.1±0.38	0.09
	Yok	517	50.9±0.30	
Depresif Durum				
	Var	1162	49.4±0.95	0.20
	Yok	78	50.7±0.24	
Sağlık Algıları				
	İyi	425	49.9±0.38 ^a	
	Orta	551	51.4±0.35 ^b	<0.001
	Kötü	264	49.9±0.56 ^a	

a,b: Her satırda farklı harf taşıyan gruplar arasındaki fark önemlidir.

İşçilerin yaşadıkları yer ve kişilere göre genel iş doyum puan ortalamaları Tablo 4.21'de gösterilmiştir. İşçilerin genel iş doyum puan ortalamaları arasında birlikte yaşadığı kişilere göre herhangi bir istatistiksel anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0.05$). Fakat işçilerin birlikte yaşadığı kişilere göre genel iş doyum puan ortalamaları değerlendirildiğinde; eş ve çocuklarıyla birlikte yaşayanların, anne-baba ve kardeşleriyle yaşayanların puan ortalaması en düşük bulunurken, yalnız yaşayanların, arkadaşlarıyla birlikte yaşayanların ve diğer yakınlarıyla yaşayanların puan ortalaması diğerlerine göre yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 4.21. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Birlikte Yaşanılan Kişiler ve Yere Göre Dağılımı

GENEL İŞ DOYUM PUANI				
Yaşanılan Yer ve Kişiler		n	$\bar{X} \pm SH$	p
Yaşanılan Kişiler				
	Eş ve çocuklarıyla	646	50.2±0.34	0.06
	Anne-baba, kardeşleriyle	317	50.5±0.45	
	Arkadaşları ile	166	52.6±0.24	
	Yalnız	45	52.3±1.21	
	Diğer	66	51.1±0.58	
Yaşanılan Yer				
	Kiralık ev	695	50.0±0.32 ^a	0.03
	Kendi evi	120	51.0±0.76 ^b	
	Lojman	254	51.9±0.47 ^b	
	Yakınlarına ait bir ev	82	51.1±0.89 ^b	
	Pansiyon/otel/orduevi vb.	89	50.1±0.83 ^a	

a,b: Her satırda farklı harf taşıyan gruplar arasındaki fark önemlidir.

İşçilerin yaşadıkları yerlere göre genel iş doyumları değerlendirildiğinde en düşük puan ortalamasının pansiyon, otel, orduevi, öğretmen evi vb. yerlerde yaşayanlarda ve kiralık evlerde yaşayanlarda olduğu görülmektedir. En yüksek puan ortalaması ise kendi evi, lojman ve yakınına ait bir evde yaşayanlara aittir. İşçilerin yaşadıkları yere göre iş doyumunu

puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0.05$). Yapılan ileri analizde kiralık evde yaşayanların puan ortalamasının, kendi evi ve lojmanda yaşayanların puan ortalamasından anlamlı derecede düşük olduğu saptanmıştır.

İşçilerin halen çalıştığı kurumda çalışma süresine göre iş doyumu puan ortalamaları incelendiğinde çalışma süresi arttıkça, iş doyumu puan ortalamasının çok azda olsa azaldığı saptanmıştır. Buna göre; 20 yıldan fazla süredir çalışanların puan ortalaması 10 yıl ve daha az süredir çalışanlardan daha düşük bulunmuştur.

Evli ve dul olan işçilerin çocuk sahibi olma durumlarına göre iş doyumu puan ortalamaları değerlendirildiğinde çocuk sahibi olan işçilerin puan ortalamasının (50.7), olmayanlara (50.4) göre yüksek olduğu belirlenmiş fakat aradaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0.05$). Çocuk sahibi olan işçilerin çocuklarının bakım sorunu olma durumuna göre iş doyumu puan ortalamaları karşılaştırıldığında; çocuklarının bakım sorunu olduğunu belirtenlerin puan ortalaması bakım sorunu yaşamadıklarını belirtenlerin puan ortalamasından düşük bulunmuştur fakat bu fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p > 0.05$).

İşçilerin iş doyumu ölçeği bilgilendirme ve iletişim alt boyutunda kişiler arası ilişkilerde en önemli sorun olarak belirttikleri ifadeler değerlendirildiğinde, %33.7'si bu soruyu yanıtsız bırakmış olup, %15.5'i ast-üst ilişkilerinden kaynaklanan sorunlar, %14.5'i iletişimsizlik/diyalog kopukluğu, %9.0'ı güvensizlik-dürüst davranmama, %5.0'ı dedikodu, %3.2'si sevgi, saygı yetersizliği, %3.3'ü yanlış anlama/anlaşılma (korkusu), %3.1'i anlayışsızlık-hoşgörüsüzlük, %2.9'u adil iş paylaşımının olmaması, %2.5'i sorumsuzluk-denetimsizlik/herkesin boş vermesi, %2.4'ü iş yükü - nöbet yoğunluğu, %2.0'ı kıskançlık-çekememezlik, %1.6'sı gruplaşma, %1.3'ü teşvik ve ödüllendirmenin olmamasından doğan sorunları belirtmişlerdir.

İş doyumu ölçeği birimler arası ilişkiler alt boyutunda işçilerin en ciddi birimler arası iletişim kopukluğu hangi birimle yaşadıklarını belirtmeleri istenildiğinde %47.5'inin hastane idaresi ve şirket, %19.2'sinin başhemşirelik, %13.2'sinin klinikler ve sorumlu hemşireler, %8.7'sinin teknik hizmetler ve bilgi işleme, % 5.2'sinin laboratuvar, %4.3'si mutfak, %1.9'unun hasta kabul ve diğer idari hizmetlerle sorun yaşadıkları saptanmıştır.

Tablo 4.22'de iş doyumunun alt ölçekler arasındaki korelasyon katsayıları gösterilmiştir. Bilgilendirme ve iletişim, birimler arası ilişki ve çatışma çözme alt ölçekleri hariç diğer alt ölçeklerin genel iş doyumunu puanı ile istatistiksel olarak anlamlı şekilde ilişkili olduğu görülmektedir. Genel iş doyumunu puanı ile en güçlü ilişkiye sahip olan alt ölçekler sırasıyla, örgüt kültürü ($r=0.76$), işin kendisi ($r=0.70$) ve kuruma bağlılık ($r=0.69$); en güçsüz ilişkiye sahip olanlar ise sırasıyla; birimler arası ilişkiler ($r=-0.15$), çatışma çözümleme ($r=0.13$) ve bilgilendirme ve iletişimdir ($r=0.19$).

Alt ölçeklerin tümünün en güçlü ilişkide olduğu puan, genel iş doyumunu puanıdır. Alt ölçekler arasında yapılan karşılaştırmada da, en güçlü ilişkinin kuruma bağlılık ile örgüt kültürü ($r=0.57$), işin kendisi ile fiziksel koşullar ($r=0.55$) ve işin kendisi ile kuruma bağlılık ($r=0.42$) arasında; en güçsüz ilişkinin de, ekip çalışması ile birimler arası ilişkiler ($r=-0.04$), bilgilendirme ve iletişimle ücret ve ödül sistemi ($r=-0.01$) ve örgüt kültürü ve çatışma çözme ($r=0.01$) olduğu anlaşılmıştır.

Tablo 4.22. İş Doyum Ölçeğinin Alt Boyutları Arasındaki İlişkinin Önemliliği için Korelasyon Katsayıları

r	Fiziksel Koşul	İşin kendisi	Çalışanların gel.	Ücret ve ödül sis.	Ekip çalış.	Bilg. ve iletişim	Birim. arası ilişki	Çatışma çözme	Örgüt kültürü	Kuruma bağlılık	Genel Doyum
Fiziksel Koşullar	1.00	0.55*	0.14*	0.23*	0.24*	-0.14*	-0.29*	-0.12*	0.39*	0.40*	0.62*
İşin kendisi	0.55*	1.00	0.15*	0.28*	0.30*	-0.11*	-0.21*	-0.05	0.51*	0.42*	0.70*
Çalışanların gel.	0.14*	0.15*	1.00	0.28*	0.16*	0.09*	-0.07*	0.01	0.16*	0.13*	0.38*
Ücret ve ödül sis.	0.23*	0.28*	0.28*	1.00	0.19*	-0.01	-0.26*	-0.06*	0.35*	0.30*	0.55*
Ekip çalışması	0.24*	0.30*	0.16*	0.19*	1.00	0.11*	-0.04	0.05	0.38*	0.34*	0.57*
Bilg. ve iletişim	-0.14*	-0.11*	0.09*	-0.01	0.11	1.00	0.30*	0.27*	-0.02	-0.02	0.19*
Birim. ilişki	-0.29*	-0.21*	-0.07*	-0.26*	-0.04	0.30*	1.00	0.34*	-0.29*	-0.33*	-0.15*
Çatışma çözme	-0.12*	-0.05	0.01	-0.06*	0.05*	0.27*	0.34*	1.00	0.01	-0.12*	0.13*
Örgüt kültürü	0.39*	0.51*	0.16*	0.35*	0.38*	-0.02	-0.29*	0.01	1.00	0.57*	0.76*
Kuruma bağlılık	0.40*	0.42*	0.13*	0.30*	0.34*	-0.02	-0.33*	-0.12*	0.57*	1.00	0.69*
Genel İş Doyumu	0.62*	0.70*	0.38*	0.55*	0.57*	0.19*	-0.15*	0.13*	0.76*	0.69*	1.00

* $p < 0.05$

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

İşçilerin iş doyumunu ve bunu etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla planlanan bu araştırma: Bakırköy Prof. Dr. Mazhar OSMAN Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde, şirket bünyesinden sözleşmeli olarak çalışan 1240 işçinin katılımıyla gerçekleştirilmiş olup, elde edilen bulgular literatür bilgilerinin ışığında ve bulgular bölümünün doğrultusunda tartışılmıştır.

5.1. ARAŞTIRMA GRUBUNU TANIMLAYICI BULGULAR

Bu bölümde, bir eğitim ve araştırma hastanesinde sözleşmeli statüde çalışan işçilerin; sosyo-demografik özelliklerine, mesleki özelliklerine, meslekle ilgili görüşlerine ve sağlık durum ve algılarına yer verilmiştir. Araştırmaya katılan 1240 işçinin yaşları 18 ile 52 arasında değişmekte olup yaş ortalaması 34.8 ± 0.18 'dir. İşçilerin % 46,6'sının 30 yaş ve altı grupta, % 43.0'ı 31-40 yaş grubunda ve % 10.4'ü de 40 yaş ve üstü yaş grupta olduğu görülmüştür (Tablo 4.1). Bu sonuç popülasyon ağırlığının 30 yaş ve altı grubu işçilerden oluştuğunu göstermektedir.

Ünsar ve arkadaşlarının (66) Edirne İl Merkezinde yapmış oldukları çalışmada çalışanların yaşlarının 18 ile 58 arasında değiştiği ve yaş ortalamasının 27 ± 7.54 , Canbaz ve arkadaşlarının (104) çalışmasında ise çalışanların yaş ortalamasının 31.0 ± 0.7 olduğu görülmüştür. Polat (105) ve Yürümezoğlu (106) çalışmasında da çalışmamıza benzer

olarak araştırmaya katılanların çoğunluğunun 30 yaş ve altı yani 25-29 yaş grubunda olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan işçilerin %55.7'sinin evli, %42.3'ünün çocuk sahibi olduğu ve %52.1'inin çekirdek aile yapısına sahip olduğu görölmüştür (Tablo 4.1).

Polat'ın (105) çalışmasında çalışanların %54'ünün çocuk sahibi olduğu, Kaplanoğlu'nun (107) çalışmasında çalışanların %70'i evli, %66'sı çocuk sahibi ve %83.5'inin çekirdek aile yapısında olduğu görölmüştür. Araştırmamızın aksine Bayrak'ın (108), Yıldız ve Kanan'nın (109) çalışmalarında ise bekar çalışanlar çoğunluğu oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan işçilerin çoğunluğunu %54.4'ünü lise ve dengi okul mezunları oluşturmaktadır (Tabla 4.1).

Örs ve arkadaşlarının (110), Yıldız ve Kanan'nın (109), Yürümezoğlu'nun (106), çalışmalarında ise lise mezunu çalışanlar çoğunluğu oluşturduğu görüşmüştür. Çalışmamızda lise ve dengi okul mezunu işçilerin oranının yüksek oluşu; hastane bünyesinde faaliyet gösteren şirketin, hastane yönetiminin kararı doğrultusunda son yıllarda lise ve dengi okul mezunu olmayan çalışanları işe almamasından kaynaklanmaktadır.

Araştırmaya katılan işçilerin yaşadıkları yer incelendiğinde; % 56.0'ının kiralık bir evde, %20.5'inin ise lojmanda ikamet ettiği tespit edilmiştir (Tablo 4.1).

Ersel ve arkadaşlarının (111) çalışmasında ise çalışanların %57.0'ının kiralık bir evde ikamet ettiği görölmüştür. Bu çalışma, araştırmamızla paralellik göstermekte olup, büyük metropollerdeki yaşam koşullarının ve ekonomik imkansızlıkların çalışanların ev sahibi olmasını engellediğini göstermektedir.

Araştırmaya katılan işçilerin %44.4'ü hastane servislerinde çalışmakta iken, %21.6'sı hastane idari birimlerde (sicil, muhasebe, vezne, depo-ayniyat vb.) görev yapmaktadır (Tablo 4.2).

İşçilerin %59.5'inin mesleki deneyim süresi 1-5 yıl, %32.3'ünün 6-15 yıl, %2.5'inin ise 16 yıl ve üzeri mesleki deneyime sahip olduğu görölmüştür. Ortalama mesleki deneyim süresi 5.5 ± 4.1 yıl olarak bulunmuştur (Tablo 4.3).

İşçilerin %67,6'sının kurumda çalışma süresi 1-5 yıl, %29,9'unun 6-15 yıl, %2,5'inin ise 16 yıl ve üstü olduğu görülmüştür. Bu kurumda ortalama hizmet süresi 5.3 ± 4.2 yıl olarak bulunmuştur (Tablo 4.3).

Canbaz ve arkadaşlarının (104) çalışmasında çalışanların toplam çalışma yılları ortalaması 11.6 ± 0.7 olarak bulunmuştur. Huang ve arkadaşlarının (91) yapmış olduğu çalışmada çalışanların mesleki deneyim ortalamasının 11.25 olduğu görülmüş bu bulgular çalışmamızla paralellik göstermemektedir. Durmuş ve Günay'ın (112) ve Polat'ın (105) çalışmaları çalışmamızla aynı doğrultuda olup araştırmaya katılanların çoğunluğunun aynı kurumdaki hizmet sürelerinin ortalama 5 yıl olduğu görülmüştür.

İşçilerin %36,6'sının gece / gündüz vardiya usulü çalıştığı bulunmuştur (Tablo 4.3).

Aydın ve Kutlu (113) çalışanların çalışma şeklini incelediklerinde, araştırma grubunun %45,8'inin vardiyalı olarak çalıştığını saptamışlardır. Hastane gibi 24 saat kesintisiz hizmetin verildiği sağlık kurumlarında da zaten çalışanların çoğunluğunun vardiya sistemi ile çalışmaları olağan karşılanmaktadır. Bu bulguda araştırmamız bulguları ile paralel özellik göstermektedir.

İşçilerin %77,4'ünün mesleğini ailesi, aile kararı ve yanlış tercih, kısa yoldan meslek sahibi olma gibi diğer etkenler nedeniyle seçmiş olmaları, meslekle ilgili doyumsuzluğu beraberinde getireceği, bunun da iş doyum düzeyi etkileyebileceği düşünülmektedir.

Kişilik yapısının mesleğe uygun olduğunu düşünenlerin oranı %33,0 iken mesleği isteyerek seçenlerin oranı %48,0 olarak bulunmuştur. Mesleğini kendisine uygun bulmayan işçi oranı %39,4'dür. Ergülen'in (114) çalışmasında da mesleğinin kendisine uygun bulmayan işçi oranı %43,5 ve mesleğini isteyerek seçme oranı ise %41,2'dir. Bu çalışmadan elde edilen bulgular araştırmamız sonuçlarıyla benzerlik göstermektedir.

Mesleğini isteyerek yapma durumuna bakıldığında mesleğini isteyerek yapanların oranı %58,4, yapmayanların oranı ise %41,6 olarak bulunmuştur. Mesleği isteyerek yaptıklarını ifade eden işçi oranının yüksek olması, dikkat çekici bir bulgu olarak görülmektedir. İşçilerin %40,7'sinin ise bulunduğu birimden ayrılmayı düşündüğü tespit edilmiştir (Tablo 4.4). Bu işçilerin %43,5'i nöbeti olmayan herhangi bir birimde çalışmak istediklerini belirtmişlerdir.

Bayrak'ın (108) çalışmasında çalışanların %48.1'i, Kaplanoğlu'nun (107) çalışmasında çalışanların %69.5'i mesleklerini isteyerek yaptıklarını belirtmişlerdir. Arcak ve Kasımoğlu (22), Bayrak (108), Keskin ve Yıldırım'ın (115) yaptıkları çalışmalarda ise, araştırmaya katılan çalışanların nöbeti olmayan herhangi bir birimde çalışmak istediklerinin görülmüş olması, çalışmamızla paralellik göstermektedir. Bunun yanı sıra çalışmamızda, araştırma grubundaki işçilerin birim değiştirme nedenleri incelendiğinde ise; %25.2'sinin iş yoğunluğu, %31.3'ünün nöbet tutmaması ve diğerlerinin de sosyal güvence, ücret ve çalışma ortamıyla ilgili nedenler olduğu bulunmuştur.

İşçilerin sosyal güvence durumu incelendiğinde; hepsinin SSK'lı olarak çalıştığı tespit edilmiştir. Ersel ve arkadaşlarının (111) yaptıkları benzer çalışmada da işçilerin hepsinin sigortalı olarak çalıştıkları belirlenmiştir.

İşçilerin kendi sağlıklarını nasıl algıladıkları incelendiğinde %34.3'ünün iyi, %44.4'ünün orta, %21.3'ünün ise kötü olarak algıladıkları görülmüştür. İşçilerin %58.3'ü son 1 ay içerisinde uyku problemi olduğunu, %52.5'inin ise ara sıra kendini depresif (bunalımda) hissettiği tespit edilmiştir (Tablo 4.5). Bu bulgular Atakoğlu ve arkadaşlarının (116) çalışmasıyla çalışanların %58.5'inin sağlık algılarını orta düzeyde hissettikleri, %44.3'nün uyku problemi olduğunu tespit etmeleri araştırmamız bulguları ile benzerlik göstermektedir.

İşçilerin bedensel rahatsızlık durumları incelendiğinde; %63.2'sinin bedensel rahatsızlığı olduğu, bunların da çoğunluğunun bel ağrısı, ayak-bacak ağrısı, mide-bağırsak rahatsızlığı, eklemlerde burkulma, incinme, üst solunum yolu enfeksiyonu, yorgunluk-halsizlik ve baş ağrıları olduğu belirlenmiştir (Tablo 4.5). Bu sonuçlar Kayınova'nın (117) araştırmasında çalışanların %54.8'inin bir bedensel rahatsızlığı olduğunu bulması ile benzer özellikler göstermektedir.

5.2. İŞÇİLERİN İŞ DOYUMU DÜZEYLERİ VE ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ

İş doyumunu her meslek için önemlidir. Sağlık alanında çalışan bireyler açısından bakıldığında, sağlık hizmetlerinin insanı konu alması, çok dikkat ve sürekli çalışmayı gerektirmesi nedeniyle iş doyumunun daha da önemli olduğu açıktır. Sağlık hizmetlerinin sunumunda en büyük insan gücünü, günün 24 saati hizmet vermesi bakımından hastane çalışanları oluşturmaktadır. Bu nedenle iş doyumunu sağlık kuruluşlarında çalışanlar açısından oldukça önemli bir yere sahiptir (22,118).

Çalışmamızda yapılan standardizasyon sonrasında 100.0 üzerinden, işçilerin genel iş doyum puan ortalamasının 50.59 ± 0.24 olduğu görülmüştür (Tablo 4.6). Araştırma grubundaki işçilerden elde edilen genel iş doyumuna ait minimum puan 13.8 ve maksimum puanda 74.6 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu sonuçlara göre minimum 13.8 puanı "çok kötü" ve maksimum 74.6 puanı da "çok iyi" olarak değerlendirilecek olunursa, araştırmamız sonucunda bulmuş olduğumuz bu puan bize, çalışanların genel iş doyumunun "orta" düzeyde olduğunu göstermektedir. Yapılan pek çok araştırma; insanla doğrudan ilgilenen mesleklerin yanında, toplum içinde saygınlığı olan ve bağımsız çalışma olanağı veren mesleklerde iş doyumunun çok yüksek olduğunu göstermiştir (108, 113).

Ülkemizde ise; Aksayan'ın (39) hemşireler, Kayınova'nın (117) fabrika çalışanları ve Gök'ün (119) ise itfaiye çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmalarda genel iş doyum düzeyinin, çalışmamızdan düşük düzeyde olduğunu saptamaları bulgularımızla benzerlik göstermemektedir. Yurtdışında yapılan ve çalışanların iş doyum düzeylerini gösteren çalışmalardan, Davis (31), Luthans (15), Curry ve arkadaşlarının (26) çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmalarda, çalışanların genel iş doyum düzeyinin 100 üzerinden 45.0'ın altında yani düşük olduğu tespit edilmiştir. Tütüncü (120), Kitapçioğlu (121), Gümüş (122)'ün yaptıkları çalışmalarda ise; çalışmamızla kıyaslandığında çalışanların iş doyum düzeylerinin genel olarak düşük, Lam ve ark. (123), Çimete (124) ile Saifuddin ve arkadaşları (125) yaptıkları çalışmalarda ise; çalışmamıza göre çalışanların iş doyum düzeylerini genel olarak yüksek olarak bulmuşlardır.

Araştırmamızda, işçilerin genel iş doyum düzeylerine ilişkin bulgumuz, hastane bünyesinde işçi olarak çalışanların, kurum veya örgüt içinde bağımsız çalışma olanağının yeterince olmamasına rağmen, başarılı çalışma ve çalışanların hastane yönetimi ve şirketçe desteklenmeleri, ödüllendirilmeleri, bir şirkete ya da patrona bağlı olarak çalışmalarına rağmen, görev, yetki ve sorumluluklarının açıkça belirlenmiş olması ve hastane idaresince şirketlerin örgütsel yapılanmasına gösterilen özenin etkisiyle hastane bünyesinde çalışan işçilerin ortalamaya yakın yani orta düzeyde bir iş doyumunu sağladıklarını düşündürmektedir.

Araştırmamızda, değişik iş boyutlarına ilişkin doyum düzeyleri incelendiğinde, en düşük iş doyumunu alt boyutunu birimler arası ilişkiler, ekip çalışması, bilgilendirme ve iletişimin oluşturduğu görülmüştür. Ardından fiziksel koşullar ve işin kendisi gelmektedir. En yüksek iş doyumunu alt boyutu ise ücret ve ödüllendirme sistemidir. Alt ölçeklerin standartlaştırılmış puan ortalamalarına göre; ücret ve ödül sistemlerini, örgüt kültürü, kuruma bağlılık ve güven ile çalışanların gelişmesi başlıkları altında tanımlanan alt boyutlar takip etmektedir. Bu alt boyutların puanları genel iş doyum puan ortalamasından da yüksektir. Bunun yanısıra, alt boyutlar ve genel iş doyum puanları arasında yapılan Pearson Korelasyon Analizi sonucunda bilgilendirme ve iletişim, birimler arası ilişki ve çatışma çözme alt ölçekleri hariç diğer alt ölçeklerin genel iş doyum puanı ile istatistiksel olarak anlamlı şekilde ilişkili olduğunun bulunması, her alt ölçeğin genel iş doyum puan ortalaması üzerindeki etkisinin farklı olduğunu göstermektedir. Alt ölçekler arası korelasyon da bu ilişkiyi doğrulamaktadır (Tablo 4.22). Karadağ ve arkadaşları (126) Piyal ve arkadaşları (101) ve Şahin'in (69) yaptıkları çalışmalar da bilgilendirme ve iletişim, örgüt kültürü, fiziksel koşullar ve çatışma çözme alt ölçekleri hariç diğer alt ölçeklerin genel iş doyum puanı ile istatistiksel olarak anlamlı şekilde ilişkili olduğunun bulunması, her alt ölçeğin genel iş doyum puan ortalaması üzerindeki etkisinin farklı olduğunu göstermesi araştırmamızla paralellik göstermektedir.

Ücret iş doyumunu etkileyen önemli bir faktördür. Bulgularımız, işçilerin genel olarak iş doyumunu ölçeğinin diğer alt boyutlarına göre en yüksek düzeyde (63.46 ± 0.46) doyumunu ücret ve ödüllendirme sistemi alt boyutundan sağladıklarını göstermektedir. Özellikle ülkemizde ekonomik krizin etkili olduğu bir dönemde, halihazırda çalışanların bir işlerinin olması ve bu işten az veya çok para kazanmaları ve mesai dışı çalışma olanaklarının mevcudiyeti, bunun yanı sıra nöbete kalmaları durumunda nöbet paralarına ek olarak fazla mesai ücreti alıyor olmaları işçileri yaptıkları işlerinden memnun kalmalarına neden olabilir.

Aksayan (39), Spector (74), Piyal ve arkadaşları (101), Çimete (124), Aslan (49) ve Locke (75) yaptıkları çalışmalarda ücretin iş doyumunu etkileyen faktörlerin başında geldiğini saptamışlardır. Şahin (69), otel işletmeleri çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada; iş doyumunu ve ücret arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuştur. İş görenin ücreti arttıkça iş doyumunda arttığı da tespit edilmiştir, ayrıca çalışan işçilerin maaş durumlarının artması ve ücretin yeterliliğine bağlı olarak,

mesleki iş doyumlarının da arttığı da tespit edilmiştir. Saifuddin ve arkadaşlarının (125), Endonezya'da 215 hemşire üzerinde yapmış olduğu çalışmada, çalışmamızla benzer şekilde, gelir ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki görülmüş ve çalışanların yaptıkları işe göre az ücret almalarına rağmen ücret alt boyutu açısından en yüksek iş doyumunu düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir.

Araştırmamızda; genel iş doyum puanı ile en güçlü ilişkiye sahip olan alt ölçekler, sırasıyla: örgüt kültürü, işin kendisi ve kuruma bağlılıktır. Örgüt kültürü, kuruma bağlılık ve işin kendisi ise iş doyumunu sağlayan önemli birer etmenddir (101). Genel iş doyumunu ile en güçlü ilişkili olan üç alt boyut ise iş doyumundaki azalmayı önleyen etmenlerdir. Piyal ve arkadaşlarının (101) yaptıklarını çalışmada çalışmamızla paralel şekilde örgüt kültürü ve kuruma bağlılık genel iş doyumunu ile en güçlü ilişkilide bulunan alt boyutlar olmuştur.

Araştırma kapsamına alınan işçilerin cinsiyet duruma göre iş doyumunu puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (Tablo 4.7). İş doyumunu ve cinsiyet arasındaki ilişki hakkında yapılan pek çok araştırmada, kadınların erkeklere göre daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları ve bunun nedeninin kadınların işleri hakkında daha az beklentiye sahip olabilecekleri ve çalışma koşullarının ağırlığından kaynaklanabileceği şeklinde açıklanmıştır. Aynı zamanda iş doyumundaki cinsiyet ayrımı, gençler, yüksek eğitimliler, profesyonel ya da idari konumda bulunanlar arasında gözlenmemiştir (46).

İş doyumunu ve cinsiyet değişkeni ile ilgili yapılmış araştırmalara bakıldığında da ise, birbiriyle tutarlı sonuçlara ulaşılamamış olduğu görülmektedir. Yapılan birçok araştırmada, iş doyumunu etkileyen en önemli özelliğin cinsiyet olduğu belirlenmiş olmasına rağmen; kadınların iş doyumları erkeklerin iş doyumundan daha düşük bulunmuştur. Araştırmacılar bu sonucun kadınlarda doyumsuzluk yaratan asıl faktörün çalışma saatlerindeki düzensizlik olduğunu belirtmişlerdir (47,48). Şahin ve Durak'ın (51) bir özel hastane personelinin iş doyumunu üzerine yaptığı araştırmada iş doyumunun cinsiyete göre farklılık göstermediğini tespit ederken, Musal ve Ergin'in (52) sağlık yöneticileri arasında yaptıkları çalışmada ise cinsiyetin genel iş doyumunu ile bir ilişkisi olmadığını ancak ücret ve fiziksel koşullar hakkında kadınların daha düşük doyumuna sahip olduklarını ifade etmişlerdir. Araştırmamızda kadın çalışanların erkek çalışanlara göre az da olsa iş doyumlarının yüksek çıkmasında; kadınların işle ilgili sosyal

faktörlere daha fazla önem vermeleri, iş yaşamında kendilerini erkeklere göre daha iyi ifade edebilmeleri, kendilerini yaptıkları işle kanıtlayabilmeleri ve iş ortamında eşit çalışma fırsatı olanağı bulmaları halinde işlerine verdikleri değer dolayısıyla iş doyumunun daha yüksek olabileceği düşünülmektedir. Aynı zamanda kadınların iş doyumunun azalmasında ise kariyer yaşamındaki engellemelerin yani ev ve aile ile ilgili sorumlulukları yüklenmeleri nedeniyle iş yaşamında çatışma yaşamaları da mümkün olabilecektir.

Yapmış olduğumuz bu çalışmada; yaş gruplarının genel iş doyumunu puanlarına istatistiksel olarak etkisi saptanmış olup, 30 yaş ve altı grupta bulunan işçilerin, 31 yaş ve üstündeki çalışanlara göre daha yüksek iş doyumuna sahip oldukları tespit edilmiştir (Tablo 4.8). Bu bulgular bize, işçilerin yaşlarının genel iş doyumunu düzeylerinde etkili olduğunu, normalde çalışanların yaşı ilerledikçe, çalışma ortamına uyum davranışının artması gerekirken azaldığını ve çalışma yaşamına ilişkin bazı alışkanlıklar edinilmesi gerekirken, çalışanların örgüte bağlılık derecesinin mevcut ekonomik koşullar ve iş bulmadaki zorluk nedeniyle değiştiğini ve ayrıca yaşın ilerlemesine bağlı olarak işin sağlayabileceği yararlar konusundaki çalışanların beklentilerin de değiştiği yolundaki görüşler ile aynı doğrultudadır (88, 92). Aslında yaşın ilerlemesiyle işgörenin çalıştığı kurumda hizmet süresinin de artması sonucu, deneyimsizliğin yaratacağı anksiyetenin azalması ve çalışanların işten olan beklentilerinin de artması beklenilmektedir (95).

Yaş ile iş doyumunu arasında ilişkiyi, bireylerin çalışmaya başladıkları 20'li yaşlarda iş doyum düzeyinin önemli ölçüde yüksek olduğu, 20'li yaşların sonlarında ya da 30'lu yaşların başlarında doyum düzeyinin düştüğü ve 30'lu yaşların sonlarında tekrar yükseldiği şeklinde açıklamıştır (23, 36, 69). Keskin ve Yıldırım'ın (115) çalışmasında yaş ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunduğu görülmüş ve 20-30 yaş grubu (67.8 ± 12.3) çalışanların 30 yaş üstü yaş grubundan (63.9 ± 11.7) daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu görülmüştür. 30 yaş ve altı yaş grubunda ise, iş doyumunun 40 yaş üstüdekilere göre daha düşük seviyede olduğu görülmüştür.

Aydın ve Kutlu (113), 35 ve üstü yaş grubundaki çalışanların iş doyum puan ortalamalarının (3.97 ± 0.50), 19-24 yaş grubundaki çalışanlara (3.64 ± 0.62) göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğunu saptamışlardır. İşgörenlerin genç yaşlarda iş doyum düzeyinin düşük olmasını; genç yaşta beklentilerin fazla olmasına, çalışma hayatına uyum sağlayamamalarına ve işlerin üzerinde kontrol ve denetimlerinin olmamasına

bağlamışlardır (113). Canbaz ve arkadaşları (104), Polat (105) ve Ciğerci'nin (118) çalışmalarında yaş ile iş doyumu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmamıştır. Bayrak'ın (108) çalışmasında yaş ile iş doyumu arasında da istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur. Çalışmada 21-25 yaş grubundaki en düşük doyumun olduğu, 31 yaş ve üstünde ise iş doyumunun daha yüksek olduğu görülmüştür. Bunun yanı sıra: Bare (19) ise, yaş ile iş doyumu arasında negatif korelasyon olduğunu ve araştırmamızla benzer şekilde yaşın ilerlemesiyle çalışanların iş doyumunun azaldığı tespit etmiştir.

İşçilerin yaş gruplarına göre iş doyum ölçeği alt boyutlarının puan ortalamaları incelendiğinde fiziksel koşullar, işin kendisi, ücret ve ödül sistemleri, ekip çalışması, örgüt kültürü ve kuruma bağlılık alt boyutlarında, 30 yaş ve altında bulunan işçilerin puan ortalamasının diğer alt gruplara göre anlamlı olarak yüksek olduğu görülmektedir. Bunun nedeni; bu yaş grubunun hem daha önceki olumsuz iş deneyimlerinin etkisi, hem de ülkemizdeki mevcut işsizlik sorunu, iş bulmadaki ve iş sahibi olmadaki güçlükler gibi nedenlerle çalışanların işlerine sahip çıkmak zorunda olduklarını bilmeleri yüzünden kaynaklanmış olabilir.

Eğitim düzeyi ile iş doyumu arasındaki ilişki çok net olarak ortaya koyulamayan, karmaşık bir ilişkidir. Genel beklenti, çalışanın eğitim düzeyi yükseldikçe, iş doyumunun artması yönündedir. Çünkü eğitim daha iyi iş olanaklarını ve yüksek ücreti beraberinde getirir. Ancak bu durumun her zaman gerçekleştiği söylenemez. İyi eğitim alan her kişinin beklentilerine uygun işe yerleşmesi mümkün olmadığı gibi; iyi bir ücret düzeyi ile çalışma olanağına sahip olamayabilir. Bu durum bireyde iş doyumunda azalmaya neden olabilir (37). Bu bilgiler göz önüne alınarak, eğitim durumu ile iş doyumu arasındaki ilişki tek yönlü olarak olumlu ya da olumsuz olmayıp, hem olumlu hem de olumsuz bir ilişkinin varlığından söz edebiliriz. Eğitim durumuyla iş doyumu arasında çok güçlü olumlu bir ilişkinin olmayışının muhtemel sebebi, eğitim durumunun iş doyumu üzerinde önemli olumsuz ve aynı zamanda da olumlu etkilerinin olabilmesi şeklinde açıklanabilir.

Araştırmaya katılan işçilerin eğitim durumlarına göre iş doyumu puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir (Tablo 4.9). Çalışmamızın sonuçları, işçi eğitim düzeyine göre iş doyumunun farklılık göstermediği belirlenen araştırma sonuçları ile uyumludur (32, 69, 100,125).

Aksayan (39), Özaltın (47), Çimete (124) ve Taşdemir (127) yaptıkları çalışmalarda da eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olmadığını tespit etmişlerdir. Bayrak'ın (108) yaptığı çalışmada ise eğitim düzeyi yükseldikçe, çalışanların iş doyumunun yükseldiği bulunmuştur. Çalışanların eğitim düzeyinin iş doyumuna etkisi konusunda ortaya çıkan farklı sonuçların nedeni ise, araştırma yapılan kurumların ya da yerlerin insan kaynakları politikalarındaki farklı yaklaşımlara bağlı olabilir.

Araştırma kapsamına alınan işçilerin medeni durumlarına göre, gerek genel iş doyumları gerekse ücret ve ödüllendirme boyutu hariç diğer tüm alt boyutların puan ortalamaları açısından gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur (Tablo 4.10). Aslan ve ark. (49), Birinci (128), Gedik ve ark. (129) çalışanların medeni durumları ile genel iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki olmadığını bulmaları araştırma bulgularımıza uygunluk göstermektedir. Bu araştırma bulgularına göre ise evli olma iş doyumunda etkili değildir.

Literatürde evliliğin bireye kişilerarası ilişkiler ve krizle başa çıkma deneyimi kazandırdığı bildirilmektedir (49). Ayrıca, evli iş görenlerin, bekar iş görenlere göre sorumlulukları daha fazla olduğu için kuruma bağlılık ve güven düzeylerinin daha yüksek olacağı belirtilmektedir. Evli olanların artan aile sorumlulukları nedeniyle iş değiştirmelerinin zorlaşması, artan değer paylaşımı ve elde edilen bazı kazançlar nedeniyle de, örgütlerini daha fazla benimsedikleri görülmektedir (56, 128).

İpek'in (73) yaptığı çalışmada ise, evli olan işgörenlerin, bekar olanlara kıyasla daha az devamsızlık yaptıkları, daha az işten ayrıldıkları ve yaptıkları işten daha çok doyum sağladıkları görülmüştür. Bunun yanı sıra bekar işgörenlerin iş doyum düzeyinin evlendikleri zaman olumlu düzeyde farklılaştığı saptanmıştır. Bunun yanında İzgar'ın (72) yaptığı çalışmada ise; evli işgörenlerin daha az devamsızlık, daha yüksek verimlilik ve iş doyumunu ile çalışıyor olmasına rağmen; evli eşler arasında meydana gelen tartışma ve çatışmaların da iş doyumunu ve verimliliği olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre işçilerin aylık ortalama gelir düzeyleri ile iş doyumları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmamıştır (Tablo 4.11). 650 TL ve daha az ücret alan işçilerin fiziksel koşullar, işin kendisi, çalışanların gelişimi, ücret ve ödül, ekip çalışması, örgüt kültürü, kuruma bağlılık ve güven ve genel iş doyum puan ortalamaları diğer gruplara göre daha yüksek çıkmıştır. İpek'in (73) Hacettepe

Üniversitesi İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi'nde çalışan hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada, çalışanın gelirden memnun olmasının, iş doyumunu üzerinde etkili olduğu ve iş doyumunu ile gelir memnuniyeti arasında negatif bir korelasyon olduğu ve gelir düzeyi arttıkça iş doyumunun azaldığını saptamışlardır. Buna karşın, Arıkan'ın (100) ücret ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki saptaması; Aksayan'ın (39) yüksek gelir düzeyine sahip çalışanların iş doyum puan ortalamalarını daha yüksek saptamaları çalışmamızla çelişki içerisinde.

Kaplanoğlu (107) ve Polat'ın (105) çalışmalarında da çalışmamız gibi gelir ile iş doyumunu puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Saifuddin ve arkadaşlarının (125), yapmış olduğu çalışma çalışmamızla paralellik göstermeyip, gelir ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

İşçilerin çalıştıkları birimlere göre incelendiğinde, klinikler ve polikliniklerde çalışan işçilerin genel iş doyum puan ortalaması, idari birimler ve teknik hizmet birimlerinde çalışan işçilere göre anlamlı olarak düşük bulunmuştur (Tablo 4.12). Klinikler ve polikliniklerde çalışan işçilerin diğer birimlerde çalışanlarla kıyaslandığında en düşük iş doyum puanına sahip olması, bu bölümlerin, hastanenin en stresli ve yoğun çalışan özel birimleri olmasından (acil servis, psikiyatri servisi, yoğun bakım üniteleri, ameliyathane gibi) kaynaklanabilir.

Öte yandan teknik birimlerde çalışanların genel iş doyumunu puan ortalamasının diğer birimlerde çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ($p < 0.05$). İdari birimler ve diğer tıbbi birimlerde çalışanların puan ortalamasının birbirine yakın, poliklinik hizmetlerinde çalışanların ise klinikte çalışanlardan sonra ikinci sırada düşük ortalamada oldukları görülmektedir. Bunun nedeninin teknik birimler ve idari birimlerde çalışanların bilgi ve becerilerini daha çok kullanma fırsatı bulmaları ve hasta bakım ve tedavisi ile servis ya da diğer tıbbi birimlerde çalışan personel gibi yakından ilgilenmek zorunda kalmamaları olduğu düşünülebilir. Klinikte çalışan işçilerin poliklinikte çalışanlara işçilere göre daha düşük puan ortalamasına sahip olmaları da polikliniklerde çalışan işçilerin hem hafta sonu hem de gece nöbet tutmamalarından, iş yoğunluğunun kliniğe oranla daha az olmasından kaynaklanabileceğini düşündürebilir. Piyal ve arkadaşlarının (101) kliniklerde çalışan personelin iş doyum ortalamalarının hastanenin

diğer hizmet birimlerde çalışan personelle karşılaştırıldığında düşük olduğunu bulmaları ise çalışmamızla benzerlik özellik göstermektedir.

Bahçecik ve ark. (130) çalışmalarında ise, hastane servislerinde çalışan personelin, hastanenin diğer hizmet birimlerinde çalışan personele göre, iş doyumlarının azaldığını tespit etmeleri de araştırmamız bulguları ile paralellik göstermektedir. Durmuş (92) yaptığı çalışmada servis ve poliklinikte çalışan personelin iş doyumunun diğer hizmet birimlerde çalışan personele göre azaldığını tespit etmesi de araştırmamız bulgularını destekler niteliktedir.

İşçilerin meslekte toplam hizmet süresine göre genel iş doyum puan ortalamaları karşılaştırılmış ve çalışanların gelişimi, ücret ve ödül, birimler arası ilişkiler, örgüt kültürü ve kuruma bağlılık alt boyutlarında gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Genel iş doyum puan ortalamaları meslekte 1-5 yıl çalışan işçilerde, meslekte 6-15 yıl çalışan işçilere göre daha yüksek bulunmuştur. Bu ortalama 16 yıl ve üzerine çıktıkça ise azalma göstermiştir (Tablo 4.13). Gümüş'ün (122) çalışmasında ise, kıdem artıkça kuruma devam bağlılığının azaldığı, bunun nedeninin ise; çalışanların cazip iş alternatiflerini değerlendirme veya emekli olup işi bırakma ya da başka iş yapma düşüncesi olabileceğini açıklamıştır. Bu çalışmadan elde edilen sonuç araştırmamızla paralellik göstermektedir.

Saygun ve ark. (132) ise hekimlerin iş doyum üzerine yaptıkları çalışmada, son çalışılan hastanedeki hizmet süresi ile ekip çalışması, birimler arası ilişkiler, bilgilendirme ve iletişim alt ölçekleri arasında korelasyonda ve genel iş doyum puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki saptamamıştır. Arıkan (100) çalışılan kurumdaki çalışma yılının artması ile iş doyum arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır. Tekin (133) ve İpek'in (73) çalışmalarında da, kurumda çalışma süresinin artması ve hizmet yılının yükselmesi ile iş doyum arasında anlamlı bir ilişki saptamamış olması araştırmamızdan elde ettiğimiz sonuçlar ile benzer nitelik taşımaktadır. Mrayyan (131), mevcut işyerindeki deneyim süresinin 5 yıldan fazla olmasının çalışanların iş memnuniyetinin habercisi olduğunu belirtmiştir, bu durum araştırmamız bulgularını desteklememektedir. Mrayyan yaşla orantılı çalışma deneyiminin artması sonucu deneyimsizliğin yarattığı anksiyetenin azalacağını da belirtmiştir.

Kaplanoğlu (107) ve Polat'ın (105) çalışmalarında, kurumda icra edilen görev ve kurumda çalışma süreleri ile iş doyumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamışlardır. Polat'ın (105) çalışmasında, iş doyumu puan ortalamasının 11 yıl ve üzerinde hizmeti olan personelde en yüksek olduğu, bunu 6-10 yıl ve en düşük puanla 0-5 yıl izlediği görülmüştür. Tekin (133) ve Tatlı'nın (134) çalışmasında ise; hizmet süresi ile toplam iş doyumu puan ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunamamıştır. Bu bulgu da çalışmamızla paralellik göstermemektedir.

İşçilerin çalışma düzenine göre genel iş doyumu puan ortalamaları karşılaştırılmış ve anlamlı bir fark bulunmuştur ($p < 0.05$). Gündüz çalışan işçilerin genel iş doyum puan ortalamaları; sadece gece veya gece/gündüz vardiyalı çalışan işçilere göre daha yüksek bulunmuştur (Tablo 4.15). İş doyumu ölçeğinin işin kendisi, ücret ve ödül, birimler arası ilişki, örgüt kültürü ve kuruma bağlılık alt boyutları hariç diğer tüm alt boyutlarında sadece gündüz çalışanların iş doyumu puan ortalamaları sadece gece veya gece/gündüz vardiyalı olarak çalışanlardan farklı bulunmuştur. Bu da gösteriyor ki vardiyalı olarak çalışan işçilerin, boş vakitlerinde başka ek işler yapma fırsatını bulduklarında yani boş zamanlarını farklı ekonomik kazanç getirici işlerle değerlendirebildiklerinde örgütlerine olan bağlılıklarının ve iş doyumlarının arttığını göstermektedir.

Bunun yanı sıra; sadece gece çalışmanın, normal biyolojik ritim ile çeliştiği, bireyin biyo-psiko-sosyal yapısını bozduğu, bireylerin günlük rollerini gerçekleştirmesinde yetersizliğe neden olduğu ve çalışma koşulları, yapay ışıklandırma, derin sessizlik içinde tek başına çalışmanın stres yaratıcı ve başka stresörlerin oluşumuna zemin hazırladığı hatta, meslekten ayrılmalara neden olduğu da belirtilmektedir (36, 37).

Aksoy (135) iş doyumunun sürekli gündüz çalışanlarda en yüksek puana sahip olduğunu, Taşdemir (127) ise çalışma şekli ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki olmamakla birlikte gündüz çalışanların nöbet ve vardiya şeklinde çalışanlara göre iş doyum düzeylerinin biraz daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Arıkan (100) ve Sal'ın (136) sık nöbet tutmanın iş doyumunu düşürdüğünü tespit etmeleri ve Aksayan'ın (39) gece/gündüz vardiyalı çalışma süresi arttıkça iş doyum düzeyinin düşeceğini saptaması araştırmamız bulguları ile desteklememektedir.

Aydın ve ark. (113) işgörenlerin çalışma şekli ile iş doyumu puan ortalamalarını karşılaştırdıkları benzer bir araştırmada, gündüz çalışan personelin iş doyumu puan ortalamalarının (4.19 ± 0.45); gece (3.51 ± 0.32), gündüz+nöbet (3.65 ± 0.61) ve vardiyalı (3.81 ± 0.49) çalışan personele göre daha yüksek ve istatistiksel açıdan da anlamlı olduğunu tespit edilmiştir. Ciğerci'inin (118) çalışmasında ise, nöbet tutmayan personelin iş doyumu puan ortalaması, nöbet tutan personelin iş doyumu puan ortalamalarından daha yüksek bulunmuş ancak bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. 24 saat hizmetin verilmesinin gerekli ve zorunlu olduğu bütün kuruluş ve mesleklerde, vardiya veya nöbet düzeninde çalışmanın, personelin özellikle de eş ve annelik gibi ilave sorumlulukları olanların yaşantılarını olumsuz yönde etkileyebileceği ve iş doyumunu azaltılabileceği de hiç şüphe yok ki düşünülmesi gereken bir gerçektir (119, 120). Fakat çalışmamızda bunun tersi bir durum ortaya çıkmıştır, bunda sadece gündüz çalışan personelin yaş olarak sadece gece veya gece/gündüz vardiyalı olarak çalışan personelden büyük olması, halen çalıştığı kurumda uzun süreli olarak çalışmış olmasının etkili olabileceği düşünülmektedir.

İşçilerin gece nöbet tutma durumuna göre genel iş doyumu ve ölçeğin alt boyutlarının puan ortalamaları karşılaştırılmış ve çalışanların gelişimi alt boyutu hariç diğer tüm boyutların puan ortalamaları açısından gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Gece nöbet tutan işçilerin çalışanların gelişimi alt boyut puan ortalaması ise; gece nöbeti tutmayanlardan düşük bulunmuştur (Tablo 4.16). Gece nöbet tutmanın, bireyin fiziksel, ruhsal ve sosyal dengesini olumsuz yönde etkilediği ve sık nöbete girmenin, işçiler için bir stresör faktör olduğu göz önüne alınırsa, gece nöbet tutmanın iş doyumunda azalmaya neden olduğu söylenebilir ve bu durum da işçilerin iş doyumlarını azaltabilmektedir. Mrayyan (131) devamlı gece vardiyasında çalışmanın, işgörenlerin iş memnuniyeti, işteki bağlılık ve başarısını olumsuz yönde etkilediğini belirtmiştir. Price (137) vardiya ya da nöbet nedeniyle hafta sonu çalışmanın ve gece nöbete kalmanın, çalışanların iş memnuniyetini azaltan nedenler arasında olduğunu belirtmiştir.

48 saat ve altında çalışanların, 49 saat ve üstü çalışanlara göre genel iş doyum puan ortalamaları yüksek bulunmasına rağmen, araştırma kapsamına alınan işçilerin haftalık çalışma süresine göre genel iş doyum puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (Tablo 4.17). İşçilerin haftalık çalışma saat süresi arttıkça, iş doyumunu azalmaktadır. Haftalık 49 saat ve üstünde çalışan işçilerin iş doyumunu, 48 saat ve

daha az sürede çalışan işçilerle karşılaştırıldığında ise birbirine yakın ortalamalara sahiptir. Aslan ve arkadaşlarının (49) ve Çelik'in(138) çalışanların haftalık çalışma süresi ile iş doyumu puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki saptamamaları bulgularımızla desteklemektedir. İş yerinde geçirilen sürenin azalması sonucu iş doyumunun artmasında, çalışanların çalışma koşullarının zorluğu, fazla mesai ücreti, nöbet ücreti ya da izin gibi örgütte fazla çalışma sonucu elde edilen ek kazançların şirket ya da hastane yönetiminin zamanında ödenmemesi ya da verilememesi etkili olmuş olabilir.

İşçilerin hafta sonu nöbet tutma durumuna göre genel iş doyumu ve tüm alt boyutlarının puan ortalamaları karşılaştırıldığında, anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0.01$). Çalışanların gelişimi, ekip çalışması, bilgilendirme ve iletişim ve çatışma çözme alt boyutları hariç diğer tüm alt boyutların ve genel iş doyum puan ortalaması hafta sonu çalışanlarda çalışmayanlara göre anlamlı olarak yüksek bulunmuştur (Tablo 4.18). Bu bulgulara göre, hafta sonu çalışmanın iş doyumunu olumlu etkilediği söylenebilir. Arcak ve ark.(22) yaptıkları çalışmada, hafta sonu çalışmanın iş doyumunda olumlu etkili olduğunu saptamaları bulgularımızı desteklemektedir. Tutar (139) ve Aslan'ın (140)'ın yaptığı çalışmada ise, hafta sonu nöbet tutan personelin iş doyumu, nöbet tutmayan personele göre düşük bulunmuştur.

İşçilerin mesleği isteyerek yapma durumu açısından genel iş doyum puan ortalamaları arasında istatistiksel bir fark saptanmıştır (Tablo 4.19). Mesleği isteyerek yaptığını ifade eden işçilerin puan ortalaması, istemeyerek yaptığını ifade edenlerin puan ortalamasından anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Bu bulgu bize, mesleği isteyerek yapma durumunun iş doyumunda etkili olduğunu göstermekte olup, beklenen bir sonuçtur. Ergülen (114) çimento fabrikasında çalışan ve mesleğini isteyerek sürdüren işçilerin, ihtiyaç nedeniyle sürdürenlere oranla daha yüksek iş doyumunu düzeyine sahip olduklarını saptamış olup bulgularımızı desteklememektedir.

Mesleğini kendisi için uygun bulan işçilerin genel iş doyumu puan ortalaması ile mesleğini uygun bulmayanların genel iş doyumu puan ortalaması arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur (Tablo 4.19). Meslek seçimini doğru yapan, kendine uygun bir meslekte çalışma yaşamını sürdüren kişilerin, teorik olarak, işlerinden yüksek düzeyde doyumlu olacakları düşünülebilir. Güler (141) çalışmasında, mesleğin kendilerine uygun olmadığını düşünen işçilerin iş doyumlarını yüksek bulması çalışmamızla uygunluk göstermemektedir.

İşçilerin bulunduğu birimden ayrılma düşüncelerine bakıldığında birimden ayrılma düşüncesinde olan işçilerin genel iş doyumunu daha düşüktür (Tablo 4.19). Bu durum bize işçilerin ileride halen görev yaptığı birimden ya da işten ayrılma davranışı için önemli bir gösterge olması bakımından önemlidir. Özaltın ve arkadaşları (47) ile Yalçın ve ark. (142) yaptıkları araştırmalarda işinden ayrılma düşüncesinin, çalışanların iş doyumunu olumsuz yönde etkilediğini tespit etmişlerdir.

İşçilerin bazı sağlık durumları ile ilgili sağlık algularına göre genel iş doyumunu puan ortalamaları arasında anlamlı farklar olmadığı saptanmıştır. Bedensel rahatsızlığı, uyku problemi olan ve kendini depresif (bunalımda) hissetmediğini belirten işçilerin genel iş doyumunu puan ortalamaları, bu rahatsızlıkları yaşayanlara oranla bir miktar daha yüksek olmasına rağmen, istatistiksel olarak anlamlı değildir (Tablo 4.20). Sağlıklı bireylerin işlerinden doyum bulması beklenen bir sonuçtur. Genel olarak, sağlıklarının orta olduğunu düşünenlerin genel iş doyumunu en yüksek, kötü olduğunu düşünenlerin ise en düşüktür. Özer ve ark. (33) ile Erbinç ve arkadaşları (143) yaptıkları araştırmada; sağlıklarının çok iyi olduğunu düşünen çalışanların genel iş doyumlarının yüksek olduğunun tespit etmiştir. Ayrıca, memnuniyetsiz bırakılan çalışanlarda; endişe, uyku sorunu, kaslar ve eklemlerde yorgunluk, yaşadıkları bunalım ve depresyon sonucu çeşitli fiziksel ve mental sorunlarda gözlenebilir. Bu durumlar; düşük performansı, hastalık izni gibi işgücü kayıplarını, dolayısıyla psikolojik ve fizyolojik açıdan işgöreni; maddi kayıplardan açısından da dolaylı olarak kurumu etkileyebilmektedir.

İşçilerin birlikte yaşadığı kişiler açısından genel iş doyum puanları karşılaştırılmış ve anlamlı fark bulunmamıştır ($p>0.05$). Yalnız yaşayanlar ile arkadaşlarıyla yaşayanların iş doyumunu puan ortalamaları ise; eş ve çocuklarıyla ve anne-baba, kardeşleriyle yaşayanların iş doyumunu puan ortalamasından yüksek bulunmuştur (Tablo 4.21).

İşçilerin yaşadıkları yere göre genel iş doyumunu puanları karşılaştırılmış ve anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($p<0.05$). Kiralık bir ev ya da pansiyon/otel/orduevi gibi yerlerde yaşayanların puan ortalaması ise kendi evi, lojman veya yakınlarına ait bir evde yaşayanlara göre düşük bulunmuştur (Tablo 4.21). Bu sonuçlara göre, yaşanan yerin iş doyumunda etkili bir faktör olduğu, lojmanda kalanların diğer yerlerde yaşayanlara göre ek bir masrafı olmadığı ve kaldıkları yer için ücret ya da kira vermek zorunda kalmadıkları için, diğerler çalışanlara göre yaptıkları işten daha çok doyum sağlayabilecekleri söylenebilir. Pişkin'in (144) yaptığı benzer bir çalışmada ise, çalışanların yaşadıkları

yer ve kişilerin iş doyumunu üzerinde etkili olduğunu tespit edilmiştir. Arcak ve ark. (145) yaptıkları araştırmada ise, eş ve çocuklarıyla yaşayan ve kendi evinde ikamet eden çalışanların iş doyum düzeylerinin diğer çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğunu tespit etmişlerdir.

Araştırma kapsamındaki evli ve dul olan işçilerin çocuk sahibi olma durumu ile genel iş doyumunu puanları karşılaştırıldığında çocuk sahibi olan işçilerin genel doyum puanlarının olmayanlara göre yüksek olduğu saptanmıştır, fakat aradaki fark anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Kuyurtar ve arkadaşları (44) ile Özeltin ve arkadaşlarının (47) yaptıkları bir araştırmada, çocuk sahibi olmanın iş doyumunu etkilediğini saptamaları araştırma bulgularımızı desteklerken, Hayran ve ark. (56), Güler (141) ve Pişkin'in (144) çocuk sahibi olma ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki saptamaması araştırma bulgularımızı desteklememektedir.

Toplumsal açıdan kadın ve erkeğe yüklenen görevler, iş yaşamında kadın ve erkeğin davranışlarını etkilemekte, çalışma yaşamına ve işe bakışlarında önemli bir ayrımı oluşturmaktadır. Kadının geleneksel olarak ev işleri, çocuk bakımı gibi aile içine dönük işlevleri üstlenmesi ve erkeğin dışarıda çalışarak ailenin geçimini sağlayan bir rol ile özdeşleşmesi, kadın ve erkek arasında yüzyıllardır süren bir toplumsal rol dağılımına sebep olmuştur, bu durumda hiç şüphe yok ki çocuk sahibi olan işçilerin, iş doyumunu da etkilenmektedir (146,147).

Bayrak'ın (108), Ciğerci'nin (118), Polat'ın (105) çalışmalarında araştırmamızı destekler nitelikte çocuk sahibi olma ile çalışanların iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Kaplanoğlu (107) ve Keser'in (148) çalışmasında ise çocuk sahibi olma durumu ile çalışanların iş doyumunu puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur, çalışanların çocuk sahibi olması ve çocuk bakım sorunu yaşaması iş doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir.

İşçilerin çocuk bakımı ile ilgili sorunlarının iş doyumuna etkisi anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Yine de çocuk bakım sorunu olmayan işçilerin çocuk bakım sorunu olan işçilere göre iş doyumlarının bir miktar daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Aksayan (39), Kuyurtar ve arkadaşları(44) ile Ökkeş (149) çalışmasında ise; çocuk bakım sorunu olmayan çalışanların daha yüksek iş doyumuna sahip olduklarını tespit etmişlerdir.

İşçilerin en ciddi birimler arası kopukluğu yaşadığı birimlerin başında %47.5 ile hastane idaresi ve şirket geldiği görülmektedir. Bu bulgu azımsanmayacak bir oran olup işçilerin

kendi yöneticileri ile olan ilişkilerinde sorun yaşadıklarını düşündürmektedir. Bireylerin çalıştığı iş yerinde yönetimin ve yöneticilerin niteliği, iş doyumunda büyük önem taşımaktadır (150-152). Ekip çalışmasına elverişli olan bireylerin, verilen hizmetlere ilişkin kararlara katılmasına olanak veren, ekip üyeleri arasında açık iletişim olanakları sağlayan yönetim biçimleri, işgörenlere yaptıkları işten daha yüksek doyum sağlamalarına yardımcı olmaktadır (27, 153-155).

Genel iş doyumunu puanı ile en güçlü ilişkiye sahip olan alt ölçekler sırasıyla, örgüt kültürü, işin kendisi ve kuruma bağlılık; en güçsüz ilişkiye sahip olanlar ise sırasıyla; birimler arası ilişkiler, çatışma çözümlene ve bilgilendirme ve iletişimdir. Bu dağılıma göre iş doyumunu en çok azaltan etmen birimler arası ilişkiler, iş doyumunu en çok arttıran etmenler de örgüt kültürü, işin kendisi ve kuruma bağlılıktır. Bu araştırmada; ücret ve ödül sistemi de, iş doyumunu aynı anda ve karşıt yönlerde etkileyen en güçlü etmendir (Tablo 4.22).

Alt ölçekler arasında yapılan karşılaştırmada da, en güçlü ilişkinin kuruma bağlılık ile örgüt kültürü, işin kendisi ile fiziksel koşullar ve işin kendisi ile kuruma bağlılık arasında; en güçsüz ilişkinin de, ekip çalışması ile birimler arası ilişkiler, bilgilendirme ve iletişimle ücret ve ödül sistemi ve örgüt kültürü ve çatışma çözme olduğu anlaşılmıştır. Piyal ve arkadaşlarının (101) çalışmasında ise ekip çalışması ile birlikte kuruma bağlılık ve güven alt ölçeklerinin en yüksek, birimler arası ilişkiler ile birlikte örgüt kültürü alt ölçeklerinin ise en düşük puan ortalamalarına sahip olduğu tespit edilmiştir.

İşçilerin iş doyum düzeyleri ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada şu sonuçlar elde edilmiştir.

- ✓ Araştırmamızda kullanılan iş doyum ölçeği sonucunda, yapılan standardizasyon sonrasında 100.0 üzerinden, işçilerin genel iş doyumunu puan ortalaması 50.59 ± 0.24 olup, bu puan bize işçilerin genel iş doyumunun "orta" düzeyde olduğunu göstermektedir.
- ✓ İşçilerde en yüksek doyum sağlanan alt boyutlar sırasıyla ücret ve ödül sistemleri, örgüt kültürü ve kuruma bağlılıktır. En az doyum sağladıkları alt boyutlar ise sırasıyla; çatışma çözümlene, işin kendisi, fiziksel koşullar, bilgilendirme ve iletişim, ekip çalışması ve birimler arası ilişkilerdir.
- ✓ Araştırma grubundaki işçilerde 30 yaş altı grubunda, toplam hizmet süresi 1-5 yıl olanlarda, klinik ve poliklinik dışı tıbbi birimler ve teknik birimlerde

çalışanlarda, gece/gündüz vardiyalı çalışanlarda, meslek seçimini ailesi ile birlikte yapanlarda, hafta sonu nöbet tutanlarda, mesleğini isteyerek yapanlarda, mesleğini kendine uygun bulanlarda, bulunduğu birimden ayrılmayı düşünmeyenlerde, kendi sağlıklarını orta olarak değerlendirenlerde, lojmanda ya da yakınına ait bir ev ile kendi evinde yaşayanlarda ve diğer gruplara göre iş doyum düzeylerinin daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

- ✓ Araştırmamızda; genel iş doyumunu puanı ile en güçlü ilişkiye sahip olan alt ölçekler, sırasıyla: Örgüt kültürü ve kuruma bağlılık işin kendisi; en zayıf ilişkiye sahip olanlar ise, sırasıyla: Birimler arası ilişkiler, çatışma çözümü ve bilgilendirme ve iletişim olarak belirlenmiştir.
- ✓ Araştırmamızda; alt ölçeklerin tümünün en güçlü ilişkide olduğu puan, genel iş doyumunu puanıdır. Alt ölçekler arasında yapılan karşılaştırmada da, en güçlü ilişkinin kuruma bağlılık ile örgüt kültürü, işin kendisi ile fiziksel koşullar ve işin kendisi ile kuruma bağlılık arasında; en zayıf ilişkinin de, ekip çalışması ile birimler arası ilişkiler, bilgilendirme ve iletişimle ücret ve ödül sistemi ve örgüt kültürü ve çatışma çözme olduğu anlaşılmıştır.

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki önerilerde bulunabiliriz:

- Araştırmadan elde edilen bulgular bize hastanede çalışan işçilerin genel iş doyumunu düzeylerinin çok iyi düzeyde olmadığını göstermektedir. Bu durumda; çalışanların iş doyumlarının çok daha iyi bir düzeye getirilmesi ve daha da artırılmasına yönelik düzenlemelerin yapılmasının gerekliliği ortaya çıkmaktadır. İşçilerin genel olarak bilgilendirme ve iletişim, ekip çalışması ve birimler arası ilişkiler alt boyutlarının puan ortalamalarının düşük olması önemli bir bulgudur. Çalışanlar bu nedendir ki; kurumdaki iletişimi yeterli görmemektedir. Kurum içinde iletişim kanallarının sürekli açık olması, çalışanın işe uyumunu sağlayarak, çalışanın grup dışında kalmasını önleyecek ve çalışanın sosyal bir nitelik kazanmasını sağlayabilecektir. Bu yüzden, iş ortamında iletişimi iyileştirici ve kuruma bağlılığı artırıcı faaliyetler geliştirilmelidir. Bilgi paylaşımını pekiştiren ve çalışanlara geri bildirim sağlayan her kurum, sahip olduğu kurum kültürü nedeniyle çalışanlarına değerli olduklarını hissettirebilmelidir.

- Çalışanların yönetimden beklentilerini karşılamaya yönelik olarak; işleriyle ilgili görüş ve düşüncelerinin öğrenilmesi, önerdikleri görüş ve düşüncelere değer verilmesi, çalışan denetimin gerektiği kadar yapılması ve yapılan denetimin kusur arayıcı değil düzeltici olması gibi bir yönetim anlayışının benimsenmesi çalışanların iş doyumunu olumlu yönde etkileyebilecektir.
- İşçilerin, iş doyumunu ve örgütsel bağlılıklarını artırmak için, hastane ve şirket insan kaynakları birimleri iş birliği yapmalı ve birbirinden ayrı olarak değil, bir bütün olarak, çalışanlar için gerekli olan tüm kurumsal önlemleri almaları sağlanmalıdır.
- Hastane içerisinde şirket elemanlarının barınma ihtiyaçlarının arzu edilen düzeye çıkartılması için hastane yönetimince alınacak tedbirler çalışanların memnuniyetini ve iş doyumunu arttırabilir.
- Çalışanların kurumlarıyla bütünleşmesi için, yalnız hastalar ya da sağlık personeli için değil, tüm hastane personelinin kapsayacak şekilde özel günlerde kutlama, tören ve eğlence gibi sosyal faaliyetler iş doyumuna ulaşmaya katkı sağlayabilir. Çalışanların birlikte çalıştıkları kişilerden iş doyumunu arttırmaya yönelik olarak, çalışanlar arası işbirliği ve yardımlaşmanın teşvik edilmesi ve ekip çalışmasının özendirilmesi düşünülebilir.
- Çalışanların görev yetki ve sorumluluklarını net olarak ortaya koyacak kurum politikaları belirlenmelidir. Ayrıca, çalışanların, görev ve rol tanımlarının rol çatışmasına yol açmayacak, göreve bağlılık duygusu yaratacak biçimde açık ve anlaşılır biçimde ortaya konulması yönünde çaba göstermesi unsuru ortaya çıkmaktadır.
- Sonuç olarak: İş doyumunu durağan değil, dinamik bir kavramdır. Dolayısıyla, örgütlerde iş doyumunu araştırmalarının bir kez yapılmakla kalmayıp, belirli aralıklarla yinelenmesi gereği doğmaktadır. Bu sayede çalışanların iş doyum düzeylerinde zaman içinde yükselmenin olup olmadığı saptanarak, yöneticilere kendi kendilerini değerlendirme olanağı sağlanabilecektir.

6. KAYNAKLAR

1. Can H, Akgün A, Kavuncubaşı Ş. Kamu ve Özel Kesinde İnsan Kaynakları Yönetimi, Siyasal Kitabevi, Ankara 2001, ss 28-55.
2. Uyguç N, Çımrın D. DEÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler, Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 2004; 19(1):91-99.
3. Bilgin L, Tasçı D, Kağnıcıoğlu D, Benligiray S, Tonus HZ. İnsan Kaynakları Yönetimi, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir 2008, ss 73-81.
4. Ak B. Hastane Yöneticiliği, Özkan Matbaacılık Sanayi, Ankara 1990, ss 58-94.
5. Silva P. "Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment", International Journal of Contemporary Hospitality Management, 2006; 18(4):317-328.
6. Durna U, Eren V. Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık, Doğu Üniversitesi Dergisi 2005; 6(2):210-219.
7. Baysal AC, Tekarslan E. Davranış Bilimler. Geliştirilmiş 4. Baskı. Avcıol Basım Yayın. İstanbul 2004; ss 147-167.
8. Yalım D. İnsan Kaynaklarında Yeni Eğilimler, Hayat Yayıncılık, İstanbul 2005, ss 26-43.
9. Başaran İE. Yönetimde İnsan İlişkileri, 3. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara 2004, ss 377-391.

10. Feldman CD, Arnold JH. Managing Individual and Group Behaviour in Organizations. Mc. Graw-Hill International Book Company. Auckland 1983, pp 192-197.
11. Eren E. Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar), Beta Basım A.Ş., İstanbul 2003; ss 555-570.
12. Wagner JA, Hollenbeck JR. Management of Organizational Behavior. II. Edition, Prentice Hall Englewood Cliffs. New Jersey 1995; p 206.
13. Vroom VH. Work and Motivation. Third Printing. Wiley Publishing Newyork 1967; p 99.
14. Parter W, Lawler E, Hackman R. Behavior In Organizations. Mc Graw Hill Book Company. New York, 1975; p 53.
15. Luthans F. Organizational Behavior. Çeviri: Günbayı İ. Örgütlerde İş Doyumu ve Güdüleme. Özen Yayımcılık. Ankara 2000; s 4.
16. Paksoy M. Çalışma Ortamında İnsan ve Toplam Kalite Yönetimi, Çantay Kitabevi, İstanbul 2002; ss 90-108.
17. Schermerhorn JR, Hunt JG, Osborn RN. Managing Organizational Behavior. V. Edition. John Wiley Inc., New York 1994; p 144.
18. Özkalp E, Kirel Ç. Örgütsel Davranış. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, Ekim 2008; ss 75-80.
19. Örucü E, Köseoğlu MA. İşletmelerde İş gören Performansını Değerlendirme, Gazi Kitabevi, Ankara 2003; ss 3-17.
20. Aksu G, Acuner A, Tabak R. Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 2002; 55(4):21.
21. Ersoy F, Edirne T, Yıldırım RC. “Sağlık Personelinin Mesleki Doyumu” IV. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu. İstanbul 2001; s 1.
22. Arcak R, Kasımoğlu E. Diyarbakır Merkezindeki Hastane ve Sağlık Ocaklarında Çalışan Hemşirelerin Sağlık Hizmetlerindeki Rolü ve İş Memnuniyetleri, Dicle Tıp Dergisi 2006; 33(1): 23-30.
23. Tüzün MB. Çalışanların İş Memnuniyetlerindeki Yetersizliklerin İşe Olumsuz Etkileri ve Bunun Saptanması İçin Bir Ölçek Geliştirme. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, İstanbul 2002; ss 22-31.
24. Öztekin A. Yönetim Bilimi, 3. Baskı, Siyaset Kitabevi, Ankara 2005, ss150-159.

25. Çetinkaya A, Özbaşaran F. Üniversite Hastanesinde Görev Yapan Hemşirelerin İş Doyumunu Düzeyleri Ve Etkileyen Faktörler. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi 2004; 20(1):57-76.
26. Erigüç, G. "Sağlık Personelinin Kişisel Özelliklerine Göre İş Doyumuna Üzerine Bir İnceleme" Sağlık İdaresi Dergisi, 2000: 5(3); 8-39.
27. Greenberg J, Baron RA. Behavior in Organizations, Seventh Edition, Prentice Hall, New Jersey, The United States of America 2000; pp: 151-177.
28. Silah M. Çalışma Psikolojisi. Selim Kitabevi Yayınları No:1. Ankara 2001; ss 214-216.
29. Eren E. Yönetim ve Organizasyon. Palmiye Kitabevi İstanbul 2001; ss 361-393.
30. Özdevecioğlu M. İş Tatmini ve Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi. 22-24 Mayıs 2003 Afyon; ss 695-710.
31. Davis K. İşletmelerde İnsan Davranışı. Çeviri: Günbayı İ. Örgütlerde İş Doyumuna ve Güdüleme. Özen Yayıncılık. Ankara 2000; s 34.
32. Akıncı Z. Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, Akdeniz İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 2002;4: 1-25.
33. Özer B, Bakır B. Sağlık Personelinin Motivasyonu İlgili Etmenlerin Belirlenmesi. Gülhane Tıp Dergisi 2003; 45(2):117 –122.
34. Kaya İ. Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2007; 7(2): 355-372.
35. Demir N. Örgüt Kültürü ve İş Tatmini. Türkmen Kitapevi. İstanbul 2007; ss 93-113.
36. Kocabıyık ZO, Çakıcı E. Lefkoşe'de Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumuna, Anadolu Psikiyatri Dergisi, 2008; 9(3): 132-138.
37. Armstrong M. Personnel Management. Çeviri: Günbayı İ. Örgütlerde İş Doyumuna ve Güdüleme. Özen Yayıncılık. Ankara 2000; s 42.
38. Uyguç N, Arbak Y, Duygulu E, Çıraklar NH. İş ve Yaşam Doyumuna Arasındaki İlişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 1998, 13(2):193-204.
39. Aksayan S. Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumuna Etkenlerinin İrdelenmesi. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul 1990, ss 15-43.

40. Slovit DB, Stamps PL, Predmont E B, et all. Nurses Satisfaction with their work situation. *Nursing Research* 1978; 27(2): 114-120.
41. Terry M, Sue H, James G. Toward an international meassure of job satisfaction. *Nursing Research* 1996; 45(2): 87-91.
42. AL- Aameri AS. Job Satisfactional and Organizational Commitment for Nurses. *Saudi Medical Journal* 2000; 21(6): 531-535.
43. Çimen M, Şahin İ. Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi* 2000; 5(4): 53-67.
44. Kuyurtar F, Yamaç T, Kanık A, Yurdakul M. Mersin İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin Örgütsel İş Doyumları ve Etkileyen Faktörler. *Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 2002;4:449-454.
45. Karlıdağ R, Ünal S, Yoloğlu S. Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, Ankara 2000; 11(1): 49-57.
46. Ulusoy T. İşletmelerde İş Tatmini ve Karşılaştırmalı Bir Uygulama Araştırması. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, Doktora Tezi. İstanbul 1993; ss.18-23.
47. Özaltın H, Kaya S, Demir C, Özer M. “Türk Silahlı Kuvvetlerinde Görev Yapan Muvazzaf Tabiplerin İş Doyum Düzeylerinin Değerlendirilmesi.” *Gülhane Tıp Dergisi* 2002; 44 (4); 423-427.
48. Eriğüç KG. Hastanelerde Personelin İşle İlgili Tutumları, Personel Devri, Ankara İli Örneği. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi*. Ankara 1994; ss 92-93.
49. Aslan H, Aslan RO, Kesepara C, Alparslan NZ, Ünal M. “Kocaeli’nde Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe Bağlı Gerginlik, Tükenme ve İş Doyumu” *Toplum ve Hekim Dergisi* 1997;12(82);24-28.
50. Yıldırım Y. Sağlık Bakanlığına Bağlı Genel Hastanelerde Çalışan Hastane Yöneticilerinin İş Doyumu. *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi*. Ankara 1999; s 19.
51. Şahin NH, Durak BA. “Bir Özel Hastane Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres” *Türk Psikoloji Dergisi* 1997;12(39):57-71.
52. Musal B, Ergin S. “Pratisyen Hekimlerde Mesleki Doyum ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi” *Toplum ve Hekim Dergisi* 1993;2:22-26.

53. Tella A, Ayeni CO, Popoola SO. Work Motivation, Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Library Philosophy and Practice. Nigeria April 2007; pp 1-15.
54. Kuçer MA. Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyleri, Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 2005;2(3):10-15.
55. Keser A. İş Doymu ve Yaşam Doymu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. İş, Güç Endüstri ilişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi 2005; 7(2):52-63.
56. Hayran O, Aksayan S. "Pratisyen Hekimlerde İş Doymu" Toplum ve Hekim Dergisi 1991;3:16-17.
57. Baysal AC. "İşletmelerde İş Tatmini Ölçmede Kullanılan Psikoteknik Yöntemler" İşletme Fakülte Dergisi 1987;16(2):22-29.
58. Schultz DP, Schultz SE. Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Behaviour. VI Edition, Macmillan Publishing Company. New York 1994; pp 287-288.
59. Tengilimoğlu D, Yiğit A. Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doymuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi 2005; 8(3):375-399.
60. Sabuncuoğlu Z. İnsan Kaynakları Yönetimi. Alfa Aktüel Basım Yayın Dağıtım, Bursa. 2005; s 121.
61. Günbayı İ. Örgütlerde İş Doymu, Özen Yayıncılık, Ankara 2001; ss 7-15.
62. Arcaç R, Kasımoğlu E. Diyarbakır Merkezdeki Hastane ve Sağlık Ocaklarında Çalışan Hemşirelerin Sağlık Hizmetlerindeki Rolü ve İş Memnuniyetleri. Dicle Tıp Dergisi 2006; 33(1):23-30.
63. Can H, Akgün A, Kavuncubaşı S. Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi, Siyasal Kitapevi, 5.Baskı, Ankara 2003; ss 1-43.
64. Gül H. Davranışsal Bağlılık ve Değerlendirmesi. Yönetim ve Ekonomi. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi. Manisa 2003; 10(1): ss 37-56.
65. Çetinkanat C. Örgütlerde Güdülenme ve İş Doymu. Anı Yayıncılık, Ankara 2000, ss 37-56.
66. Ünsar S, Taştan İ, Ünsar S, Dindar İ. İş Tatmin Düzeyleri ve Etkileyen Etmenler: Sağlık Sektöründe Bir Alan Araştırması. Verimlilik Dergisi 2006;(2):131-134.

67. Cherrington DJ. Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance. II. Editions, Ally and Bacon. Boston 1994; p 291.
68. Hu J, Liu H. Job Satisfaction Among Nurses In China”, Home Health Care Management and Practice, China 2004; 17(1): 9-13.
69. Şahin N. Personel Güçlendirilmenin İş Tatmini ve Örgütsel bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 2007, ss 16-49.
70. Cortese C. Job Satisfaction Of Italian Nurses: An Exploratory Study, Journal Of Nursing Management 2007;15:303-312.
71. Iris B, Barret SV. Some Relations Between Job and Life Satisfaction and Job Importance. Journal of Applied Psychology 2003;56:301–304.
72. Izgar H. Okul Yöneticilerinde İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık. Konya Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi 2008;25:317-334.
73. İpek H. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu ve Denetim Odakları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 2003; ss 26-33.
74. Spector PE. Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences. Sage, Thousands Oaks 1997; pp 3-9.
75. Lam T, Zhang H, Baum T. An Investigation of Employees’ Job Satisfaction: The Case of Hotels in Hong Kong. Tourism Management, Hong Kong 2001;22 (2):157-165.
76. Locke EA. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Edition: Dunnette, John Wiley and Sons, USA 1983; pp 13-34.
77. Şimsek MŞ. Yönetim ve Organizasyon, (Yenilenmiş 8. Baskı), Günay Ofset, Konya 2005; ss 211-223.
78. Erkan N. Ergonemi-Verimlilik, Sağlık ve Güvenlik İçin İnsan Faktörü Mühendisliği, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Ankara 2000;373: 26-33.
79. Arnolds C, Venter D. “The Strategic Importance of Motivational Rewards for Lower-Level Employees in The Manufacturing and Retailing Industries”, Journal of Industrial Psychology 2007;33(3):15-23.
80. Öztürk Z, Dündar H. “Örgütsel Motivasyon ve Kamu Çalışanlarını Motive Eden Faktörler”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 2003;4(2):57-67.

81. Lee CH, Bruvold NT. "Creating value for employees: investment in employee development", *International Journal of Human Resource Management*, 2003; 14(6): 981–1000.
82. Tansky JW, Cohen DJ. The Relationship between Organizational Support, Employee Development, and Organizational Commitment: An Empirical Study, *Human Resource Development Quarterly*, 2001; 2(3): 285-300.
83. Gürbüz GÖ. İşletmelerde Ücretlendirmenin İlkeleri, *Literatür Yayıncılık*, 1.Basım, İstanbul 2002; ss 98-102.
84. Koç E. Üretim Yönetimi ve Organizasyonu, Çukurova Üniversitesi, Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi 2000; 33: 220-243.
85. Hatice U, Didem MT. Hekim Ve Hemşirelerin Ekip Çalışmasına İlişkin Görüşleri, *Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Pamukkale Tıp Dergisi* 2009;2(2):55-61.
86. Özsoy S, Bayık A, Uysal A, Ergül Ş, Özer M. Sağlık çalışanlarının sağlık hizmetlerinde ekip kavramına ilişkin görüşlerini incelenmesi. *Sağlık ve Toplum Dergisi* 2003; 13:24-31.
87. Martin CL, Bennett N. "The Role of Justice Judgments in Explaining The Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Commitment", *Group and Organization Management*, New York 1996; 21(1): p 84.
88. Doğan H. İşgörenlerin Adalet Algılamalarında Örgüt İçi İletişim Ve Prosedürel Bilgilendirmenin Rolü, *Ege Üniversitesi Akademik Bakış Dergisi* 2002; 2(2):69-76.
89. Silverthorne CP. *Organizational Psychology in Cross-Cultural Perspective*. New York University Press 2005; pp 21-33.
90. Armstrong M. *Handbook of Human Resource Management Practice*. 10th Edition. GBR: Kogan Page, Limited; London 2006; p 272.
91. Huang X, Shi K, Zhang Z, Cheung YL. The impact of participative leadership behavior on psychological empowerment and organizational commitment in Chinese state-owned enterprises: the moderating role of organizational tenure. *Asia Pacific J. Manage* 2006;23:345-367.
92. Loke JCF. Leadership behaviours: effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment. *Journal of Nursing Management* 2001;9:191-204.
93. Önal K. Çalışanın Kuruma Bağlılığı: Bir Özel Hastane Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü □ Ankara 1999; ss 26-33.

94. Erdem F, İşbaşı ÖJ. (2001). “Eğitim kurumlarında örgüt kültürü ve öğrenci alt kültürünün algılamaları”, Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 2001;1:33-57.
95. Alganer ÇÜ. Örgütlerin Kuruluş Dönemlerinde Örgüt Kültürü Oluşturmaları Sırasında Karşılaştıkları Sorunlar. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara 2000, ss 18-33.
96. Bayülkem F. Türkiye’de Nöroloji, Nöroşirurji ve Psikiyatri’nin Tarihi Gelişmesi, İstanbul 2000; ss 53-61.
97. Naderi S. Mahzar OSMAN ve Türkiye’de Nöroşirürjinin Doğuşu. Dokuz Eylül Yayınları, İzmir 2004; ss 121-135.
98. Alpkan L. Bakırköy Öyküleri ve Akıl Hastanesinde Çalışanların Sorunları, Hayat Yayınları, İstanbul 2009; ss 53-85.
99. Musal B. Pratisyen Hekimlerde Mesleki Doyum ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Uzmanlık Tezi, İzmir 1992, ss 58-77.
100. Arıkan F. Diyaliz hemşirelerinin işe bağlı stres, tükenmişlik ve doyum düzeylerinin incelenmesi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü İç Hastalıkları Hemşireliği Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Afyon 2004, ss 25-29.
101. Piyal B, Çelen Ü, Şahin N. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecbuası 2000;53(4):241-250.
102. Gündoğdu A. Memursen Mart 2011 Açlık Yoksulluk Raporu, Ankara 2011. [<http://www.hurriyet.com.tr/ekonomi/14345549.asp>], Erişim Tarihi: 05 Nisan 2011.
103. Üst H. 2001 Yılı Asgari Ücret, Ankara 2010, [<http://www.muhasabetr.com/2011-asgari-ucet>], Erişim Tarihi: 30 Aralık 2010.
104. Canbaz S, Sünter AT, Dabak Ş, Öz H, Peşken Y. Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromu, İş Doyumu ve İşe Bağlı Gerginlik. Ulusal İş Sağlığı ve İşyeri Hekimliği Günleri Kitabı, 27-29 Nisan 2001, Bursa, ss 196-200.
105. Polat S. Mesleğe-Örgüte Bağlılık ve İş Tatmini ile İşten Ayrılma İlişkisi ve Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul 2005; ss 54-61.

106. Yürümezoğlu HA. Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Hemşirelerin İş Doyumları ve Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul 2007, ss 51-62.
107. Kaplanoğlu AE. Yönetici Hemşirelerin Atılgnlık Düzeyleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul 2006, ss 53-81.
108. Bayrak G. Hemşirelerde İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul 2004, ss 35-43.
109. Yıldız N, Kanan N. Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerde İş Doyumunu Etkileyen Faktörler. Yoğun Bakım Hemşireler Dergisi 2005;9(1):8-13.
110. Örs M, Acuner AM, Sarp N, Önder ÖR. Antalya Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Antalya SSK Hastanesi'nde ve Antalya Devlet Hastanesi'nde Çalışan Hekimler İle Hemşirelerin Örgütlerine Bağlılıklarına İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 2003;56(4):23-35.
111. Ersel M, Mandıracıoğlu A, Eser E, Kitapçioğlu G, Soyer M, Soyer A. İki oluklu mukavva fabrikasında çalışan işçilerin iş doyumları ve yaşam kalitelerinin değerlendirilmesi, I. Sağlıkta Yaşam Kalitesi Kongresi Bildiri Kitabı, Ege Üniversitesi, İzmir 8-10 Nisan 2004, s 64.
112. Durmuş S, Günay O. Hemşirelerde iş doyumunu ve anksiyete düzeyini etkileyen faktörler. Erciyes Tıp Dergisi. 2007; 29(2): 139-146.
113. Aydın R, Kutlu M. Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışma Eğilimi İle İlgili Değişkenler ve İş Doyumunun Çatışma Eğilimi İle Olan İlişkinin Belirleme. C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2001;5(2):36-45.
114. Ergülen S. Bir Çimento Fabrikasında Çalışan İşçilerde İş Doyumu, Durumluluk ve Sürekli Kaygı Düzeyi Arasındaki İlişki, İşçi Sağlığı Anabilim Dalı Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara 1999, ss 45-63.
115. Keskin G, Yıldırım GÖ. Hemşirelerin Kişisel Değerlerinin ve İş Doyumlarının İncelenmesi, Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi 2006, 22(1):119-133.
116. Atakoğlu A, İçmeli C, Özçetin A. Hekimlerde Mesleki İş Doyumu, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 2000; 2(2):17-34.
117. Kayınova A. Bir Boru ve Profil Fabrikası Çalışanlarında İş Doyumu Düzeyinin Değerlendirilmesi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Zonguldak 2005, ss 55-63.

118. Ciğerci Y. Afyon Bölgesinde Çeşitli Sağlık Kuruluşlarında Çalışmakta Olan Cerrahi Hemşirelerinin İş Doyumu Düzeylerinin ve Bunları Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afyon 2004; ss 43-85.
119. Gök GM. Ankara Büyükşehir Belediyesi'nde Görev Yapan İtfaiye Çalışanlarının İş Tutumu ve İş Doyumu Analizi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Anabilim Dalı, Ankara 2005, ss 93-101.
120. Tütüncü Ö, Çiçek O. İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acentaları Üzerine Bir İnceleme. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi* 2000;11:124-126.
121. Kitapçıoğlu G. Bornova Eğitim ve Araştırma Sağlık Grup Başkanlığı bölgesinde görev yapan ebelerin, iş gücüne neden olan faktörler ile tükenmişlik, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi, 1. Temel Sağlık Hizmetleri Sempozyumu Bildiri Kitabı, Celal Bayar Üniversitesi, 5 Nisan 2003 Manisa, ss 27-33.
122. Gümüş H. Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Erzurum 2006, ss 56-85.
123. Lam T. An Investigation of Employees' Job Satisfaction: The Case of Hotels in Hong Kong. *Tourism Management* 2001; 22: 151-157.
124. Çimete G. Akdeniz Üniversitesi Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin iş doyumlarının incelenmesi. *Türk Hemşireler Dergisi*, 1996; 46(4):17-20.
125. Saifuddin A, Hongkralert N, Serm Sri S. Job Satisfaction Among Nurses in Aceh Timur District Nanggroe Aceh Darussalam Province Indonesia, *Journal of Public Health and Development*, 2008; 6(1):153-162.
126. Karadağ F, Karagöz N, Erdoğan O, Salapgir P. Pamukkale Üniversitesi Hastanesi'nde çalışan hemşirelerde iş doyumunu, XI. Anadolu Psikiyatri Günleri Bildiri Kitabı, Çukurova Üniversitesi, 5-8 Haziran 2002 Adana, ss 26-30.
127. Taşdemir G. Ege Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Empatik Eğitim ve İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Psikiyatri Hemşireliği Programı, İzmir 1999, ss 26-29.

128. Birinci N. Bursa'da görev yapan hekimlerde iş doyumu ve bunu etkileyen etmenler. Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Bursa 1999, ss 35-36.
129. Gedik HÜ, Ellidokuz H. "Job Satisfaction Survey Among Physicians and Nurses Working In The Emergency Department", 1st International Congress Of Polish Society For Emergency Medicine Handout Book's, Wroclaw, Poland 13-16 September 2000; pp 26-28.
130. Bahçecik N, Kutlu A. Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Motivasyonunu Etkileyen Faktörler. Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi 2004;8(2):55-60.
131. Mrayyan MT. Nurse job satisfaction and retention: comparing public to private hospitals in Jordan. Journal of Nursing Management, 2005;13: pp 40-50.
132. Saygun M, Çakmak A, Köse SK. Kırıkkale İlinde Üç Farklı Hastanede Çalışan Hekimlerin İş Doyumu. Türkiye Klinikleri Tıp Bilimleri Dergisi 2004;24(3):219-229.
133. Tekin ED. Özel Bir Hastanede Hemşirelik Personeli Devir Hızının Hemşirelerin İş Doyumu Ve Hasta Doyumuyla İlişkinin Araştırılması. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, İstanbul 2001, ss 55-62.
134. Tatlı H, Kaya H, Halisdemir N. Bingöl İl Merkezinde Bulunan Hastanelerde Görev Yapan Hekimlerin İş Doyumlarının Değerlendirilmesi. İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 2008; 15(3):151-161.
135. Aksoy N. Antalya İlinde Üç Farklı Hastanenin Cerrahi Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Afyon 2005, ss33-38.
136. Sal ÖŞ. Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin mesleki doyum düzeyinin araştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı,, İzmir 1992, ss 65-73.
137. Price M. Job Satisfaction of registered nurses working in an acute hospital. British Journal of Nursing 2002;11(4):275-280.
138. Çelik H. Fen Bilgisi ve Fizik-Kimya-Biyoloji Öğretmenlerinin İş Doyumu, Yüksek Lisans Tezi, Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Kırıkkale 2003; ss 26-41.

139. Tutar H. Erzurum'da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi 2007; 12(3):97-120.
140. Şimşek S, Aslan S. Mesleki ve Örgütsel Bağlılığın, Temel İş Özellikleri, Rol Stresi, Örgüte İlişkin Davranışsal Sonuçları, İş ve Yaşam Doyumuyla İlişkilerinin Araştırılması. XV. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, Sakarya Üniversitesi, Adapazarı 2003, ss 724-724.
141. Güler M. Endüstri İşçilerinin İş Doyumu Ve İş Verimine Depresyon, Kaygı Ve Diğer Bazı Değişkenlerin Etkisi, Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Anabilim Dalı, Ankara 1990, ss 55-81.
142. Yalçın A, İplik FN. A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Adana 2005, ss 483-500.
143. Erbinç S, Açıklık C, Başoğlu C, Çetin M. Yanık Merkezinde Anksiyete, Depresyon, İş Doyumu, Tükenme ve Stresle Basa Çıkma: Karşılaştırmalı Çalışma. Anadolu Psikiyatri Dergisi 2002; 3:162-168.
144. Pişkin A. Malatya Turgut Özal Tıp Merkezinde Çalışan Sağlık, İdari, Teknik ve Yardımcı Hizmetler Sınıfındaki Personelin İş Doyumu, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Malatya 2001, ss 41-55.
145. Arcak R, Kasımoğlu E. Diyarbakır Merkezdeki Hastane ve Sağlık Ocaklarında Çalışan Hemşirelerin Sağlık Hizmetlerindeki Rolü ve İş Memnuniyetleri. Dicle Tıp Dergisi 2006;33(1):23-30.
146. Eginli AT. Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 2009; 23(3):35-53.
147. Güven M, Bakan İ, Yeşil S. Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 2005, 12(1):25.
148. Keser A. İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. Çalışma ve Toplum Dergisi 2005; 4:77-95.
149. Ökkeş A. Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Kastamonu Eğitim Dergisi 2007;15(2):765-780.

150. Bakır B, Özer M. Sağlık Personelinin Motivasyonu İlgili Etmenlerin Belirlenmesi. *Gülhane Tıp Dergisi* 2003; 45(2): 117-122.
151. Alimoğlu MK, Dönmez L. Daylight exposure and the other predictors of Burnout among nurses in a University Hospital. *International Journal of Nursing Studies*, Eskişehir 2005;42: 549-555.
152. Bozkurt Ö, Bozkurt İ. İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 2008; 9 (1): 1-18.
153. Sabuncuoğlu ET. Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Ege Akademik Bakış* 2007; 7(2): 621-636.
154. Keskin G, Yıldırım GÖ. Hemşirelerin Kişisel Değerlerinin ve İş Doyumlarının İncelenmesi, *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi* 2006; 22(1):119-133.
155. Ergör A. Birinci Basamakta İş Doyumu Ve Bunu Etkileyen Etmenler. 1.Temel Sağlık Hizmetleri Sempozyumu Bildiri Kitabı, Celal Bayar Üniversitesi, Manisa 5 Nisan 2003, ss 27-33.

EKLER



T.C.

SAĞLIK BAKANLIĞI

BAKIRKÖY PROF. DR. MAZHAR OSMAN UZMAN
RUH SAĞLIĞI VE SINIR HASTALIKLARI
EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ

EK-1

Anket No:.....

Sayın Hastane Çalışanı;

Bu araştırmanın amacı; Bakirköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde işçi olarak çalışan sözleşmeli personelin iş yaşamına ilişkin sorunları hakkında bilgi edinmek ve bu sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirmek amacıyla yapılmaktadır. Vereceğiniz tüm bilgiler sadece araştırma amacıyla kullanılacaktır.

Bu nedenle **lütfen adınızı ve soyadınızı yazmayınız**. Çalışmayı sizin içtenlikle vereceğiniz cevaplar yönlendirecektir. Çalışmaya katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederiz.

Gürkan URAL

Hastane Müdür Yardımcısı

EK-1 1. BÖLÜM: İŞÇİ TANITICI BİLGİ FORMU

Hastane çalışanlarının sosyo-demografik ve mesleki nitelikleri

- Yaşınız :
- Cinsiyet : **a.** Erkek **b.** Kadın
- Medeni durumunuz : **a.** Bekar **b.** Evli **c.** Boşanmış/ Ayrı yaşıyor
- Öğrenim durumunuz : **a.** Okur Yazar Değil **b.** Okur-Yazar **c.** İlkokul **d.** Ortaokul **e.** Lise ve dengi okul **f.** Önlisans **g.** Lisans **h.** Diğer (açıkça belirtiniz):.....
- Çalışma süreniz :
- Ailedeki Kişi Sayısı :
- Kaç çocuğunuz var? :
- Çocuk/ Çocuklarınıza nasıl bakılıyordur?
a. Anaokulu/Kreş **c.** Evde bakıcı bakıyor
- Evde ailem bakıyor **d.** Ev dışında akrabalarım bakıyor
- Diğer (lütfen açıkça belirtiniz):.....
- Kimlerle birlikte yaşıyorsunuz?
a. Yalnız yaşıyorum **b.** Anne/ Baba/ kardeşlerimle birlikte yaşıyorum

10. c. Eşim ve çocuklarımla yaşıyorum d. Diğer (lütfen açıkça belirtiniz):.....
 Oturduğunuz yer: e. Yakınlarıma ait bir ev
 a. Kendi evim c. Lojman f. Kamu kurumuna ait(öğr evi, ordu evi)
 b. Kiralık ev d. Pansiyon, otel vb.
 g. Diğer (lütfen açıkça belirtiniz):.....
11. Çalıştığınız birim :.....
12. Şimdiye kadar çalıştığınız kurumları ve birimleri açık olarak belirtiniz. **Birim**
Kurum
 1. →
 2. →
 3. →
13. Şimdi çalıştığınız kurumda çalışma süreniz:.....
14. Çalışma biçiminiz: a. Sözleşmeli olarak çalışıyorum b. Diğer (açıklayınız):.....
15. Aylık ortalama gelir miktarınız:..... YTL
16. Şu andaki göreviniz nedir?
 a. Bilgi işlem b. Tıbbi sekreter c. Sekreteryaya d. Güvenlik
 e. Yemekhane f. Temizlik g. Diğer (lütfen açıkça belirtiniz):.....
17. Çalışma düzeniniz?
 a. Sadece gündüz çalışıyorum b. Sadece gece çalışıyorum
 c. Gece/gündüz vardiyalı çalışıyorum d. Diğer (lütfen açıkça belirtiniz):.....
18. Haftada ortalama çalışma süreniz?saat
19. Ayda ne sıklıkla gece (saat 17:00 dan sonra) nöbete kalıyorsunuz?
 a. Hiç b. 1-2 kez c. 3-4 kez d. 5-6 kez
 e. 7-8 kez f. 9-10 kez g. Diğer (lütfen açıkça belirtiniz):.....
20. Gece nöbetleriniz genel olarak kaç saat?.....saat
21. Hafta sonu (Cumartesi-Pazar) nöbete kalıyor musunuz?
 a. Evet b. Hayır
22. Ayda kaç kez hafta sonu nöbetine kalıyorsunuz?
23. Hafta sonu nöbetleriniz genel olarak kaç saat?.....saat
24. Şu anda çalıştığınız birim dışında başka bir birimde çalışmak ister misiniz?
 a. Evet b. Hayır
25. Cevabınız Evet ise hangi birimde çalışmak istersiniz? Neden:.....

26. Son bir ay içerisinde bedensel bir rahatsızlığımız oldu mu?
a. Evet **b.** Hayır **Cevabınız Evet ise ne oldu? Açıkça belirtiniz:**.....
27. Son bir ay içerisinde sağlık durumunuzu genel olarak nasıl değerlendiriyorsunuz?
a. Çok iyi **b.** İyi **c.** Orta **d.** Kötü **e.** Çok kötü
28. Son bir ay içerisinde uyku ile ilgili bir sorunuz oldu mu?
a. Hiç olmadı **b.** Bazen oldu **c.** Sık sık oldu **d.** Her zaman oldu
29. Son bir ay içerisinde kendinizi depresyonda (bunalım) hissettiğiniz oldu mu?
a. Hiç olmadı **b.** Ara sıra oldu **c.** Sık sık oldu **d.** Her zaman oldu
30. Bu mesleğe nasıl başladınız?
a. Kendim seçtim **b.** Ailemle birlikte seçtik **c.** Ailem karar verdi
d. Arkadaşlarım/ yakınlarım önerdi **e.** Diğer (açıklayınız).....
31. Mesleğinizi severek mi yapıyorsunuz?
a. Evet **b.** Hayır **c.** Uygun değil **d.** Hiç uygun değil
32. Sizce şu anda yaptığımız iş size ne derecede uygun bir meslektir?
a. Çok uygun **b.** Uygun **c.** Uygun değil **d.** Hiç uygun değil

2. BÖLÜM: İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki formu her bir seçimin karşısında sizin görüşünüze en uygun kareye çarpı (X) işareti koyarak doldurunuz.

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1. İşimi iyi şekilde yapabilmek için gerekli araç-gereç ve donanım mevcuttur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Kullandığım araç-gereç ve donanımı destekleyen teknik bakım hizmetleri yeterlidir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Çalıştığım mekanın büyüklüğü, amaca uygunluğu, aydınlatma, ısı gibi özelliklerinden memnunum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Çalıştığım mekan bakımlı ve düzenlidir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Çalıştığım ortamda hijyen kuralları/ hastalık bulaşmaması için belirlenen kurallar gerektiği gibi uygulanmaktadır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BÖLÜM 2.1

BÖLÜM 2.4

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1. Bu hastanede ücretleri belirleme yöntemi şeffaftır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ücretlendirme, çalışanların ortaya koyduğu işe/performansa dayalıdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Üretim, hastanede ki diğer çalışanlarınkiyle kıyaslandığında uygun orandadır / adildir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Benzer kurumlarda, benzer işte çalışanlarla kıyaslandığında en az onlar kadar ücret alıyoruz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Hastanede, üstün / yararlı çalışmalar her zaman ödüllendirilir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hastanede ödül ve cezalar hakça dağıtılır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Yalnız başarısızlıklar fark ediliyor; başarılar görülmüyor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BÖLÜM 2.5

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1. Çalışma arkadaşlarıma güvenebilirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ekibimizde çok iyi bir atmosfer vardır / birlikte verimli ve uyumlu çalışırız	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Genel olarak iş arkadaşlarımdan memnunum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 'Bu benim değil' zihniyeti yüzünden bazı işler ortada/sahipsiz kalıyor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Grup içinde klikler/ hizipleşme var	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ekipte bilgi, haber ve kaynaklar içtenlikle paylaşılır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ekip üyeleri işyerinde sık toplanır, görüşürler.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BÖLÜM 2.6

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BÖLÜM 2.7

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>2.7.4.</p>	<p>En ciddi birimler arası kopukluğu aşağıdakilerden hangisi ile yaşıyorsunuz? <input type="checkbox"/> Eczane <input type="checkbox"/> Laboratuvar <input type="checkbox"/> Klinikler <input type="checkbox"/> Hemşirelik hizmetleri <input type="checkbox"/> Hekimler <input type="checkbox"/> Mutfağ <input type="checkbox"/> Teknik hizmetler <input type="checkbox"/> Yönetim (Başhekimlik, Hastane Müdürlüğü, Başhemşirelik) <input type="checkbox"/> Diğer (Açıklayınız).....</p> <p><input type="checkbox"/> İdari hizmetler <input type="checkbox"/> Sağlık kurulu <input type="checkbox"/> Dosya <input type="checkbox"/> Kalem <input type="checkbox"/> Sicil <input type="checkbox"/> Güvenlik <input type="checkbox"/> Bilgi işlem <input type="checkbox"/> Depo-ayniyat</p>
----------------------	---

BÖLÜM 2.8

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1. Çatışmalardan genelde kaçınılır - çatışmaya girilmez	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Anlaşmazlıklarımız çözümlenmediği için sürekli tekrarlar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Çok fazla çatışma yaşanır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Anlaşmazlıkların sonunda genelde bir taraf kazanır diğer taraf kaybeder.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Çatışmalar genelde iki tarafında memnun olacağı şekilde sonuçlanır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BÖLÜM 2.9

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
BÖLÜM 2.10					
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum



T.C.
Sağlık Bakanlığı
Bakırköy Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı Ve Sinir Hastalıkları
Eğitim Ve Araştırma Hastanesi
Baştabipliği

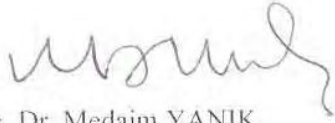
Sayı: 104 İSM04342608/ 903-01/ 24815
Konu: K.50005 Sm.Gürkan URAL, Tez Çalışması

04/01/2008

İLGİLİ MAKAMA

“Bakırköy Prof. Dr. Mazhar OSMAN Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde Çalışan İşçilerin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler” isimli tez çalışmamın, Hastanemiz Baştabipliği’nce hastanemizde yapılması uygun görülmüştür.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.


Doç. Dr. Medaim YANIK
Başhekim



BAKIRKÖY PROF.DR.MAZHAR OSMAN
RUHSAĞLIĞI ve SİNİR HASTALIKLARI
EĞİTİM ve ARAŞTIRMA HASTANESİ

ETİK KURULU

KARAR

Sayı No: 08/09

29.04.2008

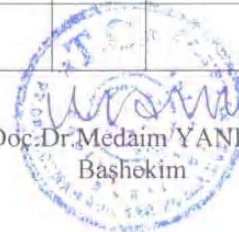
Hastanemiz İstatistik Birim Sorumlusu Gürkan URAL'ın sorumlu araştırmacı olarak görev aldığı "Bakırköy Prof.Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan İşçilerin İş Doymu ve Etkileyen Faktörler" isimli araştırma 29.04.2008 tarihinde hastanemiz yerel etik kuruluna sunulmuş ve yapılacak çalışmanın etik kurallarına uygun olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir.

ETİK KURUL ÜYELERİ						
Ünvanı / Adı / Soyadı EK Üyeliği	Uzmanlık Dalı	Kurumu	Cinsiyeti	İlişki (*)	Katılım (**)	İmza
Dr.Niyazi Uygur Başkan	Psikiyatrist Klinik Şefi	Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi	Erkek		X	
Doç.Dr Hüsnü Erkmen Üye	Psikiyatrist Klinik Şefi	Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi	Erkek		X	
Doç.Dr. M.Emin Ceylan Üye	Psikiyatrist, Klinik Şefi Farmakoloji Doktoru	Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi	Erkek		X	
Doç.Dr. Baki Arpacı Üye	Nörolog Klinik Şefi	Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi	Erkek		X	
Dr. Mehmet Uhri Üye	Patoloji Uzmanı	Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi	Erkek		X	
Dr. Nilgün Kara Uzun Üye	Biyokimya Uzmanı	Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi	Kadın		X	
Dr. Tehmine Güneş Üye	Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Uzmanı	Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi	Kadın		X	
Emre Gökmen Üye	Eczacı	Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi	Erkek		X	

* Araştırma ile İlişki

** Toplantıda Bulunma

Doc.Dr.Medajm YANIK
Başhekim



T.C.
ERCIYES ÜNİVERSİTESİ
TIP FAKÜLTESİ DEKANLIĞI
İLAÇ ARAŞTIRMALARI YEREL ETİK KURULU
(Talas Yolu Üzeri 38039 KAYSERİ Tel 0 352 437 49 10 -11 Faks: 0 352 437 52 85)

ARAŞTIRMA BAŞVURUSU ONAYI

BAŞVURU BİLGİLERİ	PROTOKOL KODU	
	PROTOKOL ADI	Prof.Dr. Mazhar Osman Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi'nde çalışan işçilerin iş doyumu ve etkileyen faktörler
	SORUMLU ARAŞTIRICI ÜNVANI / ADI	Gürkan Ural
	ARAŞTIRMA MERKEZİ	Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı
	BAŞVURULAN ETİK KURUL	Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi
	DESTEKLEYİCİ FIRMA	
	FAZİ	
	ARAŞTIRMAYA KATILAN MERKEZLER	<input type="checkbox"/> Tek Merkez <input type="checkbox"/> Çok Merkez <input type="checkbox"/> Ulusal <input type="checkbox"/> Uluslararası

DEĞERLENDİRİLEN İLGİLİ BELGELER	Belge Adı	Tarihi	Değişiklik No.su	Dili
	ARAŞTIRMA PROTOKOLÜ			Türkçe <input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/>
	ARAŞTIRICI BROŞÜRÜ			Türkçe <input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/>
	BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU ÖRNEĞİ			Türkçe <input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/>
	OLGU RAPOR FORMU			Türkçe <input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/>

KARAR BİLGİLERİ	Karar No: 2008/160	Karar : 04.03.2008
	Fakültemiz Halk Sağlığı Anabilim Dalı doktora öğrencisi Gürkan Ural sorumluluğunda yapılması tasarlanan ve yukarıda başvuru bilgileri verilen çok merkezli araştırma başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş, gerçekleştirilmesinde etik sakınca bulunmadığına ve kurulumuz kararının sorumlu araştırmacı tarafından koordinatör merkezde/ Sağlık Bakanlığı Etik Kuruluna arzına toplantıya katılan öğretim üyelerinin oy birliği ile karar verilmiştir.	

ETİK KURUL BİLGİLERİ

ÇALIŞMA ESASI İYİ KLİNİK UYGULAMALAR KLAVUZU

Ünvanı / Adı Soyadı Ek Üyeliği	Uzmanlık Dalı	Kurumu	Cinsiyeti	İlişki (*)	Katılım (**)	İmza
Prof. Dr. Ümit UKŞAL Başkan	Dermatoloji	E.Ü. Tıp Fak.	K	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Kader KÖSE	Biyokimya	E.Ü. Tıp Fak.	K	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Sabahattin MUHTAROĞLU	Biyokimya	E.Ü. Tıp Fak.	E	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Olgun KONTAŞ	Patoloji	E.Ü. Tıp Fak.	E	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Murat AKSU	Nöroloji	E.Ü. Tıp Fak.	E	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Mustafa ÖZTÜRK	Radyodiagnostik	E.Ü. Tıp Fak.	E	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Mustafa KENDİRCİ	Çocuk Hast.	E.Ü. Tıp Fak.	E	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Oğuz EKMEKÇİOĞLU	Üroloji	E.Ü. Tıp Fak.	E	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Yrd. Doç. Dr. Hasan Basri ULUSOY	Farmakoloji	E.Ü. Tıp Fak.	E	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	
Zübeyde ÇELEBİ Avukat	Avukat	E.Ü.	K	E <input type="checkbox"/> H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/>	

* Araştırma ile ilişkili

** Toplantıda bulunma

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı, Soyadı: Gürkan URAL

Uyruğu: Türkiye (T.C.)

Doğum Tarihi ve Yeri: 5 Ağustos 1981, Gerze/SİNOP

Medeni Durumu: Bekar

Tel: +90 505 499 15 19

Fax:

email: gurkanural@gmail.com

Yazışma Adresi: Mehmet Akif Ersoy Mah. Atatürk Cad. 8001. Sok. No:6/11 Kat:3
80020 Merkez-OSMANİYE

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Tarihi
Yüksek Lisans	EÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsü	2006
Lisans	Hacettepe Üniversitesi Sağlık İdaresi Y.O	2004
Lise	Bafra Sağlık Meslek Lisesi, Samsun	1999

İŞ DENEYİMLERİ

Yıl	Kurum	Görev
2010–2011	Gaziantep Nurdağı Devlet Hastanesi	Hastane Müdür Yrd.
2006–2010	Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hast.	Hastane Müdür Yrd.
2003–2006	Ankara İl Sağlık Müdürlüğü	Sağlık Memuru
2002–2003	Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Doğum Hast.	Sağlık Memuru
2001–2002	Aksaray Sarıyahşi Devlet Hastanesi	Sağlık Memuru

YABANCI DİL

İngilizce (ÜDS İng. Sağlık Bilimleri:91.250)

YAYINLAR

1. Ural G, Gün İ. “Dr. Nafiz Körez Sincan Devlet Hastanesi ve Özel Bayındır Hastanesi Acil Servislerine Kaza Nedeniyle Başvuranların Epidemiyolojik Yönden İncelenmesi”, Erciyes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Dergisi, Kayseri 2006; 15(2): 143-151.
2. Ural G, Ceyhan O. “Consumer knowledge-attitude and behaviour on the food”, Proceedings of the 3 rd European Public Health Conference, poster abstract sessions, p 237-238, 10-13 November 2010, Amsterdam, Nederland.