



T.C.
İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİ İDARİ KADRO
ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU**

MERVE GİZEM BORA

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

DANIŞMAN

Prof. Dr. OSMAN E. HAYRAN

İSTANBUL-2016

TEŞEKKÜR

Atatürk'ün de dediği gibi “birlik ve beraberlik; ölümden başka her şeyi yener”. İşte tamda bu sebepten yüksek lisans tezimde emeği geçen, bana destek olan ve benimle birlikte bu süreci yaşayan herkese teşekkür etmek isterim. Öncelikle tezimin planlanması ve yürütülmesinde bana yol gösteren, beni destekleyen,engin bilgi ve deneyimlerini örnek aldığım kıymetli danışmanım, değerli hocam Prof.Dr. Osman Erol HAYRAN'a teşekkürü bir borç bilir, saygı ve şükranlarımı sunarım.

Tezimin her aşamasında tecrübelerini paylaşarak beni teşvik eden ve yol gösteren hem çalışma arkadaşım, hem de çok değerli hocam Yard.Doç.Dr. Esra Çiğdem CEZLAN'a ve üç dönem boyunca değerli bilgilerini aktararak ufkumu açan Medipol Üniversitesi Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans Programı tüm hocalarına teşekkür ederim.

Anketimin büyük bir kısmının elde edilmesini sağlayan, istatistiksel analizlerimde yardımcı olan, manevi destek veren ve kahrımın bir kısmını çeken değerli ekip arkadaşlarım başta Merve DUMAN'a, Ayten ÇORLU KIRCALI'ya ve Çiğsem KARAKUŞ'a, anketlerimin katılımcılara ulaştırılarak doldurulmasını sağlayan Hasta Hizmetleri ekibine teşekkürlerimi sunarım.

Aynı kan olmasam da aynı can olduğum, beni hep neşelendiren ve anlayan, benimle birlikte ağlayan benimle birlikte gülen, nazımın ve kaptisimin diğer kısımlarını çeken bir tanecik kız kardeşim canım Şiva ELİBAL'a, en büyük nazı ve kaptisi çeken ve çekmek zorunda kalan, bıkmadan usanmadan beni motive eden, her daim yardımına koşan, gerekli yerlerde İngilizcesini konuşuran ve bazen beni tanıyamayan ama hep değer veren kıymetlim Alper ÇİÇEK'e sonsuz teşekkürler.

Ve son olarak; bugünlere gelmemde benden desteğini esirgemeyen, her zaman cesaretlendiren, moral kaynaklarım canım annem Yasemin BORA'ya, canım babam İrfan BORA'ya ve canım abim Alper BORA'ya teşekkür ve şükranlarımı sunuyorum.

Saygılarımla,

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
TEZ ONAY FORMU	i
BEYAN.....	ii
TEŞEKKÜR	iii
ŞEKİL LİSTESİ.....	vi
TABLO LİSTESİ	vii
1. ÖZET.....	1
2. ABSTRACT	2
3. GİRİŞ VE AMAÇ	3
4. GENEL BİLGİLER.....	6
4.1. İş Doyumunun Tanımı	6
4.2. İş Doyumunun Önemi	10
4.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	21
4.3.1. Bireysel Faktörler	22
4.3.1.1. Yaş	22
4.3.1.2. Cinsiyet	23
4.3.1.3. Medeni Durum	25
4.3.1.4. Öğrenim Durumu	25
4.3.2. Örgütsel Faktörler	26
4.3.2.1. Ücret.....	27
4.3.2.2. Çalışma Arkadaşları, Çalışma Ortamı ve Çalışma Koşulları	28
4.3.2.3. Yükselme Olanakları	29
4.3.2.4. Yapılan İş veya İşin Kendisi	30
5. MATERYAL VE METOT	31
5.1. Araştırmanın Uygulandığı Yer ve Zaman	31
5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	31
5.3. Veri Toplama Araçları.....	31
5.4. Veri Toplama Araçlarının Uygulanması.....	32
5.5. Verilerin Değerlendirilmesi	33
6. BULGULAR.....	34

7. TARTIŞMA	52
8. SONUÇ.....	61
9. KAYNAKLAR	65
10. EKLER.....	71
11. ETİK KURUL ONAYI.....	74
12. ÖZGEÇMİŞ.....	77



ŞEKİL LİSTESİ

Sayfa No

Şekil 4.1. İş Doyumu – Başarı İlişkisi	13
Şekil 4.2. İş Tatminsizliğini Yansıtma Biçimleri	14
Şekil 4.3. Herzberg'in Çift Etmen Kuramı	16
Şekil 4.4. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	17
Şekil 4.5. Vroom'un Güdüleme Teorisi.....	18
Şekil 4.6. İş Doyumu ve Doyumsuzluğu Bireysel ve Örgütsel Yansımaları.....	20

TABLO LİSTESİ

Sayfa No

Tablo 6.1. Demografik Özelliklere Göre Araştırma Grubunun Sayısal ve Yüzdesele Dağılımı	36
Tablo 6.2. Araştırma Grubunun Başvuru Şekline Göre Dağılımı	37
Tablo 6.3. Araştırma Grubunun İşinin Memnun Eden Özelliklerine Göre Dağılımı	38
Tablo 6.4. Araştırma Grubunun İşinin Memnun Etmeyen Özelliklerine Göre Dağılımı	39
Tablo 6.5. İdari Kadro Çalışanlarında Genel Doyum Puan Ortalamalarının Cinsiyet Değişkenine Göre t-Testi Sonuçları	40
Tablo 6.6. İdari Kadro Çalışanlarında Genel Doyum Puan Ortalamalarının Yaş Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	41
Tablo 6.7. İdari Kadro Çalışanlarında Genel Doyum Puan Ortalamalarının Medeni Durum Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	42
Tablo 6.8. İdari Kadro Çalışanlarında Genel Doyum Puan Ortalamalarının Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	43
Tablo 6.9. İdari Kadro Çalışanlarında Genel Doyum Puan Ortalamalarının Mevcut İşinde Kaç Yıldır Çalıştığına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	44
Tablo 6.10. İdari Kadro Çalışanlarında Genel Doyum Puan Ortalamalarının Bulunduğu Kurumda Kaç Yıldır Çalıştığına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	45
Tablo 6.11. İdari Kadro Çalışanlarının Minnesota Doyum Ölçeğine Göre İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Dağılımı	46

Tablo 6.12. İdari Kadro Çalışanlarında İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Cinsiyet Değişkenine Göre Analizi	47
Tablo 6.13. İdari Kadro Çalışanlarında İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Yaş Değişkenine Göre Analizi	48
Tablo 6.14. İdari Kadro Çalışanlarında İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Medeni Durum Değişkenine Göre Analizi	49
Tablo 6.15. İdari Kadro Çalışanlarında İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Analizi	50
Tablo 6.16. İdari Kadro Çalışanlarında İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Mevcut İşinde Çalışma Yılı Değişkenine Göre Analizi	51
Tablo 6.17. İdari Kadro Çalışanlarında İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Bulunduğu Kurumdaki Çalışma Yılı Değişkenine Göre Analizi	52

1. ÖZET

BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİ İDARİ KADRO ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU

Araştırma İstanbul ilinde bulunan Medipol Üniversitesinin afiliye hastanesi olan Özel Medipol Mega Hastaneler Kompleksi idari kadrosunda çalışan personelin iş doyumunu ve iş doyum düzeylerini etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla, kesitsel olarak yapılmıştır. Araştırma kapsamına, hastanede çalışan 411 idari kadro çalışanından, çeşitli nedenlerle anketi doldurmayan veya ulaşılamayan personel dışında anket uygulamasını kabul eden 341 idari kadro çalışanı alınmıştır (Katılım: %82,96). Veriler çalışanların kişisel bilgilerini içeren form ve Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılarak toplanmış, SPSS 22.0 paket programında değerlendirilmiştir.

Araştırmamızda iş doyum puan ortalamasının istatistiksel açıdan önemli farkın olduğu herhangi bir faktör bulunmamaktadır. Fakat 31-45 yaş aralığındaki idari kadro çalışanlarının iş doyum puan ortalamalarının yüksek olduğu, kadın ve erkek çalışanların puan ortalamalarının birbirine oldukça yakın ancak erkeklerin iş doyumunun biraz daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Hastane genelinde çoğunluğun ön lisans mezunu olduğu fakat lisansüstü mezuniyeti olan personelin iş doyumunun fazla olduğu görülmüştür. Son olarak mevcut işindeki ve bulunduğu kurumdaki çalışma yılına bakıldığında 6 ve üzeri yıldır çalışanların iş doyumunun fazla olduğunu söyleyebiliriz. İdari kadro çalışanlarının genel doyum, içsel doyum ve dışsal doyum puan ortalamaları incelenmiş olup, içsel doyum puan ortalamasının en yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Sağlık ve hizmet sektörü, çok hassas olduğu ve insan faktörüne hizmet sunduğu için büyük önem taşımaktadır. Dolayısıyla iş doyumunu etkileyen faktörlerin en aza indirgenmesi, son derece önemli olduğu için gereklidir. Bu çalışma ile elde edilen sonuçlar ışığında, sağlık personeli haricinde bir hastanede görev yapan idari kadro çalışanlarının iş doyumunu artırmak, özellikle de yöneticilere ve iş doyumunu ile ilgili çalışma yapacak olan araştırmacılara yardımcı olabilecek öneriler getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İdari Personel, Üniversite Hastanesi, İş Doyumu

2. ABSTRACT

JOB SATISFACTION OF ADMINISTRATIVE STAFF AT A TRAINING HOSPITAL

This cross section research has been done in order to understand and survey about job satisfaction and to determine the factors affecting the level of job satisfaction who working in administrative positions at Special Medipol Mega Hospital Complex, the Affiliated Hospital of the University Medipol in Istanbul. Some of the staff were declined to participate in this survey for various reasons, and some of them were unreachable. Apart from them; number of participants is 341 out of 411. (Participation: 82,96%). Data's from forms that held personal information of participants were gathered using Minnesota Satisfaction Questionnaire and evaluated on SPSS 22.0 software.

Statistically, there is no significant difference between factors that affects overall job satisfaction point average. However, at the range of 31-45 aged staff have higher point average than others. Results of male and female staff are quite close; nevertheless male staff have a bit higher job satisfaction than female staff. Throughout the hospital, associate degreed staff are dominated; yet it had been observed that staff that have graduate diploma, have higher job satisfaction amongst the others. Last but not the least, considering the current job and total employment time at the corporation; staff that are working for 6 or more years have higher job satisfaction. General, inner and exterior satisfaction of staff were analyzed and inner satisfaction point average is determined as topmost.

Health and service industries are ultimately important and critical, hence they serve to humanity. Thereby; the influential elements of job satisfaction must be reduced because of the their importance. In the light of such information, there are suggestions for administrators and researchers who will work on job satisfactory research about increasing job satisfaction of the staff – apart from medical personnel-work at a hospital.

Keywords: Administrative Staff, Training Hospital, Job Satisfaction

3. GİRİŞ VE AMAÇ

Steve Jobs'unda dediği gibi; “işiniz hayatınızın büyük bir kısmını doldurmakta ve gerçek anlamda tatmin olmanın tek yolu inandığınız işi yapmanızdır. Ve inandığınız işi yapmanızın tek yolu ise yaptığınız işi sevmenizdir”.

İş, bir insanın yaşamındaki en önemli aktivitelerden biridir. Günümüz yönetim anlayışında diğer faktörlere ve sektörlere göre insan daha önemli bir unsur olduğundan iş doyumunu, çalışan açısından kıymetli bir kavramdır. Özellikle insan sağlığına önem veren hizmet ve sağlık sektöründeki çalışanlara göre iş doyumunu olmazsa olmazdır. Günümüz koşullarında yaşam doyumunun bile çok düşük olduğu bilinmekte ve bunun da etkisi ile insanlar yaptıkları hiçbir şeyden keyif alamamaktadır. Kişilerin vaktinin büyük bir kısmını işinde geçirdiğini göz önüne alırsak, bu durumun iş doyumlarını da etkilediği görülecektir. Çalışanların ihtiyaçları karşılandığı takdirde ise doyumun artacağını ve verimin yükseleceği söylenebilir. Bu da işletmeleri daha başarılı hale getirir denilebilir. İş doyumunun en basit tanımı, çalışanın işi ile ne kadar mutlu olduğunun belirlenmesidir. Yani, bireyin kendi açısından değerlendirdiği bir kavram olup, bu kavram içerisinde çalışanın his ve duyguları ile tecrübeleri bulunmaktadır. Diğer bir ifade ile bir bireyin çalışma ortamında beklediği maddi ve manevi ödüllerin, gerçekleşen ile aynı olması durumunda iş doyumunu mümkün olmaktadır. Gerçekleşen durum beklenenden düşük kalıyor ise iş doyumunsuzluğu mümkün olmaktadır. İş doyumunsuzluğunda ise çalışanın verimliliği ve performans düşmekte hatta işten ayrılabilir, Eğriboyun (1).

Günlük yaşamının en önemli kısmını işinde geçiren kişilerin ihtiyaçları konusunda tatmin olması demek mutlu ve üretken olması demektir. Konu ile ilgili Kanbay, motive olmuş bir çalışanın iş doyumunu yakalayabileceği gibi, iş doyumuna ulaşmış bir çalışanın da daha fazla motive olabileceğini ifade etmektedir, Çetin ve ark, (2).

Toplum sağlığı ve kişisel sağlık ile yaşam kalitesi üzerinde bu denli önemli bir görev ve sorumluluğa sahip olan hastanelerin personelinin de önemi yadsınamaz. Bu bağlamda sağlık personeli dışında hastane idari personelinin de doğrudan kaliteli

ve anlayışlı kişiler olması gerekmektedir. Söz konusu idari personel, iş yaşamından beklentileri ve ona ilişkin gereksinimleri karşılandığı ölçüde kendilerini işyerine ait hissedecek ve verimliliği üst düzeyde performans sergileyeceklerdir.

Sağlık sistemi içinde yer alan çeşitli büyüklük ve karmaşıklığıdaki kurum ve kuruluşların yönetimi, sağlık hizmetlerinin insanın sağlığını koruma ve iyileştirme fonksiyonunu üstlenmiş olması bakımından, sağlık politikalarının belirlenmesinde anlamlı bir yere sahip olup önem arz etmektedir, Bulut ve İşman (3).

Hastane yönetimi, hastanedeki tüm hizmetlerden ve faaliyetlerden üst yönetime karşı sorumlu olan bir organ olarak ifade edilmektedir, Kavuncubaşı (4). Sağlıklı bir toplum, nitelikli sağlık çalışanları ile mümkün olduğundan; insan sağlığının emanet edildiği hastanelerin iyi yönetilmesi ve bunu sağlayacak olan idari personelin de işini severek yapması gerekmektedir. İşini severek yapan çalışanın iş doyumunu yakalaması ise bununla doğru orantılıdır.

Demireli ve Munzur'un aktardığına göre Başaran, bir örgütün çalışanına karşı iki önemli sorumluluğu olduğunu ifade etmektedir. Birinci sorumluluk çalışanların fiziksel, ruhsal ve toplumsal ihtiyaçlarının karşılanması iken ikinci sorumluluk çalışanların kendini geliştirme haklarını kullanmalarına imkân sağlamaktır. Çünkü iş doyum kaynakları örgütün bu görevlerindedir, Demireli ve Munzur (5).

Yapılan literatür çalışmalarında iş doyumunun yüksek olduğu işletmelerde verimliliğin arttığı ve mutlu çalışanların olduğu tespit edilirken, doyumsuzluğun olduğu işletmelerde iş gücü kaybı, işe devamsızlık, tahammülsüzlük, verimsizlik ve işten ayrılma gibi sonuçlar tespit edilmiştir.

Çalışanlarının sağlık hizmetini en iyi şekilde sunabilmeleri önce kendilerinin sağlıklı olmalarıyla olanaklıdır. Dünya Sağlık Örgütünün de tanımından anlayacağımız gibi, sağlık her anlamda iyilik halidir. Bu tanımdan yola çıkarak beden ve ruhen sağlıklı olabilmek ise bazı koşul ve olanakların varlığına bağlıdır. Sağlık sektöründe çalışanların iş anlamında yaşam koşullarının iyileştirilmesi; çalışma koşullarının düzenlenmesi ve demokratik haklarına kavuşması olarak özetleyebileceğimiz bu koşul ve olanaklar sağlanamadıkça, sağlıklı çalışanlar ve iyi sunulan sağlık hizmetinden söz edilemez. Dolayısıyla iş doyumunun performansı olumlu yönde etkilediğini ifade edebiliriz.

Bir örgütün iki amacından biri ürün ortaya koymak iken diğeri iş görenlerin doyumudur. Bir iş görenin örgütte varoluşunun nedeni de budur. İş görenler, genel olarak işlerinden doyum elde edemiyor iseler, örgütte bulunmalarının da bir anlamı kalmamaktadır. Buradan yola çıkarak Lawler, işten doyumunu, iş görenin işini ve iş yaşamını değerlendirmesi sonucu ulaştığı haz duygusu olarak tanımlamaktadır, Başaran (6). Dolayısıyla iş doyumunun bir örgüte verimlilik sağlayabilmesi için büyük bir önemi bulunmaktadır.

Bütün sektörlerde önemlilik arz eden iş doyumunu, sağlık sektöründe daha ağır bir anlam taşımakta ve insan sağlığı hassasiyet gerektirmektedir. Çalışanların iş doyumunun olması demek, mutlu, motive olmuş ve kaliteli hizmet sunmak demektir. Aynı zamanda örgüt kültürü açısından daha iyi hizmet vermek ve mutlu çalışandan verim elde etmek demektir.

Cezlan'ın da aktardığı gibi hizmet sektörünün ana amacı insan ihtiyaçlarını karşılamaktır. Sağlık sektörünü diğer sektörlerden ayıran en önemli özellik ise toplumun sağlığa olan zorunlu ihtiyacıdır. İşletmelerin sağlık hizmetini en hızlı, en doğru ve en kaliteli şekilde vermesi için tüm çalışanların etkin ve verimli çalışması gerekmektedir. Verilen hizmetin çıktısının insan sağlığı olması nedeniyle sıfır hata ile hizmet verilme zorunluluğu bulunmaktadır, Cezlan (7). Buradan yola çıkarak kusursuz hizmet verilmesi istenilen personel için iş doyum düzeyleri artırılmalı, personeli etkileyen faktörlerden tespit edilmeli ve bunlar ile ilgili gerekli çalışmalar yapılmalıdır.

İş doyumunun sağlık sektörü ve yönetim açısından önemli bir konu olduğu dikkate alınarak, İstanbul'da yer alan Medipol Üniversite Hastanesinin idari kadro çalışanlarında iş doyumunu ölçmek, değerlendirmek ve iş doyumunu etkileyen faktörleri tespit etmek amacıyla bu araştırma planlanmış ve yürütülmüştür.

4. GENEL BİLGİLER

4.1. İş Doyumunun Tanımı

Latince'de yeterli anlamına gelen satis kelimesinden doyum kelimesi türetilmiştir. İş kelime anlamı olarak; “bir sonuç elde etmek, herhangi bir şey ortaya koymak için güç harcayarak yapılan etkinlik, çalışma, bir değer yaratan emek, birinden istenen hizmet veya birine verilen görev”, Topbaş (8) olarak tanımlanmakta, doyum ise sözlük anlamıyla “bir durumdan, kişiden ve olaydan memnun olma, tatmin, hoşnut olma, memnun kalma”, Çelebi (9) anlamlarına gelmektedir. Bu tanımlarda yola çıkarak iş doyumunu, yapılan çalışma ve emeğin karşılığındaki memnun kalma durumu olarak tanımlayabiliriz.

Doyum hali kişiden kişiye farklılık göstermektedir ve kişiler farklı sebeplerden dolayı doyuma ya da doyumsuzluğa ulaşabilmektedir. İş doyumunun tam tersi olan doyumsuzluk kavramı çalışanın işinden doyum elde edememesi anlamına gelmektedir. Yapılan araştırmalarda çalışanların iş doyumsuzluğu yaşamaları sonucunda çalıştıkları işyerine karşı tepkili davrandıkları tespit edilmiştir, Yeğin (10). Haliyle kişiler memnun olmadıkları bir kurumda veya ortamda çalışmak istemezler. İş doyumsuzluğu kişiyi tükenmişliğe itecek ve mesleki bir tehlike olarak sinyal vermeye başlayacaktır. Psikiyatrist Freudenberg tükenmişliği “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlanmıştır, Arı ve Bal (11). Bu tanımdan yola çıkarak iş doyumsuzluğu tükenmişlik ile sonuçlanabilir diyebiliriz.

İş doyumunu kavramı ile ilgili literatür incelendiğinde iş doyumunun birçok tanımının yapıldığını görmek mümkündür.

İş doyumunu basit anlamıyla personelin işinden ne kadar hoşlanmakta olduğunu ifade etmektedir, Birgili ve ark (12). İşçinin işi ile ilgili duygusal yanı olup genel tutumudur. Bu tutum deneyimlerle gelişip öğrenildiğinden kişinin işindeki davranışlarını belirler. Bir başka tanıma göre de iş doyumunu, işçinin gereksinimlerini,

işini gerçekleştirirken ya da işini gerçekleştirme sayesinde karşılayabilme düzeyinin bir türevidir, Piyal ve ark (13).

Ertürk ve Keçecioğlu'na göre iş doyumunu, çalışanların işlerinden duydukları memnuniyeti ve memnuniyetsizliği tanımlayan iki uçlu bir kavramdır, Ertürk ve Keçecioğlu (14). Hoppock iş doyumunu, kişinin işinden doyum aldığını (dürüstçe) söylemesine neden olan psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların oluşturduğu bir durum olarak açıklamakta, Vroom ise iş doyumunu kişinin işindeki rolüne ilişkin duygusal yönelimi olarak tanımlamaktadır, Aslan (15).

Eğriboyun'un aktardığına göre Kovach iş doyumunu, örgütsel taahhütün bir bileşeni olarak, Locke ise iş doyumunu, bir kimsenin işini veya tecrübesini değerlendirmesiyle oluşan olumlu hisleri olarak tanımlamaktadır, Eğriboyun (1).

Barutçugil, bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu olarak tanımlamaktadır, Barutçugil (16).

İş doyumunu, çalışanın yaptığı iş ve bu işi yaptığı ortamdan duyduğu tatmin olup, aynı şartlarda çalışan iki kişiden biri işinden doyum sağlarken diğeri doyum sağlamayabilir, Eroğlu (17).

Tor'un aktardığına göre iş doyumunu Hackman ve Oldham "çalışanların işinden duyduğu mutluluk" olarak tanımlarken, Akçamete ise "iş görenin işi ile ilgili değerlerinin iş yerinde değerlerinin iş yerinde karşılanmasıdır" şeklinde tanımlamıştır, Tor (18).

Akgündüz'ün aktardığına göre ise, Zhao ve arkadaşları iş doyumunu duygusal ve/veya bilişsel olarak tecrübe edilen bir işe ilişkin hoşlanma veya hoşlanmamanın bir değerlendirmesi olarak tanımlamakta, Spector insanların işleri hakkında kendilerini nasıl hissettikleri ile ilgili bir kavram olarak ifade etmekte, Shamir ve Salomon ise iş görenin işinden dolayı kendini iyi hissetme derecesi ve işinin kişi açısından ne derece anlamlı ve tatmin edici olduğu ile ilgili bir kavram olarak tanımlanmaktadır, Akgündüz (19).

İş doyumunu çalışanın işini yapması karşılığı duyduğu manevi haz olarak tanımlayan Yelboğa, iş doyumunun işin özellikleriyle çalışanın isteklerinin birbirine uyduğunda gerçekleştiğini ifade etmektedir, Yelboğa (20).

Başaran, işten doyum kavramının, güdülenme, moral, işle özdeşleşme, işi çekici bulma kavramlarıyla ilgili ve etkili olduğunu fakat bunlardan daha değişik anlamda olduğunu ve doyumun duygusal bir tepki olduğunu ifade etmektedir, Başaran (6).

İş doyumunu, çalışanların işine devamlılığı, bağlılığı, işini çekici bulması ve verimliliği için de önemli bir unsur olduğundan en genel anlamda, bireyin belirli bir işe karşı olan olumlu tepkileri şeklinde de ifade edilebilir. Belirli beklentilerle bir örgüte giren birey, bu beklentileri gerçekleştirebildiği ölçüde işinden ve çalıştığı kurumdan memnun olmakta ve verimliliği ile performansı artmaktadır. Çalışanın verimliliği ve performansının artması demek, kurumun verimliliği ve performansının artması demektir. Bu nedenle çalışanların verimliliğini ve performansını en üst düzeye çıkartmak için iş doyumuna ulaşması sağlanmalı ve hayal kırıklığına uğramaları önlenmelidir, Eğriboyun (1).

Diğer sektörlere göre hizmet sektörü yani sağlık hizmetleri açısından iş doyumunu daha önemli bir fonksiyondur. Sağlık hizmetlerinde, hizmet sürecinin vazgeçilmez unsuru olan sağlık personelinin, işleriyle ilgili olumsuz tutumları ve işlerini ele alış biçimleri hizmeti alanların, hizmet aldığı sağlık kuruluşu ve sağlık hizmetleri hakkındaki tutumlarını olumsuz hale getirebilir. Bu nedenle “hizmet alanların mutluluğunun hizmet sunanların mutluluğundan geçtiği” yaklaşımının göz ardı edilmemesi gerekmektedir, Tengilimoğlu ve Yiğit (21). Hizmet sunanlardan kastımız sağlık personelini içerirken idari kadro çalışanları da göz ardı edilmemelidir. Elbette ki sağlık sektöründe sağlık personelinin emeği tartışılmaz ve verilen değer yadsınamaz. Burada sağlık personeli haricinde birim bazındaki idari kadro çalışanları yani hasta hizmetlerine de büyük rol düşmektedir. Hasta, kuruma geldiğinde ilk olarak hasta hizmetleri personeli muhatap olmakta ve ilk olarak onlar ile diyaloga girmektedir. Dolayısıyla sağlık personeli dışında idari personelinde sağlık sektöründe önemi büyüktür. Açıklamalar neticesinde hizmet sunanlar hem sağlık personelini

hem de idari kadro çalışanlarını içermektedir. Yani sağlık personeli dışındaki idari kadro çalışanları da hastaya hizmet sunmaktadır.

Sistem kavramı, “ortak amaca yönelmiş birbirleriyle ilişkili parçalar (alt sistemler) bütünü” olarak tanımlanabilir, Kavuncubaşı (4). Bu tanımdan yola çıkarak personelin sistemli çalışması kurum adına herhangi bir problemin çıkmaması demektir. Bu da yöneticiyi, kusursuz iş çıkaran personelin motivasyonunu yükseltmeye iter. Böylelikle iş doyumunu artar ve çalışmaların sonucunda daha çok verim elde edilir. Bundan dolayı da hem sağlık personeli hem de idari kadro çalışanları hastane yönetiminde sistemli çalışmak durumundadır.

Yöneticiler, çalışanlarından yüksek düzeyde bir fayda sağlamak istiyorsa; çalışanlarının fizyolojik, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarına önem vermelidir. Ayrıca sağlıksız iş sonucunda ortaya çıkan verimsizlik nedeniyle örgütlerin ekonomik kayıplar yaşadığı unutulmamalıdır. Yani çalışanların iş doyumlarını etkileyen faktörler literatür çalışmalarında net başlıklar ile açıklansa da bu faktörler kurumdan kuruma farklılık göstermektedir. Çalışanların iş doyumlarını etkileyen faktörleri yöneticilerin belirlemesi ve buna göre gerekli düzeltmeleri yapması gerekmektedir. Bu da, çalışanların iş doyumunu artıracak ve örgütün performansını yükseltecektir. Dolayısıyla bu aşamada yöneticilere çok fazla iş düşmektedir, Arslan (22). İnsan faktörünün ön planda olduğu hem hizmet hem sağlık sektöründe, çalışanların sosyal yönlerinin olduğu unutulmamalı ve bu anlamda ihtiyaçlarının giderilmelidir.

İş doyumunu dinamik bir yapı arz ettiğinden dolayı yöneticiler, bir kez iş doyumunu sağlayıp sonra bu konuyu birkaç yıl gözden çıkaramazlar. Dolayısıyla iş doyumunu hızlı elde edilebildiği gibi, hızlı bir şekilde de doyumsuzluğa dönüşebilmektedir, Aşık (23).

4.2. İş Doyumunun Önemi

İş doyumu kavramı, ilk defa 1920'li yıllarda incelenmeye başlanmış, fakat asıl önemi 1940'lı yıllarda anlaşılmıştır, Eğinli (24). İş doyumu 1930 yıllarında Elton Mayo'nun, Hawthorne deneyleriyle araştırmalara konu olmaya başlamıştır. Örgütlerin rekabet avantajı elde edebilmesi için elindeki en önemli kaynağın insan kaynağı olduğunu savunmaya başlamasıyla literatürde önem kazanmıştır, Arslan (22). Dolayısıyla insan gücünü içeren hemen hemen her sektör iş doyumu kavramını içinde barındırmaktadır. Bu da iş doyumunun bir şirket için ne kadar önemli olduğunu açıkça ifade etmektedir.

İş yerleri, kişiler için önemli bir yaşam alanı olduğundan çalışanların, işlerinden doyum sağlamaları psikolojik ve fiziksel açıdan oldukça önemlidir, Arslan (22).

İş doyumu da aynı sağlık gibi, önem arz etmekte olup tanı ve tedaviyi de içinde barındırmaktadır. Sağlık nasıl insanın genel fiziksel durumunu gösteriyorsa ve de önemli ise, iş doyumu da çalışanın genel durumunu yansıtmasından dolayı önemlidir. İş doyumu, çalışanların genel duygusal durumunu gösterebilmekte ve işlerine karşı olumlu etki olarak tanımlanmaktadır. İş doyumu diğer adıyla mesleki doyum, kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli fonksiyonlarından biridir, Dağdeviren ve ark (25). Özellikle sağlık sektöründe hizmet verenlerin işlerini sağlıklı icra edebilmeleri için doyumluğa ulaşmış olması gerekmektedir ki hizmet kalitesi de yüksek olsun. Bakan ve arkadaşlarının aktardığına göre Hayran ve Sur kaliteyi üretilen mal veya hizmetlerin tüketicilerin beklenti ve gereksinimlerini karşılama derecesi olarak ifade etmektedir. Tafreshi ise sağlıkta hizmet kalitesini bireylerin arzuladıkları sağlık sonuçlarının etkili ve verimli bir şekilde sunulma derecesi olarak tanımlanmaktadır. Hayran ve Sur'a göre kullanılan kaynaklar ile gerçekleştirilen faaliyetlerin özel bir göstergesi olarak ifade edilmiştir. Personel kalitesi ise hizmet sunan personel ile hastalar arasındaki etkileşimi ifade etmekte ve hekim, hemşire, sağlık personeli ve idari kadronun, hastaya hizmet sunumu sırasında gösterdikleri ilgi olarak tanımlanmaktadır, Bakan ve ark (26).

Güdü (motive), bireyi bir amaca ulaşmak için davranmaya iten, eyleme geçiren, bireyin davranışını güçlendiren, etkinleştiren, yöneltten bir iç güç olarak tanımlanmıştır. Bir güdünün dış etkenlerden etkilenmesiyle bireyin davranışa hazırlanmasından başlayarak, doyuma ulaşmasına kadar yaptığı eylemler süresince gerilim içinde bulunmasına güdülenme denilmektedir. Güdülenme süreci altı aşamadan oluşmaktadır.

1. Gerekseme (İhtiyaç)
2. Ortam arama (Uygun ortam)
3. İstem
4. Seçenek arama (Alternatif)
5. Sınama
6. Doyum

İşgörenin yüksek düzeyde iş başarmaya güdülenmesi, her zaman bir sonuca ulaşacağı anlamına gelmemektedir. İşgörenin sonuca ulaşmasında güdülenme, diğer etkenlerden biridir. Güdülenme, gerçekleşmiş ve sonuca ulaşmış olan bir işi elde etmek için, belli bir sürede, belli bir ölçüde ve belli bir çabayı göstermeyi uygulamadır. Güdülenmenin bir amaca doğru çaba harcamayı göstermesine karşılık işten doyum, işe bağlı olarak hoşnut (memnun) olmayı göstermektedir. Moral, tıpkı sağlık kavramı gibi genel olarak işgörenin örgüt içindeki duygusunun olumlu bir anlatımı olarak tanımlanmıştır. İşgörenin işine sarılması ve işiyle özdeşleşmesi onun işine bağlılığını da anlatmaktadır, Başaran (6).

Kuşkusuz çalışmak insan için bir gereksinimdir. Böylelikle çalışanlar yaşamının büyük bir kısmını iş yerinde geçirmekte ve özellikle yöneticiler de iş yerini en azından sıkıntısız bir hale getirmek zorundadır, Sevimli ve İşcan (27). İş doyumunu kişinin kendi kendini iyileştirmesi ile de mümkündür. Bakış açısı kişinin mutluluğuna ya da mutsuzluğuna sebebiyet vermektedir. Bu nedenle, olumlu bakış açısına sahip bir kişi mutlu, huzurlu ve keyifli olacağından iş doyumunu yükselirken; olumsuz bakış açısına sahip bir kişi mutsuz, huzursuz ve keyifsiz olacağından iş doyumunu azalacaktır.

Çalışma hayatı, kişinin işyerine ve işe ilişkin edindiği çok sayıda deneyim ve tecrübenin birleşiminden oluşmaktadır. Çalışan, çalışma hayatı boyunca işle ilgili

bilgi ve becerisini geliştirmesinin yanı sıra yaşadığı duygu yoğunluğu (mutluluk, üzüntü gibi) açısından da gelişim sağlamaktadır, Eğinli (24). Bu noktada gelişim ve verimlilik yaratmış olup, iş doyumunun önemliliği artmaktadır.

İş doyumunu her meslekte önemlidir. Sağlık hizmetleri, insanı konu alması nedeniyle çok dikkatli olunmayı ve sürekli çalışmayı gerektirmektedir. Meslek mensuplarının verdikleri en iyi hizmeti vermeleri gerektiğinden, sağlık alanında çalışanlarda iş doyumunun daha da önemli olduğu açık ve nettir İdari kadro çalışanları da, sağlık çalışanları gibi hastanede çalışmanın getirdiği sorumluluk ve yüklerden etkilenmektedirler. Çalışan personel, sayılarındaki yetersizlik, görev tanımlarının açık ve net bir şekilde yapılmamış olması, zor çalışma koşulları, düzensiz çalışma saatleri, farklı düzeyde eğitim görmüş kişilerin görev, yetki ve sorumluluklarının aynı olması gibi bir dizi soruna sahiptir. Ayrıca finans kaynaklarının yetersiz olması, hizmetlerin ve personelin dengesiz dağılımı, düşük ücretle çalışma, araç gereç yetersizliği, haftalık çalışma süresinin ve hizmet verilen kişi sayısının fazla olması gibi sorunlar ekip içinde rol karmaşasına, disiplinler arası iletişim kopukluğuna ve bakımın istenilen düzeyde verilmemesine neden olmaktadır, İrban ve ark (28). Dolayısıyla sadece sağlık çalışanları değil, idari kadro çalışanlarının da mesleki doyumunu ölçülüp, artırılması konusunda çalışmalar yapılması gerekmektedir.

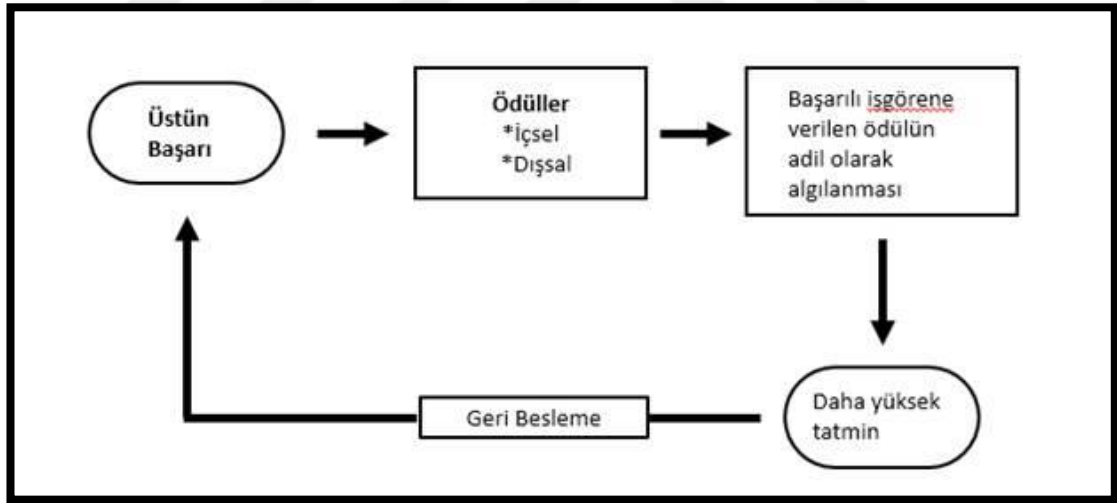
Konunun bu denli önemli olmasının pek çok nedeni vardır. Birincisi, insani nedenler olup, iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında bir ilişki vardır. Ve bunlar bireylerin fiziksel ve ruhsal sağlıklarını etkilemektedir, Ergin (29). Dolayısıyla iş doyumunu arttıkça kişinin sosyal hayatı da durumdan olumlu yönde; iş doyumunu azaldıkça ise kişinin sosyal hayatı durumdan olumsuz yönde etkilenecektir. Diğer bir neden ise işyerleri açısından bakıldığında ortaya çıkar. İş doyumunu ile üretkenlik arasında doğrudan bir ilişki olmamakla birlikte iş doyumsuzluğunun yarattığı stres gibi sorunlar dolaylı etki etmekte ve konunun önemini göstermektedir, Ergin (29).

İnsanlara yüz yüze hizmet veren ve insan merkezli meslek dalları için mesleki bir tehdit olarak değerlendirilen iş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmalar sonucunda, iş doyumunu ve tükenmişliğin artık diğer meslek dalları çalışanlarına da yayılmaya başladığı görülmüştür, Çapri (30). En büyük hassasiyeti gerektiren özellikle sağlık sektöründe çalışanlar zor hastalara hizmet verdiklerinden dolayı ekstra bir beklenti

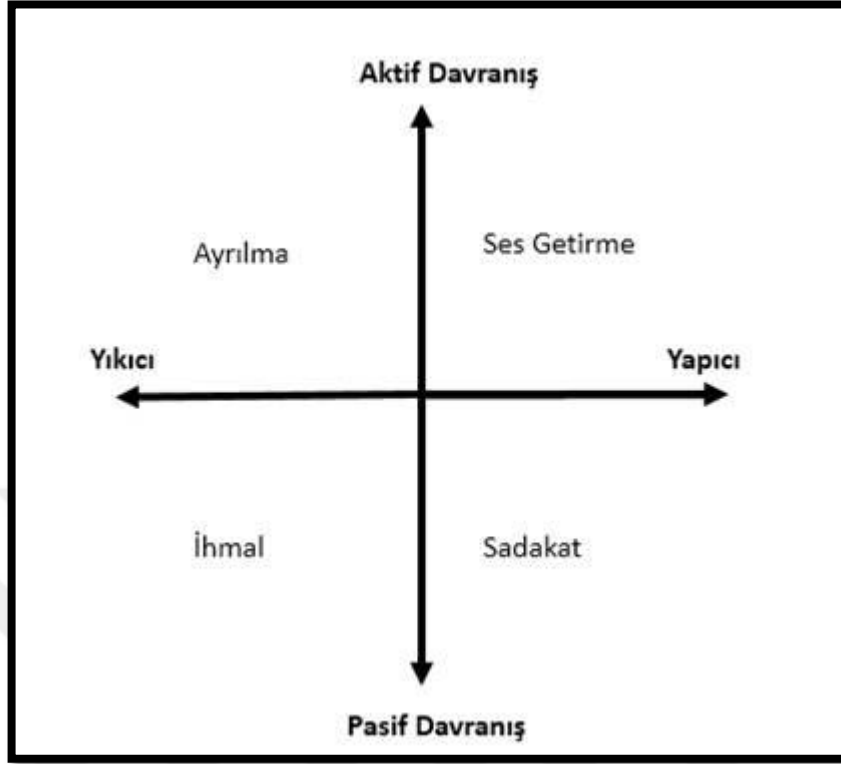
içerisine girmektedir. Bu da iş doyumlarının düştüğünü ifade etmektedir. Sünter ve arkadaşlarının yapmış olduğu araştırmada, sağlık alanında çalışanların, yoğun iş yükü, ağır ve ölümcül hastalara bakım verme, gerektiğinde hasta ve yakınlarına duygusal destek vermek zorunda kalma gibi nedenlerin işle ilgili stres ve gerginliğe yol açtığını belirtmektedir. Sağlık hizmetindeki yetersizliğin, hizmetin ve personelin dengesiz dağılımının da çalışanlarda düş kırıklığı ve gerginlik yarattığını açıklamaktadır, Sünter ve ark (31). Bu sebeplerden dolayı iş doyumunu çalışanlar için büyük bir önem taşımaktadır.

Erdoğan, iş doyumunun sonuçlarını aşağıdaki gibi başlıklandırmıştır.

1. İş doyumunu başarıya etki eder (Şekil 1).
2. İş doyumunu, devamsızlık ve işten ayrılmaları azaltır (Şekil 2).
3. İş doyumsuzluğu davranışsal bozukluklar yaratabilir.
4. İş doyumunun etkilerinde iş ve kişi özellikleri etkilenir, Erdoğan (32).



Şekil 4.1. İş Doyumu – Başarı İlişkisi, Erdoğan (32)



Şekil 4.2. İş Tatminsizliğini Yansıtma Biçimleri, Erdoğan (32)

Eğriboyun'un aktardığına göre Kaya, başarıya ulaşmak isteyen bir yöneticinin, her şeyden önce örgüt içindeki ve dışındaki insan gücünü bu örgütün amaçları doğrultusuna yönlentmeyi yani motive etmeyi iyi bilmesi gerektiğini söylemektedir.

Bunun için de;

1. Bütün yönetim faaliyetlerinde olduğu gibi personel çalışma şevkinin artırılmasında da yönetici hedefini iyi saptamalıdır.
2. Yönetici, durumu ve şartları yönettiği kişileri gözü ile görmeli ve onların duygularını anlamaya çalışmalıdır.
3. Yönetici, sağlıklı bir iletişim sistemi geliştirmeli, personelin şikâyet ve sorunlarını dinlemeye açık olmalıdır.
4. Hizmet içi eğitim programlarıyla personelin yetenekleri ve bilgileri geliştirilmeli, yeni durumlara uyum sağlanmaları gerekmektedir.

5. Yönetimde komuta birliği, yetki ve sorumlulukların eşitliği, kişisel amaçların örgüt amaçlarına feda edilmesi, iş bölümü gibi ilkelere sadık kalınmalıdır, Eğriboyun (1).

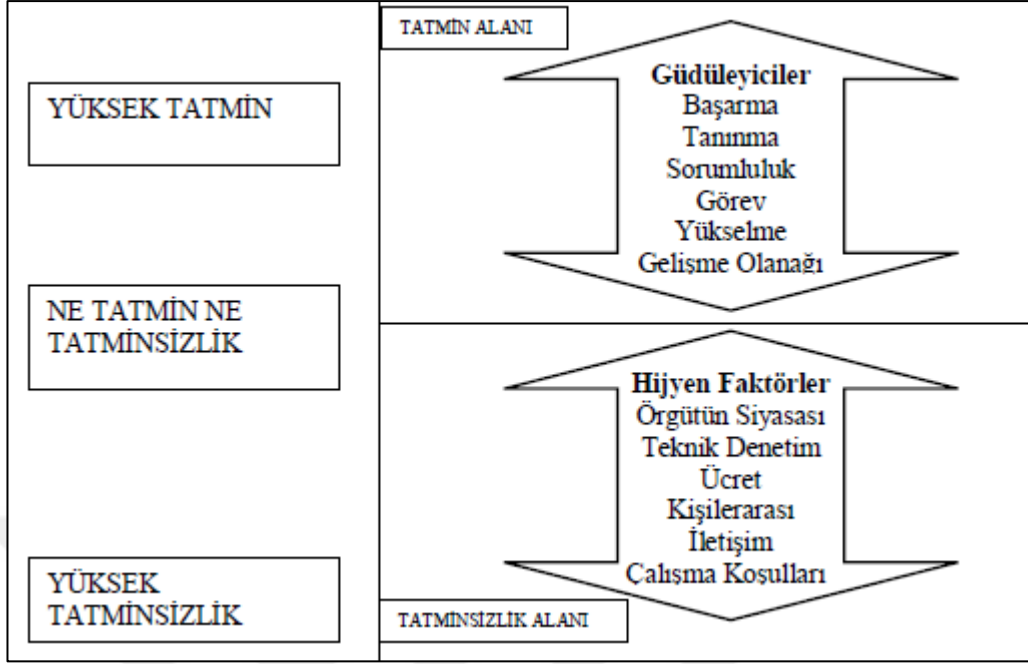
Bazı mesleki hastalıkların sonucu olarak insanlarda tükenmişlik kavramı ile karşı karşıya kalınmaktadır diyen Melik tükenmişliğin kısaca bireyin iş hayatında kendisine büyük hedefler koyup daha sonra istediğini elde edemediğini, hayal kırıklığına uğradığını ve enerjisinin tükendiğini hissetmesidir şeklinde ifade etmektedir. Böyle bir durumda kişi iş yaşamında kendini yetersiz hissetmektedir. Yapılan araştırmalara göre uygun olmayan iş koşulları, iş doyumunu olumsuz yönde etkilemekte ve iş doyumsuzluğuna neden olmaktadır, Melik (33).

Gerçekleştirilen literatür çalışmalarında, tükenmişliğin ve doyumun özellikle de insanlarla bire bir çalışılan mesleklerde ön plana çıkmış olduğu görülmektedir. Eğitim ve hizmet alanında çalışanlarda tükenmişliğin daha yoğun olduğu bu görüşü desteklemektedir, Ertürk ve Keçecioğlu (14). Hem sağlık personeli hem de idari kadro çalışanları hasta ile karşı karşıya kalmaktadır. Özellikle sağlık sektöründe çalışanlar birebir insanla iletişimde ve etkileşimde olduğundan iş doyumunu yöneticilerin önemle üzerinde durması gereken bir konu olmalıdır.

Çalışma yaşamındaki doyum, diğer ifade ile iş doyumunu, çalışanın işinden aldığı haz ve mutluluğu ifade etmektedir. İş doyumunu yüksek olan çalışanın, işyerine katkısının yüksek olduğu görüşü hâkimdir, Yeğin (10). Dolayısıyla bu görüş ile iş doyumunun çalışan performansını yükselttiğini söyleyebiliriz.

İş doyumunu ile ilgili kuramlar arasında en çarpıcı ve farklı olanı Frederick Herzberg'in "Çift Etmenli İş Doyumu Kuramı"dır, Piyal ve ark (13).

Frederick Herzberg iş doyumuna ilişkin incelemeleri sonucunda iş doyumunu ve iş doyumsuzluğu kavramlarının birbirlerinin zıddı kavramlar olmadığı kanısına varmıştır. Böylelikle geliştirdiği Çift Etmen Kuramı'nda (Şekil 3) iki temel faktör olduğunu, bunlarında içsel ve dışsal faktörler olduğunu belirtmektedir. Bunlardan başarı, tatmin gibi unsurların iş doyumuna yol açtığına değinirken, bu unsurların olmaması halinde doyumsuzluğa neden olmadığını ifade etmektedir. İş doyumsuzluğu, çalışma koşullarının kötü olması, ücretin düşük olması gibi olumsuzlukların olmasında da söz konudur. Aynı şekilde iş doyumunun, bu olumsuzlukların düzeltilmesi ile ortaya çıkmadığını ifade etmektedir, Eğinli (24).



Şekil 4.3. Herzberg'in Çift Etmen Kuramı, Yeğin (10)

"Öyleyse, işte doyumlu olmanın karşıtı işte doyumsuz olmak değildir: İşte doyumlu olmanın karşıtı işte doyumlu olmamak; işte doyumsuz olmanın karşıtı da işte doyumsuz olmamaktır", Piyal ve ark (13).

İş doyumunu konusunda yapılan birçok sayıdaki araştırmada, Herzberg'in Çift Etmenli İş Doyumu Kuramı'nı destekleyen ya da desteklemeyen sonuçlar elde edilmiştir, Piyal ve ark (13).

İş doyumunu konusu ve kuramları, Herzberg haricinde Maslow, Adams, Vroom gibi araştırmacılar tarafından da ele alınmıştır.

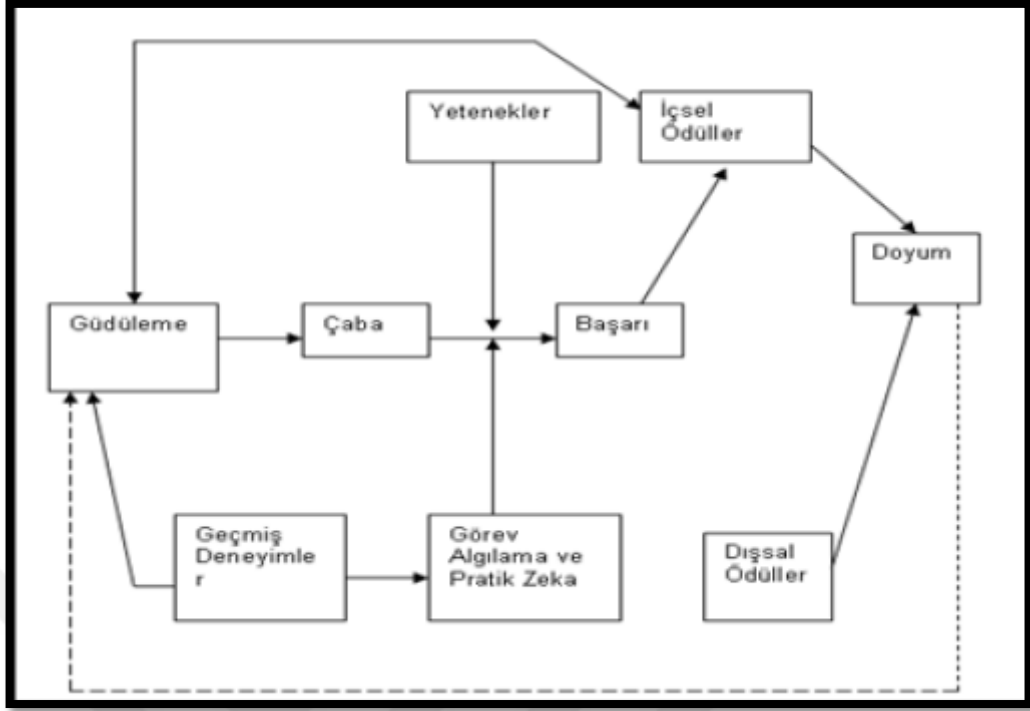
Abraham Maslow, "İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı"nda (Şekil 4) insan ihtiyaçlarının hiyerarşik bir yapı ile ortaya çıktığını ve bu ihtiyaçların belli bir ölçüde karşılanması gerektiğini, karşılandığı takdirde de doyumun yaşanacağını açıklamaktadır, Aşık (23). Maslow'a göre hiyerarşide aşağıdan yukarıya doğru çıkarken, bir kademedeki ihtiyaçlar belli bir oranda giderilmeden, bir sonraki kademe motivasyon yönünden önem kazanmamaktadır. Dolayısıyla fizyolojik ihtiyaçlar belli

bir oranda karşılanırsa, güvenlik ihtiyaçları o zaman motivasyon kaynağı olarak görülebilmektedir, Örücü ve ark (34).



Şekil 4.4. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Yeğin (10)

Victor Vroom tarafından geliştirilen "Beklenti Teorisi" (Şekil 5), bireyi neyin ve nasıl güdülediği değil, güdülemenin kavramsal belirleyicileri üzerinde durmakta ve açıklamaktadır. Teoride üç ana kavram bulunmaktadır. Bunlar; beklenti, araçsallık ve çekiciliktir. Araştırmacının yaptığı eylemin sonunda belli bir amaca ulaşacağı inancına beklenti denilmekte ve beklentiler karşılandığında iş doyumuna ulaşılmaktadır, Yeğin (10). Kısacası bu kuram, karar vermede kullanılır, Erdem (35).



Şekil 4.5: Vroom'un Güdüleme Teorisi, Yeğin (10)

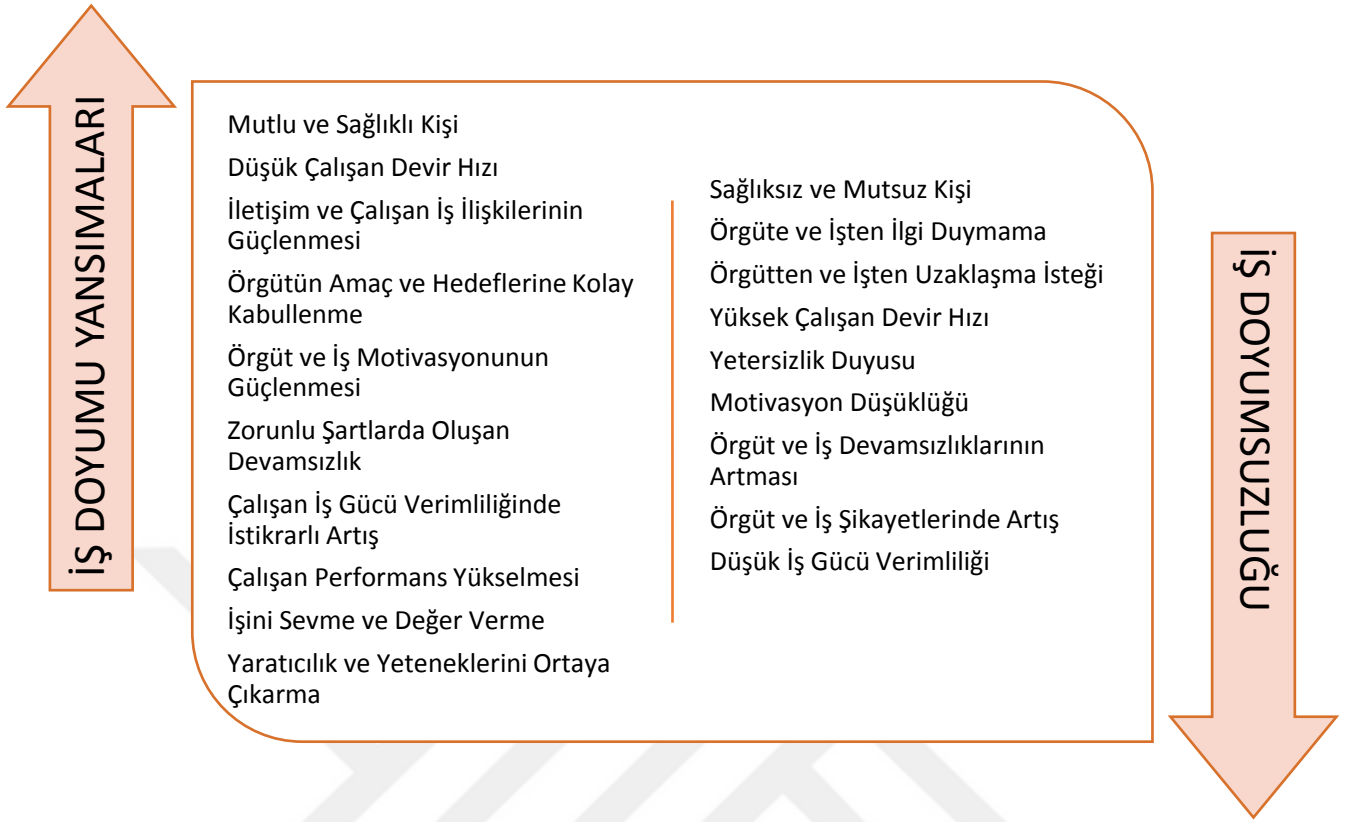
J. Stacy Adams "Eşitlik Kuramı"nda kişilerin diğerleri ile kendisini karşılaştırmasına bağlı olarak iş doyumuna ulaşmakta ya da ulaşmamakta olduğunu ifade etmektedir, Aşık (23). Geliştirilen teoriye göre kişinin bu karşılaştırma sonucu algılayacağı her eşitsiz durum, kişinin bu eşitsizliği giderici davranış göstermesi ile sonuçlanacak ve çalışanı işten doyum almamaya itecektir. Eşitsizliği gidermek için gösterilebilecek davranışlar aşağıdaki gibidir;

- 1- Sarf edilen gayretin değiştirilmesi,
- 2- Sonucun değiştirilmesi,
- 3- Başkalarının sarf ettikleri gayreti azaltmaya zorlama,
- 4- Karşılaştırmanın dayandığı temel faktörleri değiştirme,
- 5- İşi terk etme, Erdem (35).

İş doyumunu için çağdaş motivasyon teorilerinin sadece birinin geçerli olduğu söylenemez. Bu teoriler birbiri ile rekabet içerisinde değil, aksine birbirini tamamlar niteliktedir, Robbins SP, Judge TA, (36).

Koçel konunun önemine ilişkin motivasyon ile performansın çok yakın ilişkili olduğunu ifade etmektedir. Bu konuda şu yakıştırma önemlidir: “Astronotları nasıl motive ediyorsunuz?” sorusuna NASA yetkilisi şu cevabı vermiştir: “Biz motive etmiyoruz, fakat kimi seçtiğimize çok dikkat ediyoruz”. Burada vurgulanan iç doyumunu olan kişiyi tercih ediyor olmasıdır, Koçel (37). Aynı düşünce sağlık sektörü içinde geçerlidir. Sağlıklı hizmet verebilmesi için kendi iç doyumuna ulaşmış personelin tercih edilmesi gerekmektedir

Erdoğan’ın da ifade ettiği gibi iş doyumunu iki boyutlu bir olaydır. Bir yanda doyum varken, ölçeğin diğer ucunda doyumsuzluk vardır, Erdoğan (32). Çalışanlardaki iş doyumunun artması ile motivasyonları artmakta, üretim verimi yükselmekte, çalışma ortamındaki diğer çalışanlarla iletişimleri daha olumlu olmaktadır denilebilir. Bu da örgütlerin varlığını sürmeleri açısından büyük önem arz etmektedir, Çelebi (9).



Şekil 4.6: İş Doymu ve Doyumsuzluğu Bireysel ve Örgütsel Yansımaları, Çelebi (9)

Sonuç olarak, iş doymu yüksek olan çalışanların daha sağlıklı, üretken ve mutlu olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla iş doymunun, hem örgütler hem de çalışanlar açısından olumlu sonuçlar doğurduğu ve insan hayatı üzerindeki etkilerinin son derece açık olduğu görülmektedir. Bu doymun çalışma hayatı dışında devam ettiği toplumlarda daha sağlıklı ve mutlu bireyler olacağı göz ardı edilmemeli ve örgütlerin iş doymuna gerekli hassasiyeti göstermeleri gerekmektedir, Arslan (22).

4.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Eğriboyun'un aktardığına göre, iş doyum bir tutum olarak, davranış içeren motivasyondan farklıdır. Buna karşı olarak literatürde ilk kez iş doyumunun sistematik bir biçimde incelenmesi motivasyon kuramlarıyla olmuştur. Ancak, insan davranışlarının karmaşıklığı nedeniyle, motivasyon kuramlarının tek başına iş doyumunu konusunu bir bütünlük içerisinde açıklayabildiğini söyleyebilmek zordur, Eğriboyun (1).

İş doyumunu kavramı çalışanların işten duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk durumunu ifade ettiğinden işle ilgili koşullara yönelik geliştirilen pozitif tutumu açıklamaktadır. Bu noktada, yüksek iş doyumunu kişinin işini, iş arkadaşlarını, iş ortamını sevmesi diğer bir ifade ile işe ilişkin pozitif tutum geliştirmesi ile ilişkilidir. Diğer yandan, kişinin işle ilgili durum ve koşullara karşı negatif bir tutum geliştirmesi ise iş doyumunsuzluğuna neden olmaktadır, Aşık (23). Kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmeleri için gerekli koşullardan olan, işin ve iş çevresinin değerlendirilerek geliştirildiği duygusal bir tepki olan iş doyumunu, Kurçer (38), birçok faktör etkilenmektedir.

İş doyumunu etkileyen faktörler hakkında kapsamlı bir araştırma yapan Locke, iş doyumunu hakkında, o tarihe kadar (1976), üç bin üç yüzden fazla bilimsel yayın ve çalışmanın yapıldığını, Landy ise iş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmaların, o tarihe kadar (1989), altı binin üzerinde olduğunu belirtmiştir, Aslan (15).

İş doyumunu yaratan faktörler, başka bir ifadeyle, iş doyumunu etkileyen faktörleri iki ana başlık altında toplamak mümkündür. Bunlardan birincisi, bireylerin kişilik özellikleri ve önceki yaşantılarıdır. İkincisi, iş ortamı ve işle bağlantılı faktörlerdir. Burada bireye nasıl davranıldığı, kendisine verilen görevlerin özellikleri, iş ortamındaki diğer bireylerle ilişkileri ve ödüllerden söz edilebilir. İki grupta toplanılan bu değişkenler birbirleri ile etkileşerek iş doyumunu etkilerler. Spector'un iki grup altında topladığı bu değişkenleri bireysel ve örgütsel (veya çevresel) faktörler olarak adlandırmak mümkündür, Sun (39).

4.3.1. Bireysel Faktörler

İş doyumunun oluşmasında çok önemli bir etkiye sahip olan bireysel faktörler, kişinin doğuştan sahip olduğu çeşitli özellikler ile yaşamı boyunca elde ettiği deneyimlerle ilgilidir, Aşık (23). İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler; yaş, cinsiyet, öğrenim durumu ve medeni durum gibi demografik özelliklerdir.

4.3.1.1. Yaş

İş doyumunu ile yaş ilişkisini ele alan birçok araştırmanın sonucu olarak iş doyumunu ve yaş arasında olumlu bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Kişinin yaşı bulunduğu mevcut durumda algılamasını doğrudan etkilemektedir, Eğinli (24).

Kişinin içinde bulunduğu yaş, iş doyumunu değişik şekillerde etkilemektedir. İş doyumunu ile yaş ilişkisini karşılaştıran araştırmanın sonucunda, yaş yükseldikçe iş doyumunun da arttığını göstermektedir, Çimen ve Şahin (40).

Tengilimoğlu ve Yiğit'in yaptığı çalışmada ise yaş gruplarına göre iş doyum düzeylerinin aynı oldukları görülmüştür. En yüksek iş doyumunu 26-33 yaşları arasında, en düşük iş doyumunu ise 34-41 yaşları arasındaki personele ait tespit edilmiştir, Tengilimoğlu ve Yiğit (21).

Çimen ve Şahin'in aktardığına göre Jewell ve Siegall, yaş gruplarına göre iş doyum düzeylerini incelemiştir. Buna göre; 20-25 yaş grubundaki çalışanlar işe girişteki beklenti ve ideallerinin çalıştıkları işyerlerinde karşılanmadığını görerek doyumсуuzluk yaşamakta ve buna gerçeklerle karşılaşma (reality shock) dönemi denilmektedir. 30'lu yaşların ilk dönemlerinden itibaren işe göre kendini ayarlayan ve ona uygun davranışları öğrenmeye ve sergilemeye başlayan çalışanlarda iş doyumunu giderek yükselmekte ve buna sosyalleşme ve gelişim dönemi denilmektedir. 40'lı yaşların başı iş doyumunun en yüksek düzeye geldiği dönem olup, bu yaş grubunun sonuna doğru kariyer ortası krizi (midcareer crisis) adı verilen dönem başlamaktadır. Bu nedenle iş doyumunda biraz düşüş görülmektedir. 50'li yaşlarda ise emeklilik düşüncesi başlamaktadır. Bu yaş grubunda çalışan durumunu kabullenmekte ve işten beklentileri alt düzeye inmektedir. İş doyumunun bu

dönemde yükseldiği bilinmektedir. Emeklilik öncesi son dönemde ise iş doyumunu giderek azalmaktadır, Çimen ve Şahin (40).

Çalışanların yaşının ilerlemesi, yaşam ve işle ilgili beklentilerinin birçoğunun gerçekleştirilmiş olması nedeni ile iş doyumunu düzeylerinin yaşın artması ile doğrudan ilişkisi olduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte, emeklilik zamanı yaklaşan çalışanlarda iş doyumunda azalma olduğu açıklanmaktadır. Luthans ve Thomas iş doyumunu ve yaşa ilişkin gerçekleştirdikleri araştırmalarında, yaşı daha büyük çalışanların iş doyumsuzluğu yaşamasına neden olan faktörlerin teknolojideki değişiklikler, üretim ve performansa yönelik ölçümler, aşırı iş yükü olduğunu açıklamaktadırlar. Yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre teknolojideki değişimlere daha zor uyum sağladıkları ve alıştıkları düzende bir değişimden hoşlanmadıkları için iş doyumlarında azalma meydana geldiği ifade edilmektedir, Eğinli (24).

İş doyumunu ile ilgili çalışmalar yapan Herzberg’de yaş ile doyum arasında “U” şeklinde bir ilişki olduğundan bahsetmektedir. Yaş ile iş doyumunu arasındaki tespitlerinde, çalışma yaşamına erken başlayanlarda yüksek olduğunu, otuz yaşına doğru düştüğünü, yaşın ilerlemesiyle birlikte de tekrar yükseldiğine işaret etmektedir, Çetin ve ark, (2). Yapılan birçok araştırma ise bu araştırmayı doğrular niteliktedir.

4.3.1.2. Cinsiyet

İş doyumunu etkileyen bir diğer değişken cinsiyettir. Hem kadınlar hem de erkekler için prestij, gelir ve öğrenme gibi olanaklar iş doyumunun belirleyicileridir, Çimen ve Şahin (40).

Cinsiyet ve iş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmaların bazılarında erkeklere göre daha kötü koşullar altında çalışan kadınların işlerinden daha çok doyum elde ettiklerini göstermiştir. Diğer yandan kadınların iş doyumlarının daha düşük olduğunu belirten araştırmalarda, bu sonuç kadınların eşlik ve annelik rollerinin öncelikli olması sebebiyle, çalışma yaşamında üst düzey gereksinimlerini gidermeyi amaçlamaması ve işlerin parasal ya da fiziksel ödülleri onlar için daha önemli olmasına bağlanmıştır, Şen (41).

Yapılan araştırmalar bireyin kadın veya erkek olmasının işe karşı olan tutumlarını etkilediğini tespit etmiştir. Ancak bu konudaki bulgular araştırmadan araştırmaya değişiklik göstermektedir. Cinsiyet açısından dengeli gruplarda çalışanların doyum seviyeleri, homojen (bir cinsiyet baskın) gruplarda çalışanlara göre daha yüksektir, Sevimli ve İşcan (27).

Kurçer'in yapmış olduğu çalışmaya uyumlu olarak birçok çalışmada iş doyumunu ile cinsiyet arasında bir ilişki bulunmazken, Ergin doyumsuzluğun kadınlarda, Karlıdağ ise doyumsuzluğun erkeklerde daha fazla görüldüğünü bildirmiştir, Kurçer (38).

nal ve arkadaşlarının araştırmasında kadınların iş ve yaşam doyumunun erkeklere göre daha fazla olması konusunda literatür bilgileri ile çelişkili olduğu tespit edilmiştir. 24 Tıp Fakültesinde yaptıkları çalışmada Carr ve arkadaşları ocuk sahibi kadın ğretim üyelerinin, ocuk sahibi erkek ğretim üyelerine göre daha düşük iş doyumuna sahip olduklarını ortaya koymuşlar, McMurray ve arkadaşları ise kadın hekimlerin uzmanlık alanlarından, hasta ve meslektaşları ile olan ilişkilerden erkeklere göre daha fazla doyum aldıklarını bildirmiştir, nal ve ark (42).

Hayran ve Aksayan'ın aktardığına göre, iş doyumunu ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar, cinsiyetin iş doyumunu yönünden bir etken olduğunu göstermesine rağmen, hangi cinsin daha çok doyum sağladığı konusunda tutarsızlıklar gösterdiğini belirtmektedir, Hayran ve Aksayan (43).

Eğinli ise cinsiyet ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sonuçlarına baktığında, bu görüşü destekleyen verilerin yanı sıra kadın ve erkek çalışanların koşullar eşit olduğunda iş doyumunu konusunda bir farklılık göstermediğini söylemektedir. Kadınların iş doyumunun azalmasında "işte kadın olma" nedeni ile ortaya çıkan sebeplerin büyük etkisi olduğu açıklanmaktadır. Ayrıca kadınların ev ve aile ile ilgili sahip oldukları sorumluluklar nedeni ile daha fazla sorun yaşaması da kadınların iş doyumunun azalmasında bir etken olarak gösterilebilir, Eğinli (24).

4.3.1.3. Medeni Durum

İş doyumunu ile ilgili sık sık çalışılan değişkenlerden biri olan medeni durumun, iş doyumunu etkilediği kabul edilmektedir. Evliliğin kişilere daha düzenli bir yaşam sağladığı, bundan dolayı da iş doyumunu arttırdığı düşünülmektedir, Erigüç (44).

Aksu ve arkadaşları yaptığı araştırmada grubundaki yöneticilerin iş doyum düzeyi ortalamalarının arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığını tespit etmiş, Bölüktepe'nin çalışmasında ise evli iş görenlerin bekârlara göre daha doyumlu olduğunu ancak oransal olarak anlamlı bir farkın olmadığını belirtmiştir, Aksu ve ark (45).

Aynı şekilde Eğinli'de Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma çalışmasında, evli çalışanların iş doyumunun bekâr çalışanlardan yüksek olduğunu tespit etmiştir, Eğinli (24).

Kurçer ise Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri adlı çalışmasında bekâr çalışanların (49.0±1.1) iş doyumunun evli çalışanlara (47.9±1.1) göre biraz daha yüksek olduğunu tespit etmiştir, Kurçer (38).

4.3.1.3. Öğrenim Durumu

Eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasında ilişki arayan araştırma sonuçları, genellikle eğitim düzeyinin yükselmesi ile iş doyumunun azaldığını göstermektedir, Derin (46). Çalışanlar öğrenim düzeyi ve deneyimlerine uygun pozisyonlarda yer alamadıklarında mutsuz ve verimsiz olmakla birlikte iş doyumları azalmaktadır. Dolayısıyla, sahip olduğu yeterliliklerden daha fazla beklentilerin olduğu bir pozisyonda yer alan çalışanlarda da yüksek düzeyde stres ve endişe yaşama ile doyumsuzluğa neden olabilmektedir, Topbaş (8).

Kahraman ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada eğitim düzeyi arttıkça iş doyumunu puan ortalamalarının da anlamlı düzeyde arttığı tespit edilmiştir, Kahraman ve ark (47).

Öğrenim düzeyinin çalışanların iş doyumuna önemli bir etkisinin olduğu düşünülmektedir. Öğrenim düzeyi yüksek olan çalışanlar verimlilik ile daha yakından ilgili ve işlerine karşı daha az olumsuz duygu hissetmektedir. Başka bir ifadeyle bu çalışanlar işle ilgili unsurlar konusunda fazla şikâyetçi olmazken, iş performanslarının kalitesi ile daha çok ilgilidirler, Topbaş (8).

İş doyumunu iş görenlerin eğitim düzeylerine uygun işlerde çalışıp çalışmadıklarına göre farklılık gösterebilir. Literatür çalışmalarına bakıldığında, öğrenim durumu ile iş doyumunu ilişkisinin olumlu veya olumsuz olabileceği görülmüştür. Çalışanların doyumunu belirli şekilde etkileyen tek alan eğitimidir. Kişiyeye uygun iş verilmesi bireyin kendine güvenini ve yeteneğini artırır. İyi bir eğitim, bireyin daha iyi performans göstermesini sağlayacağından iş doyumunu etkilemektedir, Yiğitalp (48).

4.3.2. Örgütsel Faktörler

İnsanların ortak bir amaç doğrultusunda bir araya gelerek oluşturdukları kurum ve kuruluşlardan yani iş görenlerden, çalışan olarak beklentileri bulunmaktadır. Bu beklenti ve ihtiyaçlar karşılanamadığında çalışanlarda iş doyumunsuzluğu görülmesi olasıdır. Bunun yansıması olarak da örgütsel faktörler ortaya çıkabilmektedir, Çelebi (9).

Çalışanların iş doyumlarındaki değişiklikler, bireysel özellikler ile iş ortamı ve koşullarının etkileşimi sonucu oluşmaktadır. Bu nedenle iş doyumunu çalışmalarını, sadece bireysel faktörler ile değil aynı zamanda iş ortamının çeşitli yönleri ile de ilgilenmektedir, Derin (46).

İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerin bir ölçüde kişisel ihtiyaçlara ve beklentilere bağlı oluşu, bu konuda genel ölçütler geliştirmeyi zorlaştırmıştır. Kimi yazarlara göre işin içeriği, ücret, çalışma grubu, üst ile olan ilişkiler ve örgütsel ortam olarak sınıflandırılmakta iken kimi yazarlara göre işin kendisi, ücret, yükselme olanakları, tanınma durumu, çalışma koşulları, bireyin öz saygısı, yöneticiler, çalışma arkadaşları ve astları, örgüt ve yönetimdir, Derin (46).

Yazardan yazara farklılık gösteren örgütsel faktörleri; ücret, çalışma arkadaşları ve çalışma koşulları, yükselme olanağı ve yapılan iş yani işin kendisi olarak başlıklandırılabilir.

4.3.2.1. Ücret

Para temel ihtiyaçlarımızı karşılamak için kullandığımız iş doyumunun önemli faktörlerinden birisidir. Bu açıdan bakıldığı zaman, ekonomik anlamda kişilerin tatmin edilmesi ve doyuma ulaştırılması gerekmektedir, Arslan (22). Dolayısıyla çalışanların iş doyumunu sağlayan en önemli faktörlerin başında ücret gelmektedir denilebilir.

Ücret, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki en temel ihtiyaçları karşılamak için gerekli olduğunu düşündüğü bir araçtır. Dolayısıyla insanların yaşamlarını devam ettirebilmeleri için yeterli bir gelire ihtiyaçları vardır. Bu nedenle insanların en temel çalışma amaçları arasında yer alır ve iş doyumunu etkileyen faktörler arasında en önemli sırada gelmektedir. Ancak ücret, iş doyumunu için gerekli ve önemli bir faktör olmakla birlikte yeterli değildir. Ücreti Herzberg'in teorisinde söylediği gibi doyum veya doyumsuzluğun temel kaynaklarından birisi olarak kabul etmek gerekir. Yani ücretin varlığı çalışan için doyum yaratmazken yokluğu doyumsuzluk yaratmaktadır, Yeğin (10).

Dolayısıyla iş tatminini sağlayan ihtiyaçlar arasındaki ücret vardır ve hemen arkasından da eşit oranda verilen ücret vardır. Tatmini sağlayan diğer şartları sabit kabul ettiğimizde, yaptığı işin karşılığı olarak beklediği ücreti alan kişi iş tatmini duyar. Aynı kişi, yaptığı işin karşılığı olarak beklediği ücreti aldığı halde bazı çalışma arkadaşlarının yeteri kadar çalışmadığı halde yüksek ücret aldığını bilirse ortaya iş tatminsizliği çıkacaktır. Bu örnekten de görüldüğü gibi, bireysel tatmin sadece kişisel beklentilerle belirlenmeyip, örgütsel (çevresel) ilişkilerce de desteklenmektedir, Erdoğan (32).

Çimen ve Şahin yaptıkları çalışmada, ücretin iş doyumunda etkili olması için üç temel belirleyicisinden söz etmiştir. Bunlardan ilki ücretin performansa dayalı olarak

belirlenmesidir. İkincisi, hakçalık teorisinde açıklanan, aynı işi yapan kişiler ile aynı niteliklere sahip kişilerin kıyaslanmasıyla ücretin hakça belirlenmesidir. Sonuncu olarak üçüncüsü ise beklenen ücret miktarı ile alınan ücret arasında bir dengenin olmasıdır, Çimen ve Şahin (40). Buradan yola çıkarak ücretin adil verilmesini, iş doyumunu etkilememesi amacıyla önemli olarak yorumlayabiliriz.

4.3.2.2. Çalışma Arkadaşları, Çalışma Ortamı ve Çalışma Koşulları

İş arkadaşlığı, iş doyumunu için olmazsa olmazların başında gelmektedir. Yalnız çalışanlar, iletişim kuracak birisi bulamadıkları için sosyal yönden de yalnızlığa itilir ve işlerini sevmemeye başlayabilirler. Bu nedenle iletişim içine girmeyen çalışanların iş doyum düzeyleri azalarak işten ayrılmalar başlamakta ve bu süreçte işten ayrılmalar artmaktadır. Ayrıca çalışma arkadaşlarının birbirine benzer tutum, davranış ve değerlere sahip olmaları iş doyumunu artıran diğer önemli bir faktördür, Yeğin (10). Birey başarılı sayılan bir grup içinde yer alıp, hayat görüşü kendisinininkine benzer insanlarla birlikte çalıştığı zaman iş doyumunu artacaktır, Sun (39).

İyi bir çalışma grubu oluşmuş ise, birey çalışma yaşamından daha fazla zevk alacak ve işini daha çok sevecektir. İşini sevmese bile çalışma arkadaşları nedeniyle işine gitmek isteyecektir. Eğer çalışanlar arasında böyle bir iş grubu yok ise bireyler bu durumda etkilenecek ve iş tatminleri düşecektir, Keser (49).

Çalışanların içinde bulunduğu çalışma ortamı ve çalışma ortamını etkileyen fiziksel koşullar verimliliği etkileyen önemli faktörler arasındadır. Bu koşulların uygun düzeye ulaşması çalışanın moral yapısını etkilediği gibi kurumuyla bütünleşmesini sağlar ve iş doyumunu da kolaylaştırır, Eğriboyun (1). Böylelikle çalışma ortamı ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi çalışanların iş doyumunu artırmaktadır.

Çalışma koşulları, çalışanın iş performansını etkilerken, olumlu olduğu takdirde verimliliği arttıran etkenlerden biridir. Çalışma koşullarının olumsuz olması iş doyum düzeylerini de olumsuz etkilemektedir, Topbaş (8).

Çalışma ortamı, çalışma koşulları ve çalışma arkadaşları iş doyumunu için bir o kadar önemli kavramlardır. Özellikle sağlık sektöründe çalışanlar için, hem ekip arkadaşları hem de diğer iş arkadaşları ile anlaşmaları gerekir. Tüm süreçler birbiri ile bağlantılı olduğundan daha keyifli ve huzurlu bir ortam için çalışma arkadaşları önem arz etmektedir.

Tekingündüz ve Tengilimoğlu'nun yapmış olduğu Hastane Çalışanlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Belirlenmesi çalışmasında işin yapısı ve iş arkadaşları en yüksek iş tatmin puanına sahiptir, Tekingündüz ve Tengilimoğlu (50).

Durmuş ve Günay'ın Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler çalışmasında iş doyumunu alt ölçeklerinden sadece ekip çalışması ve fiziksel koşullar ortalama puanın üzerinde olduğu tespit edilmiştir, Durmuş ve Günay (51).

Çalışma koşullarının rahat, güvenilir ve kaliteli olması iş doyumunu artırarak işe bağlılığının güçlenmesini sağlayabilir diyebiliriz.

4.3.2.3. Yükselme Olanığı

Çalışanları özendiren en somut araçlardan birisinin bireyin pozisyonunun değiştirilmesi olarak tanımlayan Fındıkçı, çalışanların çoğunun çalışma isteklerinin temelinde terfi beklentilerinin olduğunu ifade etmektedir, Fındıkçı (52).

Terfi olanakları da iş doyumunu üzerinde önemli bir faktör iken çalışana daha çok sorumluluk yükler. Aynı zamanda insanı çalışmaya sevk eden önemli faktörlerden biridir, Eğriboyun (1).

Başaran'ın aktardığına göre, yükselme olasılığının yüksekliği, sıklığı, adil olması ile yükselme isteğinin işgörence duyulması, bu değişkenin doyum sağlamasını yükselten öğelerdendir, Başaran (6).

Kişisel gelişme, kendini gerçekleştirme, iyi bir prestij, yüksek sosyal statü fırsatı sağlar ve terfi, çalışanın gelir düzeyinde artışa da sebep olmaktadır, Küçük (53). Ücretin iş doyumuna etkisine baktığımızda, olumlu bir ilişki görüldüğünden; yükselme olanağının da bu konu ile olumlu ilişkide olduğunu yorumlayabiliriz.

4.3.2.4. Yapılan İş veya İşin Kendisi

Ardıç ve Baş'a göre, toplum tarafından yeteri kadar kabul görmeyen ve kendisini iş hayatına hazırlarken birey tarafından hayal edilmeyen işlerin yapılması iş doyumunu azalttığından işin ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı vermesi ve bir sorumluluk gerektirmesi doyum nedenlerinden sayılabilmektedir, Eğriboyun (1).

Eroğlu'nun aktardığına göre Poyrazoğlu işin içeriği için;

- a. Bireyin yeteneklerini, yükselme becerilerini kullanmaya elverişli olması,
- b. Öğrenmeye imkan sağlaması,
- c. İşin yaratıcılığa, değişikliğe, sorumluluğa olanak vermesi,
- d. Denetim biçiminin demokratik olması,
- e. İşin buluşlara, yeniliklere açıklığı,
- f. İşin sorun çözmeye dayalı olduğunu ifade etmektedir, Eroğlu (17).

İşin kalitesi yükseldiğinde çalışanların iş doyumları da artmaktadır, Eroğlu (17). Yani işin niteliği yükseldikçe, genel olarak işten doyum da artmakta ve anlamlı bir bütün oluşturmaktadır. İş gören işi bitirip başarıya ulaştığında ise o denli işten doyum sağlamaktadır, Başaran (6).

Gökçe ve arkadaşlarının araştırmasında, Herzberg kuramının, iş tatmini ve verimlilik arasındaki ilişkisi üzerinde durulmuş, işin kendisi ile ilgili faktörlerin ise iş tatminine ve artan verimliliğe pozitif etkileri olduğu savunulmuştur, Gökçe ve ark (54).

Bir çalışanın yaptığı işin sonucunu ve hedeflediği amaca ulaştığını görmesi de iş doyumunu açısından önemlidir. Çalışana, işi ile ilgili geri bildirim yapmak doyumunu arttıracak gibi aynı zamanda kendini geliştirmesini, yanlışlarını düzeltmesini sağlayacaktır. Bunları düzeltmek açısından da konu ayrıca önemlidir. Aynı zamanda araştırmalardan yola çıkarak, işyerinin tüm fiziksel koşulları çalışanların motivasyon düzeylerini, morallerini ve iş doyumlarını örgütün performansını ve verimliliğini etkileyebilmektedir.

5. MATERYAL VE METOT

5.1. Araştırmanın Uygulandığı Yer ve Zaman

Araştırma, İstanbul ili Bağcılar ilçesinde bulunan Özel Medipol Mega Hastaneler Kompleksi idari kadro çalışanlarının iş doyumunu ve iş doyumunu etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla kesitsel olarak Haziran-Temmuz 2016 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini; Medipol Üniversitesinin afileye hastanesi olan Özel Medipol Mega Hastaneler Kompleksindeki toplam 411 idari kadro çalışanı oluşturmaktadır. Örnek seçilmeden tüm evrenden veri toplanması hedeflenmiştir. Dolayısıyla örnekleme yapılmamıştır. 411 idari kadro çalışanının; 18'i doğum izninde, 13'ü yıllık izinde, 7'si evlilik izninde olup, 32'si ise ankete katılmak istemediğinden dolayı ulaşılamamıştır. Çeşitli nedenlerle görüşülemeyen ve ulaşılamayan personel dışında toplam 341 kişiden tam ve güvenilir veri toplanmıştır. Katılım yüzdesi %82,96'dir. Veriler, anket yöntemiyle personelin kendileri tarafından doldurulması ile toplanmıştır.

5.3. Veri Toplama Araçları

Ölçme aracı olarak 31 soruyu kapsayan ve iki bölümden oluşan anket düzenlenmiştir. İlk bölümde idari kadro çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, öğrenim durumu vb) ve mesleki özelliklerine yönelik 7 soru yer almaktadır. "Yaş" ve "Halen çalıştığınız birim" soruları açık uçlu sorulmuştur. İkinci bölümde ise çalışanların iş doyumunu ölçebilmek için Minnesota Doyum Ölçeğinden yararlanılmıştır. Minnesota Doyum Ölçeği (Short Form Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ) ilk kez 1967 tarihinde Weiss, Davis, Lofquist ve England tarafından geliştirilmiş olup, 1985 yılında Baycan tarafından Türkçeye uyarlanarak geçerliliği ve tutarlılığı gösterilmiştir.

Çelebinin aktardığına göre;

- Minnesota Doyum Ölçeği; içsel doyum, dışsal doyum değerlendirilmesi sonucu genel doyum düzeyi olarak karşımıza çıkmaktadır.

- İçsel Doyum boyutunda bireyin başarı, takdir edilme, saygınlığı, iş ve işin kendisi, niteliği ve sorumluluğu, terfi ve yükselme, gibi öğeler ölçümlenmektedir. 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 numaralı sorulardan oluşmaktadır. Ayrıca içsel doyum değişkenlerinden elde edilen puanlar toplanarak 12'ye bölündüğünde içsel doyum puanı elde edilerek ölçümlene yapılmaktadır.

-Dışsal Doyum boyutunda örgüt yönetimi, politikaları, kontrol ve denetim şekli, çalışma şekli ve koşulları, ücret, alt ve üst ilişkileri gibi örgüt çevresi değişkenleri ölçümlenmektedir. 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 numaralı sorulardan oluşmaktadır. Değişkenin 8'e bölünmesi ile elde edilen sonuç dışsal doyum düzeyini belirlemektedir.

-Genel Doyum boyutunda ise tüm değişkenlerin 20'ye bölünmesi sonucu elde edilen değerdir, Çelebi (9).

Ölçekte beşli likert türünden 20 soru bulunmaktadır. 1'den 5'e kadar değişen puanlamaya sahip ölçekte, her soru için çok memnunum, memnunum, kararsızım, memnun değilim, hiç memnun değilim şeklindeki ifadelerden birinin seçilmesi istenmektedir. "çok memnunum" seçeneği beş puan, "memnunum" dört puan, "kararsızım" üç puan, "memnun değilim" iki puan ve "hiç memnun değilim" seçeneği ise bir puandır. Diğer 4 soru ise açık uçlu sorulmuş ve yorumlanmıştır.

5.4. Veri Toplama Araçlarının Uygulanması

Araştırmaya başlamadan önce kişisel bilgileri içeren form ve iş doyum ölçeğinin uygulanacağı üniversite hastanesi ile resmi yazışma yapılmış ve bu çalışmanın yapılması için gerekli izinler; kurum ve kişilerden alınmıştır.

5.5. Verilerin Değerlendirilmesi

Toplanan veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) veri tabanına girilmiştir. Veriler, istatistiksel değerlendirme için SPSS 22.0 paket programında analiz edilmiştir. İstatistiksel analizlerde; tanımlayıcı istatistiksel olarak yüzde oran, ortalama ve standart sapmalar hesaplanırken, analitik amaçlarda da t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Yapılan testlerde anlamlılık düzeyi $p<0.05$ olarak alınmıştır.

Anket verilerine öncelikle güvenilirlik testi yapılmış olup, test sonucunda İş Doyumu ölçeğinin genel Cronbach Alpha değeri 0,907 olarak tespit edilmiştir. Bu değer çalışmanın oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

6. BULGULAR

Araştırmanın genel amacı çerçevesinde toplanan verilerden elde edilen istatistiksel sonuçlar bulgular bölümünde verilmektedir.

Araştırmanın grubunu Medipol Üniversitesinin afiliye hastanesi olan Özel Medipol Mega Hastaneler Kompleksi idari kadro çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine ait frekans tabloları aşağıda verilmiştir.

Araştırma anketlerine katılanların demografik dağılımları Tablo 1’de gösterilmiştir. Araştırmaya toplam 341 idari kadro personeli katılmıştır. Ankete katılanların %91,2’si kadın, %8,8’i ise erkek çalışan olarak tespit edilmiş olup, araştırmamızın sonucunda idari kadro çalışanlarının büyük çoğunluğu olan 311 (%91,2) kişinin kadın olduğu görülmüştür.

Ankete katılanların %76,8’i 20-25 yaş aralığında, %18,8’i 26-30 yaş aralığında ve %4,4’ü 31-45 yaş aralığındadır. Bu sonuca göre Medipol Üniversite Hastanesi idari kadro çalışanlarının çoğunluğu 20-25 yaş aralığında olup, hastane, çalışanlar açısından genç bir nüfusa sahiptir.

Medipol Üniversitesi Hastanesi idari kadro çalışanlarına gerçekleştirilen ankette, ankete katılanların %19,4’u evli, %79,5’i bekâr, %0,6’sı ise dul ve ayrı olarak beyanda bulunmuştur. Dolayısıyla personelin büyük bir kısmının medeni durumu bekârdır.

İdari kadro çalışanlarının öğrenim durumu incelendiğinde %31,4’ü lise, %50,1’i ön lisans, %16,1’i lisans, %2,3’ü ise lisansüstü mezunu olarak analiz edilmiştir. Bu sonuçtan yola çıkarak hastanede çalışan idari kadro personelinin yarısı (%50,1) ön lisans mezunudur.

Katılımcıların “mevcut işinizde kaç yıldır çalışıyorsunuz” sorusuna %37,0’ı 0-1 yıl, %42,8’i 2-3 yıl, %12,9’u 4-5 yıl, %7,3’ü ise 6 ve üstü yıldır çalıştığını beyan etmiştir. Sonuç doğrultusunda idari kadro çalışanlarının çoğunluğunun mevcut işinde 0-3 yıldır çalıştığı görülmüştür.

“Bulduğunuz kurumda kaç yıldır çalışıyorsunuz” sorusuna ise katılımcıların %43,1’i 0-1 yıl, %43,1’i 1-2 yıl, %12,3’ü 4-5 yıl, %1,2’si ise 6 ve üstü yıldır çalıştığını ifade etmektedir. Sonuçtan da anlaşılacağı gibi idari kadro çalışanlarının çoğunluğu Medipol Üniversite Hastanesinde 0-3 yıldır çalıştığını ifade etmektedir.

Tablo 6.1. Demografik Özelliklere Göre Araştırma Grubunun Sayısal ve Yüzdesele Dağılımı

Demografik Özellikler		Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	311	91,2
	Erkek	30	8,8
Yaş	20-25	262	76,8
	26-30	64	18,8
	31-45	15	4,4
Medeni Durum	Evli	66	19,4
	Bekâr	271	79,5
	Dul	2	0,6
	Ayrı	2	0,6
Öğrenim Durumu	Lise	107	31,4
	Ön lisans	171	50,1
	Lisans	55	16,1
	Lisansüstü	8	2,3
Mevcut İşteki Çalışma Yılı	0-1	126	37,0
	2-3	146	42,8
	4-5	44	12,9
	6 ve üstü	25	7,3
Bulunulan İşteki Çalışma Yılı	0-1	147	43,1
	2-3	148	43,1
	4-5	42	12,3
	6 ve üstü	4	1,2

Aşağıdaki tabloda Medipol Üniversitesi Hastanesi bünyesinde görev yapan idari kadro çalışanlarının kuruma müracaat etme şekillerine göre sonuçlar sunulmuştur.

Tablo 6.2. Araştırma Grubunun Başvuru Şekline Göre Dağılımı

Başvuru Şekli	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)	
	n	%
Başvuru formu ile	216	63,3
İnternet üzerinden	50	14,7
İş-Kur Projesi ile	75	22,0
Toplam	341	100,0

Tablo 2’de görüldüğü gibi idari kadro çalışanlarının yarısından fazlası kuruma başvuru formu (%63,3) ile müracaat ettiklerini ifade etmektedir.

Tablo 6.3. Araştırma Grubunun İşinin Memnun Eden Özelliklerine Göre Dağılımı

İşinizin memnun eden özellikleri	n	%
Ekip arkadaşları ile uyum	109	27,9
Hastalara yardımcı olabilme	54	13,8
Yöneticinin uyumlu olması	34	8,7
Yapılan işin sevilmesi	33	8,7
İletişimin gelişmesi	29	7,4
Kendini geliştirebilme imkânı	24	6,2
Sağlık hizmetinden yararlanabilmek	16	4,1
Kurumun eve yakın olması	12	3,1
Servis ve yemek imkânının olması	12	3,1
Tecrübe kazanılması	9	2,3
Güvenilir bir ortam olması	8	2,1
Maaşın zamanında yatması	6	1,5
Sosyal çevrenin olması	6	1,5
Çözüm odaklı olabilme	5	1,3
Marka olması	5	1,3
Özgür düşünebilme imkânı	5	1,3
Çalışma ortamının keyifli olması	3	0,8
Kariyer planlamasının olması	3	0,8
Alışkanlık olması	2	0,5
Oturarak çalışılması	2	0,5
Sabretmeyi öğrenme	2	0,5
Yeni şeyler öğrenebilme	2	0,5
Birden fazla iş olması	1	0,3
Empati ile yaklaşabilme	1	0,3
İş dağılımının eşit olması	1	0,3
Kendine güvenebilme	1	0,3
Sektörü analiz edebilme	1	0,3
Sorumluluk sahibi olma	1	0,3
Vicdan duygusunun gelişmesi	1	0,3
Toplam	390	100,0

Tablo 3’de görüldüğü gibi yorum yapan idari kadro çalışanlarını memnun eden özelliklerin başında ekip arkadaşları ile uyum gelmektedir. Toplam 390 olumlu yanıt alınmıştır. Bu yanıtlar doğrultusunda her cevap için yüzdelik oranlar hesaplanmıştır.

Tablo 6.4. Araştırma Grubunun İşinin Memnun Etmeyen Özelliklerine Göre Dağılımı

İşinin memnun etmeyen özellikleri	n	%
Ücretin düşüklüğü	119	27,0
Çalışma saatlerinin fazlalığı	49	11,1
Yoğun çalışma koşulları	33	7,5
İş yükünün fazlalığı	29	6,6
Yetersiz personel olması	26	5,9
Hastaların anlayışlı olmamaları	17	3,9
Molaların az olması	16	3,6
Adil davranılmaması	15	3,4
Resmi tatil çalışması	14	3,2
Hafta sonu çalışılması	13	3,0
Değer verilmemesi	11	2,5
Ayrımcılık yapılması	10	2,3
Nöbet sisteminin olmaması	10	2,3
Ayakta çalışılması	9	2,0
Yükselme imkânının olmaması	9	2,0
Ekip arkadaşları ile uyumsuzluk	8	1,8
Hastane yönetim tarzının kötü olması	7	1,6
Yöneticinin verdiği sözü tutmaması	7	1,6
Verilen emeğin karşılığının olmaması	7	1,6
Baskı hissedilmesi	5	1,1
Personelin anlayışsız olması	4	0,9
Teşekkür edilmemesi	4	0,9
Yöneticinin olumsuz tavırları	4	0,9
Bölümün yoğun olması	4	0,9
Eve uzak olması	3	0,7
İşin stresli olması	3	0,7
Yemeklerin kötü olması	2	0,5
İşin takibinin sağlanmaması	1	0,2
Özgür düşünememe	1	0,2
Toplam	440	100,0

Tablo 4’de görüldüğü gibi yorum yapan idari kadro çalışanlarını memnun etmeyen özelliklerin başında ücretin düşüklüğü ve çalışma saatlerinin fazlalığı gelmektedir. Toplam 440 olumsuz yanıt alınmıştır. Bu yanıtlar doğrultusunda her cevap için yüzdelik oranlar hesaplanmıştır.

Katılımcıların iş doyumunu düzeylerinin anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek amacıyla parametrik testlerden t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Aralarındaki ilişkilere göre analiz sonuçlarına bu bölümde yer verilmiştir.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının Minnesota doyum ölçeğine göre cinsiyet değişkeni ile iş doyumunu arasındaki analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.5. İdari Kadro Çalışanlarında Genel Doyum Puan Ortalamalarının Cinsiyet Değişkenine Göre t-Testi Sonuçları

Cinsiyet	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)			
	n	Doyum puanı Ort±SS	t	p
Kadın	311	3.34±0.675	-.393	.69
Erkek	30	3.39±0.569		
Toplam	341	3.35±0.666		

Tablo 5’de görüldüğü gibi iş doyumunu puan ortalamalarının cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmektedir ($p>0.05$). İstatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmamakla birlikte, kadın ve erkek personelin iş doyum düzeylerinin birbirine oldukça yakın olduğu, az bir farkla erkeklerin kadınlara göre iş doyumuna sahip olduğu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının Minnesota doyum ölçeğine göre yaş değişkeni ile iş doyumunu arasındaki analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.6. İdari Kadro Çalışanlarında Genel Doyum Puan Ortalamalarının Yaş Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Yaş	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)			
	n	Doyum puanı Ort±SS	F	p
20-25	262	3.35±0.676	.086	.918
26-30	64	3.33±0.654		
31-45	15	3.41±0.556		
Toplam	341	3.35±0.666		

Tablo 6’da görüldüğü gibi iş doyumunu puan ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmektedir ($p>0.05$). İstatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmamakla birlikte, 20-25 yaş aralığındaki doyum puanının 26-30 yaş aralığına göre yüksek olduğu tespit edilirken, 31-45 yaş aralığındaki idari kadro çalışanlarının iş doyum puan ortalamaları en yüksektir. Bu da Herzberg’in U teorisini doğrulamaktadır.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının Minnesota doyum ölçeğine göre medeni durum değişkeni ile iş doyumunu arasındaki analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.7. İdari Kadro Çalışanlarında Genel Doyum Puan Ortalamalarının Medeni Durum Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Medeni Durum	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)			
	n	Doyum puanı Ort±SS	F	p
Evli	66	3.29±0.634	.360	.782
Bekâr	271	3.36±0.676		
Dul	2	3.45±0.707		
Ayrı	2	3.70±0.353		
Toplam	341	3.35±0.666		

Tablo 7’de görüldüğü gibi iş doyumunu puan ortalamalarının medeni durum değişkenine göre anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmektedir ($p>0.05$). İstatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmamakla birlikte, en yüksek iş doyum puanına ayrı olan personel sahiptir. Anketi yanıtlayan idari kadro personelinin az olmasından dolayı sonucun yanıltıcı olabileceği düşünüldüğünden evli ve bekâr çalışanlarının iş doyum puan ortalamalarına bakıldığında; bekâr olan çalışanların evlilere göre daha doyumlu olduğu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının Minnesota doyum ölçeğine göre öğrenim durumu değişkeni ile iş doyumunu arasındaki analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.8. İdari Kadro Çalışanlarında Genel Doyum Puan Ortalamalarının Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Öğrenim Durumu	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)			
	n	Doyum puanı Ort±SS	F	p
Lise	107	3.47±0.582	2.353	.072
Ön lisans	171	3.28±0.716		
Lisans	55	3.27±0.088		
Lisansüstü	8	3.60±0.416		
Toplam	341	3.35±0.666		

Tablo 8’de görüldüğü gibi iş doyumunu puan ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmektedir ($p>0.05$). İstatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmamakla birlikte, en yüksek doyum puanına ise lisansüstü mezunu olan çalışanlar sahiptir.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının Minnesota doyum ölçeğine göre mevcut işinde kaç yıldır çalıştığı ile iş doyumunu arasındaki analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.9. İdari Kadro Çalışanlarında Genel Doyum Puan Ortalamalarının Mevcut İşinde Kaç Yıldır Çalıştığına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Mevcut İşindeki Çalışma Yılı	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)			
	n	Doyum puanı Ort±SS	F	p
0-1	126	3.35±0.704	.138	.937
2-3	146	3.35±0.695		
4-5	44	3.29±0.546		
6 ve üstü	25	3.39±0.485		
Toplam	341	3.35±0.666		

Tablo 9’da görüldüğü gibi iş doyumunu puan ortalamalarının mevcut işindeki çalışma yılına göre anlamlı bir fark oluşturmamaktadır ($p>0.05$). İstatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmamakla birlikte, mevcut işinde 6 ve üzeri yıldır çalışanların daha doyumlu olduğunu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının Minnesota doyum ölçeğine göre bulunduğu kurumda kaç yıldır çalıştığı ile iş doyumunu arasındaki analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.10. İdari Kadro Çalışanlarında Genel Doyum Puan Ortalamalarının Bulunduğu Kurumda Kaç Yıldır Çalıştığına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Bulunduğu Kurumdaki Çalışma Yılı	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)			
	n	Doyum puanı Ort±SS	F	p
0-1	147	3.37±0.693	.198	.897
2-3	148	3.32±0.678		
4-5	42	3.37±0.542		
6 ve üstü	4	3.45±0.452		
Toplam	341	3.35±0.666		

Tablo 10'da görüldüğü gibi iş doyumunu puan ortalamalarının bulunduğu kurumdaki çalışma yılına göre anlamlı bir fark oluşturmamaktadır ($p>0.05$). İstatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmamakla birlikte, 6 ve üzeri yıldır çalışanların daha doyumlu olduğunu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamalarının analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.11. İdari Kadro Çalışanlarının Minnesota Doyum Ölçeğine Göre İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Dağılımı

Minnesota İş Doyum Ölçeği	n	Doyum Puanı Ort\pmSS
İçsel Doyum	341	3.43 \pm 0.707
Dışsal Doyum	341	3.22 \pm 0.719
Genel Doyum	341	3.35 \pm 0.666

Yapılan araştırma sonucunda, idari kadro çalışanlarının İçsel Doyum puan ortalamalarının genel doyum puan ortalamasından da yüksek çıktığı görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının cinsiyet ile içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamaları arasındaki analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.12. İdari Kadro Çalışanlarında İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Cinsiyet Değişkenine Göre Analizi

Cinsiyet	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)					
	İçsel Doyum Puanı		Dışsal Doyum Puanı		Genel Doyum Puanı	
	Ort±SS	t p	Ort±SS	t p	Ort±SS	t p
Kadın	3.43±0.716	-0.639 0.523	3.22±0.729	0.035 0.972	3.34±0.675	-0.393 0.654
Erkek	3.51±0.616		3.21±0.618		3.39±0.569	
Toplam	3.43±0.707		3.22±0.719		3.35±0.666	

Tablo 12’de görüldüğü gibi içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamalarının cinsiyete göre anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmektedir ($p>0.05$).

İstatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmamakla birlikte, içsel doyumun az bir farkla erkeklerde fazla olduğu, dışsal doyumun ise kadın ve erkek personelde birbirine oldukça yakın olduğu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının yaş değişkeni ile içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamaları arasındaki analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.13. İdari Kadro Çalışanlarında İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Yaş Değişkenine Göre Analizi

Yaş	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)					
	İçsel Doyum Puanı		Dışsal Doyum Puanı		Genel Doyum Puanı	
	Ort±SS	F p	Ort±SS	F p	Ort±SS	F p
20-25	3.42±0.708	0.536	3.23±0.741	0.295	3.35±0.676	0.086
26-30	3.43±0.722		3.18±0.674		3.33±0.654	
31-45	3.62±0.651		3.10±0.508		3.41±0.556	
Toplam	3.43±0.707		3.22±0.719		3.35±0.666	

Tablo 13’de görüldüğü gibi içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamalarının yaşa göre anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmektedir ($p>0.05$).

İstatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmamakla birlikte, içsel doyumun 31-45 yaş aralığında fazla olduğu, dışsal doyumun ise 20-25 yaş aralığında fazla olduğu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının medeni durum değişkeni ile içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamaları arasındaki analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.14. İdari Kadro Çalışanlarında İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Medeni Durum Değişkenine Göre Analizi

Medeni Durum	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)					
	İçsel Doyum Puanı		Dışsal Doyum Puanı		Genel Doyum Puanı	
	Ort±SS	F p	Ort±SS	F p	Ort±SS	F p
Evli	3.44±0.724	0.497	3.08±0.657	1.048	3.29±0.634	0.360
Bekâr	3.43±0.707		3.25±0.733		3.36±0.676	
Dul	3.66±0.471	0.685	3.12±1.060	0.371	3.45±0.707	0.782
Ayrı	4.00±0.353		3.25±0.353		3.70±0.353	
Toplam	3.43±0.707		3.22±0.719		3.35±0.666	

Tablo 14’de görüldüğü gibi içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamalarının medeni duruma göre anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmektedir ($p>0.05$).

İstatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmamakla birlikte, içsel doyumun ayrı olan personelde oldukça fazla olduğu, dışsal doyumun ise bekâr ve ayrı olan personelde en fazla ve eşit olduğu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının öğrenim durumu değişkeni ile içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamaları arasındaki analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.15. İdari Kadro Çalışanlarında İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Öğrenim Durumu Değişkenine Göre Analizi

Öğrenim Durum	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)					
	İçsel Doyum Puanı		Dışsal Doyum Puanı		Genel Doyum Puanı	
	Ort±SS	F p	Ort±SS	F p	Ort±SS	F p
Lise	3.56±0.635	2.305 0.077	3.33±0.663	1.758 0.155	3.47±0.582	2.353 0.072
Ön lisans	3.37±0.754		3.15±0.768		3.28±0.716	
Lisans	3.34±0.698		3.17±0.668		3.27±0.656	
Lisansüstü	3.71±0.353		3.42±0.562		3.60±0.416	
Toplam	3.43±0.707		3.22±0.719		3.35±0.666	

Tablo 15’de görüldüğü gibi içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamalarının öğrenim durumuna göre anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmektedir ($p>0.05$).

İstatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmamakla birlikte, içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyumun lisansüstü mezuniyeti olan personelde fazla olduğu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının mevcut işindeki çalışma yılı değişkeni ile içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamaları arasındaki analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.16. İdari Kadro Çalışanlarında İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Mevcut İşinde Çalışma Yılı Değişkenine Göre Analizi

Mevcut İşindeki Çalışma Yılı	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)					
	İçsel Doyum Puanı		Dışsal Doyum Puanı		Genel Doyum Puanı	
	Ort±SS	F p	Ort±SS	F p	Ort±SS	F p
0-1	3.42±0.724	0.149 0.930	3.26±0.765	0.554 0.646	3.35±0.704	0.138 0.937
2-3	3.43±0.747		3.22±0.730		3.35±0.695	
4-5	3.42±0.621		3.10±0.639		3.29±0.546	
6 ve üstü	3.52±0.532		3.20±0.549		3.39±0.485	
Toplam	3.43±0.707		3.22±0.719		3.35±0.666	

Tablo 16’da görüldüğü gibi içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamalarının mevcut işindeki çalışma yılına göre anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmektedir ($p>0.05$).

İstatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmamakla birlikte, içsel doyumun 6 ve üstü yıldır çalışanlarda fazla olduğu, 0-1 yıl ve 4-5 yıldır çalışanlarda eşit olduğu görülmektedir. Ayrıca doyum ortalamalarının birbirine oldukça yakın olduğu tespit edilmiştir. Dışsal doyumun ise 0-1 yıldır çalışanlarda fazla olduğu görülmektedir.

Aşağıdaki tabloda idari kadro çalışanlarının bulunduğu kurumdaki çalışma yılı değişkeni ile içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamaları arasındaki analiz sonuçları sunulmuştur.

Tablo 6.17. İdari Kadro Çalışanlarında İçsel Doyum, Dışsal Doyum ve Genel Doyum Puan Ortalamalarının Bulunduğu Kurumdaki Çalışma Yılı Değişkenine Göre Analizi

Bulunduğu Kurumdaki Çalışma Yılı	Medipol Üniversitesi Hastanesi (n: 341)					
	İçsel Doyum Puanı		Dışsal Doyum Puanı		Genel Doyum Puanı	
	Ort±SS	F p	Ort±SS	F p	Ort±SS	F p
0-1	3.44±0.709	0.104 0.958	3.26±0.761	0.377 0.769	3.37±0.693	0.198 0.897
2-3	3.41±0.734		3.17±0.721		3.32±0.678	
4-5	3.46±0.631		3.24±0.580		3.37±0.542	
6 ve üstü	3.56±0.558		3.28±0.413		3.45±0.452	
Toplam	3.43±0.707		3.22±0.719		3.35±0.666	

Tablo 17’de görüldüğü gibi içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamalarının bulunduğu kurumdaki çalışma yılına göre anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmektedir ($p>0.05$).

İstatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmamakla birlikte, içsel doyum ve dışsal doyumun 6 ve üstü yıldır çalışanlarda fazla olduğu görülmektedir.

7. TARTIŞMA

Bu araştırma bir üniversite hastanesi idari kadro çalışanlarında iş doyumunu, iş doyum düzeylerini, içsel doyum ve dışsal doyumunu incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Ayrıca iş doyumunun yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu mevcut işteki çalışma süresi, bulunduğu kurumdaki çalışma süresi değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Bu bölümde araştırma soruları doğrultusunda elde edilen bulgulardan yola çıkarak varılan sonuçlar, nedenler ve ilgili tez ve makaleler ile karşılaştırmalar yapılmıştır.

Medipol Üniversitesinin afiliye hastanesi olan Özel Medipol Mega Hastaneler Kompleksi idari kadro çalışanlarının çoğunluğunun kadın, bekâr ve ön lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların ağırlıklı olarak mevcut işlerinde 2-3 yıl çalıştıkları görülmüştür. Buldukları kurumda ise 0-1 ve 2-3 yıl arasında çalışanların oranı eşit çıkmıştır.

Yaşa bağlı olarak iş doyumunun değişip değişmediği hakkında yurt dışında yapılan araştırmalar, Okpara (55), Gleen et al, (56), Mottaz (57) genellikle yaş arttıkça iş doyumunun da arttığını gösterse de Türkiye’de yapılan araştırmalar, Yıldız ve ark (58), Hayran ve Aksayan (43), Ünal ve ark (42) iş doyumunu ile yaş arasında bir ilişkinin bulunmadığını söylemektedir, Hanzade (59). Bu çalışmada yaşları 20 ile 45 arasında değişen katılımcılar ile çalışılmış ve katılımcılar üç yaş grubuna bölünmüştür (20-25, 26-30, 31-45). Yaş ile iş doyum puan ortalamaları arasındaki ilişki incelendiğinde Herzberg’in teorisine uygun olarak U şeklinde bir ilişkinin olduğunu söyleyebiliriz. 26-30 yaş arasındaki iş doyum puan ortalamasının, 20-25 yaş arasındaki iş doyum puan ortalamasına göre daha az olduğu görülmektedir. Sonrasında ise 31-45 yaş arasındaki iş doyum puan ortalamasının tekrar çıktığı tespit edilmiştir. Fakat yaş ile iş doyumunu puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu nedenle, yaş değişkeninin iş doyumunu üzerinde anlamlı etkisinin olmadığını söyleyebiliriz.

Bu konuda yapılan araştırmalara bakıldığında, Eroğlu (17), Küçük (53), Rençber (60) ve Aslan (15) ‘ın çalışmaları da bizim araştırmamız ile paralellik

göstermekte olup, yaş ile iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır. Eroğlu araştırmasında iki hastaneyi karşılaştırmıştır. Eyüp Hastanesi çalışanlarında 21-30 yaş aralığındaki personelin iş doyum puan ortalaması yüksek çıkarken, Viranşehir Hastanesi çalışanlarında 17-20 yaş aralığındaki ve 51-60 yaş aralığındaki personelin iş doyum puan ortalamaları yüksek çıkmıştır. Bununla birlikte ankete en yüksek katılım sağlayan gruplar; Eyüp Hastanesinde 41-50 yaş aralığı (%40,2) iken, Viranşehir Hastanesinde 31-40 yaş aralığındaki (%43,8) gruptur, Eroğlu (17). Küçük'ün araştırmasında en fazla 30-34 yaş aralığında grup katılım sağlarken, iş doyum puan ortalaması diğer yaş gruplarına göre en yüksektir, Küçük (53). Aynı şekilde Rençber'in yapmış olduğu çalışmada, en çok katılımı 34-41 yaş aralığındaki (%41,6) yönetici grubu sağlamış ve yaş ile iş doyumunu arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır, Rençber (60).

Bizim sonucumuzun aksine, Topbaş (8), Melik (33) ve Derin (46)'in araştırmalarında yaş ile iş doyumunu arasında anlamlı farklılıkların bulunduğu tespit edilmiştir. Derin'in çalışmasında yaş arttıkça iş doyumunu puan ortalamasının arttığı, fakat 51-60 yaş grubunda iş doyumunu puanının düştüğü, 60 ve üzeri yaş grubunda tekrar yükseldiği görülmektedir. En yüksek iş doyumunun 60 yaş ve üstü sağlık personelinde olduğu görülürken, en düşük iş doyumunun ise 21-30 yaş grubu sağlık personelinde olduğu görülmüş ve ileri analizlerde anlamlı farkların 41-50 yaş grubundaki sağlık personeli ile 21-30 ve 31-40 yaş grubu sağlık personeli arasında olduğu tespit edilmiştir, Derin (46). Topbaş'ın araştırmasında en çok katılım sağlayan 19-29 yaş aralığındaki (%54,7) çalışan grubunun oluşturduğu ve 41-51 yaş aralığındaki çalışan grubu ile aralarında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir, Topbaş (8). Melik'in çalışmasında sonuç doğrultusunda 15-20 yaş arası katılımcıların aldıkları ücretten duydukları doyum puan ortalamalarının en yüksek çıktığını, 36-40 yaş arası katılımcıların aldıkları ücretten dolayı duydukları doyum puanının ortalamalarının en düşük çıktığını belirtmektedir, Melik (33).

Çetinkanat'ın aktardığına göre ise Glenn ve arkadaşları, Carell ve Elbert, Clerks işgörenlerin yaşlarının arttıkça iş doyumlarının yükseldiğini ifade etmektedir. Smith ve arkadaşlarının yapmış olduğu araştırmada da benzer sonuçlar elde edilmiş ve yaş arttıkça iş doyumunun da yükseldiği tespit edilmiştir, Çetinkanat (61).

İş doyum puan ortalamalarının cinsiyete göre dağılımı incelendiğinde, anlamlı bir farkın olmadığı tespit edilmiştir. Fakat bizim sonucumuza göre az bir fark ile erkeklerin kadınlara göre iş doyumunun yüksek olduğunu söyleyebiliriz. Yapılan araştırmalar cinsiyet değişkeninin iş doyumunda bir etken olmasına rağmen hangi cinsin daha çok doyum sağladığı konusunda net bir sonuç göstermemektedir, Eğriboyun (1).

Eğriboyun'un araştırmasına göre Hulin ve Smit, iş doyumunu ya da doyumsuzluğu bakımından kadın ve erkek arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir olduğunu, kadınların daha az iş doyumuna sahip olduğunu tespit etmiştir. Brayfield, Wells ve Strate, doyumun erkek işgörende kadınlara göre daha yüksek olduğunu belirtmiş ve bulgular erkek işgörenlerin hayatında işin daha önemli olduğunu ortaya çıkarmıştır, Eğriboyun (1).

Bu konuda yapılan araştırmalara bakıldığında, Eroğlu (17), Tor (18) ve Yelboğa (20)'nin çalışmaları da bizim araştırmamız ile paralellik göstermekte olup, cinsiyet ile iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır. Eroğlu'nun çalışmasında her iki hastanede de kadın personelin çoğunlukta olduğu fakat erkek sağlık personelinin iş doyum puan ortalamalarının kadın sağlık personeli iş doyum puan ortalamalarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir, Eroğlu (17). Tor'un araştırmasında, analiz sonuçlarına göre ankete katılanların çoğunluğunun erkek (%90,4) olduğu görülmektedir. Aynı zamanda erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre iş doyumlarının aritmetik ortalamaya göre daha yüksek iş doyum puan ortalamalarına sahip olduğu tespit edilmiştir, Tor (18). Aynı şekilde Yelboğa'nın araştırmasında cinsiyet değişkeninin personelin iş doyum düzeyine etkisinin bulunmadığı, ankete katılanların %64,4'ünü erkek katılımcıların oluşturduğu görülmektedir. Erkek yöneticilerin iş doyum puan ortalaması, kadın yöneticilerin iş doyum puan ortalamasından yüksek olduğu tespit edilmiştir, Yelboğa (20).

Bizim sonucumuzun aksine Rençber (60), Yeğın (10), Derin (46) ve Aslan (15)'in araştırmalarında cinsiyet ile iş doyumunu arasında anlamlı farklılıkların bulunduğu tespit edilmiştir. Rençber'in araştırmasında cinsiyet ile iş doyum puanları incelendiğinde, erkeklerin terfi ve ilerleme ile iletişim iş doyum alt ölçekleri puan

ortalamalarının kadınlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır, Rençber (60). Yeğın'n araştırmasında kadın idari kadro çalışanlarının çoğunlukta olduğu (%67,9) erkek idari personelin ise İş Doyumu değişkenlerinden sadece "Kariyer" boyutunda anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir, Yeğın (10). Derin'in çalışmasında erkek sağlık personelinin iş doyum puanının kadınlardan daha yüksek olduğu ve aralarında farkın istatistiksel yönden anlamlı olduğu bulunmuştur. Ölçeğin alt boyutları incelendiğinde; cinsiyete göre içsel doyum alt boyutu puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel yönden anlamlı bulunurken, dışsal doyum alt boyutu puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel yönden anlamlı bulunmamıştır. Bu araştırmada cinsiyete yönelik sonuçların, kadınların eşlik ve annelik rollerinin öncelikli olması sebebiyle çalışma yaşamında üst düzey gereksinimleri gidermeyi amaçlamamasından dolayı düşük olduğu düşünülme ve bu şekilde ifade etmektedir, Derin (46). Aslan'ın çalışmasında da erkeklerin iş doyum düzeyleri kadınlarınkinden daha yüksektir. Araştırmada erkeklerin genel iş doyumlarının kadınlarınkinden daha yüksek bulunmasının bir nedenini de, ülkemizdeki kadınların iş yaşamı dışında toplumsal olarak belirlenmiş sorumluluklarının oluşuna bağlamakta ve iş yaşamındaki engellerden dolayı düşük olabileceğini söylemektedir. Gürbüz ve Toğran'ın kadınlar üzerinde yaptıkları araştırmasını aktaran Aslan, iş doyumlarının evli ve yetişkin çocuğu olanlardan ya da hiç çocuğu olmayanlardan daha düşük olduğunu ifade etmektedir, Aslan (15).

İş doyum puan ortalamalarının medeni durum değişkenine göre dağılımına bakıldığında, gruplar arasında istatistiksel anlamda önemli bir farkın olmadığı saptanmıştır. İstatistiksel olarak önemli olmamakla birlikte eşinden ayrı olan çalışanların iş doyumunun evli, bekâr ve dul olanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ancak denek sayısının anlamlı olmaması nedeni ile ayrı ve dul olan idari kadro çalışanlarının iş doyum oranları yanıltıcı olabilmektedir. Bu nedenle bekârlar ile evlilerin iş doyum oranlarına bakıldığında, bekâr çalışanların evli çalışanlara göre daha doyumlu olduğu sonucuna ulaşabiliriz. Bazı çalışmalar bizim araştırmamızı destekler nitelikte iken bazı araştırmalar bekâr çalışanları bazı araştırmalar ise evli çalışanların iş doyumlarının az ya da fazla olduğunu savunmaktadır.

Bu konuda yapılan araştırmalara bakıldığında, Eroğlu (17), K¼¼¼¼¼ (53) ve Birgili ve ark (12)'nin çalışmaları da bizim araştırmamız ile paralellik g¼stermekte olup, medeni durum ile iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Benzer bir çalışmaya olan Eroğlu'nun sonucu da bizim sonucumuzu destekler nitelikte olup, iki hastanede de bek¼rların puan ortalamaları evlilere g¼re daha y¼ksektir, Eroğlu (17). K¼¼¼¼¼'¼n araştırmasında ankete katılanların %72,0'ı evli olduğu g¼r¼lmektedir. Yapılan t testi analizi sonucunda evli veya bek¼r bireylerin iş doyumunu puan ortalamalarının birbirine oldukça yakın olduğu tespit edilmiştir, K¼¼¼¼¼ (53). Birgili ve arkadaşlarının araştırmasında sağlık çalışanlarından evlilerin (%78,1) oğunlukta olduğu, evli olanların bek¼rlara g¼re daha d¼ř¼¼¼¼ iş doyum puanı ortalamasına sahip oldukları tespit edilmiştir, Birgili ve ark (12).

Bizim sonucumuzun aksine, Topbaş (8), Yeğin (10) ve Hayran ve Aksayan (43)'in araştırmalarında medeni durum ile iş doyumunu arasında anlamlı farklılıkların bulunduğu tespit edilmiştir. Topbaş'ın çalışmasının analizine g¼re evli (%47,7) ve bek¼r (%48,8) alışanların katılım y¼zdeleri birbirine oldukça yakındır. İstatistiksel açıdan puanları karşılaştırıldığında ise evlilerle dullar arasında, bek¼rlarla dullar arasında ve boşanmışlarla dullar arasında anlamlı farkların olduğu saptanmıştır. Dul olanların ortalamalarının y¼ksek çıkmasını ileri yaş ya da mesleğe tutunmaları olarak d¼ř¼¼¼¼bileceđini ifade etmektedir. Ancak denek sayısının anlamlı olmaması nedeni ile dul anestezi teknikerlerinin memnuniyet oranlarının yanılıcı olacağı d¼ř¼¼¼¼lmektedir. Bu nedenle incelemede evli ya da bek¼r olanların memnuniyet puanları incelenmiş ve aralarında anlamlı farklılıklar g¼zlenmemiřtir, Topbaş (8). Yeğin'in araştırmasına g¼re katılımın çoğunluğunu evli (%71,6) alışanlar oluştırmaktadır. Yapılan t testi sonucu evli olan idari kadro çalışanlarının y¼netim alt değişkenini algılamaları ve değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark olduğu g¼r¼lmektedir, Yeğin (10). Hayran ve Aksayan'ın araştırmasında ise Birgili ve arkadaşlarının aksine evlilerin bek¼rlara oranla daha doyumlu oldukları ve arasındaki farkın anlamlı olduğu saptanmıştır. Bunun nedeni olarak da evlilik kurumunun genelde daha d¼zenli bir yaşam sağlayıcı özelliğinin olmasına ve bu yaşamsal

doyumun da iş doyumuna olumlu etki etmesine bağlanmıştır, Hayran ve Aksayan (43).

Araştırmamız sonucunda idari kadro çalışanlarında öğrenim durumu ile iş doyum puan ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Sonuçlara bakıldığında ise lisansüstü mezuniyetine sahip idari kadro çalışanların iş doyumlarının en yüksek olduğunu söyleyebiliriz. Fakat literatür araştırmalarımızda öğrenim durumu düzeyinin arttıkça iş doyumunun düştüğü belirtilmiş olup, literatür çalışmalarını destekler nitelikte değildir.

Bu konuda yapılan araştırmalara bakıldığında, Eroğlu (17), Küçük (53), Aksoy ve Polat (62) ve Yelboğa (20)'nin çalışmaları da bizim araştırmamız ile paralellik göstermekte olup, öğrenim durumu ile iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Eroğlu'nun araştırmasında iki hastanede de çoğunluğu lise mezunları oluşturmaktadır. Araştırmanın detayında ise iş doyumunu ile öğrenim durumu arasındaki ilişki incelendiğinde; Eyüp Hastanesinde yüksek lisans mezunu çalışanların iş doyum puan ortalamaları daha yüksek iken, Viranşehir Hastanesinde ön lisans mezunu çalışanların iş doyum puan ortalamaları daha yüksektir, Eroğlu (17). Küçük'ün araştırmasının çoğunluğunu ön lisans mezunu (%52,3) çalışanların oluşturduğu görülmektedir. İncelemeler sonucu içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum puan ortalamalarının öğrenim durumunu etkilemediği bulunmuştur. Ortalamaları birbirine oldukça yakın olmasına rağmen ön lisans mezunu çalışanlar en yüksek doyum seviyesine sahiptir, Küçük (53). Aksoy ve Polat'ın araştırması da sonucumuzu destekler niteliktedir. Aynı şekilde Yelboğa'nın incelemesinde sonuçlarımız paralellik göstermektedir. Araştırmada öğrenim durumu değişkeni ile personelin iş doyum düzeyinin farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuç, Bilgiç'in yaptığı araştırmanın sonucuna göre öğrenim durumunun iş doyumuna önemli bir etkisi bulunmadığı yönündeki bulgusunu da desteklemektedir. Çoğunluğu lisans (%72,7) mezunu iken yüksek lisans mezunu çalışanların iş doyumunun daha yüksek olduğu görülmektedir, Yelboğa (20).

Yapılan araştırmalara baktığımızda, öğrenim durumu ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin her zaman tutarlılık göstermediği görülmektedir. Bizim sonucumuzun aksine Rençber (60), Derin (46) ve Aslan (15)'in araştırmalarında öğrenim durumu ile iş doyumunu arasında anlamlı farklılıkların bulunduğu tespit edilmiştir. Rençber'in araştırmasında lisans (%41,6) mezunu ağırlıkta iken yöneticilerin öğrenim durumuna göre iş doyumunu alt ölçeklerinden terfi ve ilerleme ile birlikte çalışan işgörenler alt boyutlarında istatistiksel anlamda farklılık görülmüştür, Rençber (60). Derin'in çalışmasında çoğunluğu ön lisans (%49,7) mezunu oluşturmaktadır. İleri analizlerde anlamlılığın lisansüstü ile ön lisans ve lise mezunu grupları arasında olduğu görülmektedir. En yüksek iş doyum puanı lisansüstü mezunlarında çıkarken, en düşük iş doyum puanı lise mezunlarında olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla öğrenim durumu düzeyi arttıkça iş doyumunun arttığı belirtilmektedir, Derin (46). Aslan'ın araştırmasında ise lisans (%67,8) mezunu çalışanlar çoğunluktadır. İstatistiksel olarak tespit edilen anlamlı farklar ise ilkokul mezunu ile doktora mezunu arasında ve ortaokul mezunu ile doktora mezunları arasındadır. Doktora mezunlarının iş doyum puan ortalamaları ilk ve ortaokul mezunu çalışanlarından anlamlı olarak daha yüksektir. Öğrenim durumu düzeyi yükseldikçe iş doyumunun da arttığı görülmektedir, Aslan (15).

İdari kadro çalışanlarının mevcut işindeki çalışma yılı ile iş doyum puan ortalamalarına bakıldığında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Araştırmamızda 0-1 yıl ve 2-3 yıl arasında mevcut işinde çalışanların iş doyum puanlarının birbirine oldukça yakın olduğu görülmektedir.

Bizim sonucumuzu destekleyici olarak ise Aksoy ve Polat'ın Akdeniz Bölgesindeki Bir İlde Üç Farklı Hastanenin Cerrahi Birimlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler araştırmasını örnek verebiliriz. Araştırmada hemşirelerin meslekte çalışma yılı ile genel iş doyum puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Oysa çalışma süresi arttıkça, iş doyum düzeylerinin arttığını bildiren çalışmalar da bulunmaktadır, Aksoy ve Polat (62). Demireli ve Munzur'un Personelin Çatışma Yönetimi Algıları ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi: Mersin Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Örneğinde personelin hizmet yılına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark

bulunmuştur. 7 yıl ve üzeri çalışma yılına sahip olan personelin, çatışma yönetimi algılama düzeyi, ödün verme alt faktörü bağlamında farklı ve anlamlı bulunduğu belirtilmektedir, Demireli ve Munzur (5). Görev süresi arttıkça iş doyumunun artması, yaşın ilerlemesi ve mesleki faaliyette iş ve işyeri ile uyumdan kaynaklanabilir, Bodur ve Güler (63). Bu düşüncüyü doğrulayıcı olarak ise Birgili, Salış ve Özdemir'in Sağlık Çalışanlarının İş Doyumunu Etkileyen Bazı Etmenlerin İncelenmesi araştırmasında 1-10 yıl ve 21 yıl ve üzeri hizmet verenlerin iş doyum puan ortalamalarının yüksek çıktığı tespit edilmiştir. Sağlık çalışanlarının hizmet süresi ile iş doyum puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuş bu da 11-20 yıl ile 21 yıl ve üzeri hizmet verenler olduğu belirtilmiştir, Birgili ve ark (12).

Özel Medipol Mega Hastaneler Kompleksi idari kadro çalışanlarının buldukları kurumdaki çalışma yılı ile iş doyum puanı ortalamaları arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir fark bulunmamıştır. Fakat araştırmamız sonucunda 6 ve üzeri yıl bulunduğu kurumda çalışanların iş doyumunun en fazla olduğunu ifade edebiliriz. Araştırmamızda 0-1 yıl ve 4-5 yıl arasında bulunduğu kurumdaki çalışma yılına göre çalışanların iş doyum puanlarının eşit olduğunu söyleyebiliriz.

Aksoy ve Polat'ın Akdeniz Bölgesindeki Bir İlde Üç Farklı Hastanenin Cerrahi Birimlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler araştırmasında bizim sonucumuza paralel olarak hemşirelerin kurumdaki çalışma süreleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir, Aksoy ve Polat (62). Özkaya, Yakın ve Ekici'nin Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi: Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırmasında toplam çalışma süresi 1-5 yıl olan çalışanların diğer gruplara göre daha stresli oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca araştırma sonuçları, 6-10 yıl ile 11 yılın üzerinde çalışanların stres düzeyleri arasında da farklılık bulunmadığını göstermektedir. Yani, toplam çalışma süresi 6-10 yıl olan personel bu dönem içerisinde rahatlamaya girmekte fakat bu dönemden sonra tekrar stresli çalışmaya başlamaktadır tespiti yapılmıştır, Özkaya ve ark (64). Nur'un Kamu Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres İlişkisi araştırmasında hastanede

uzun süre çalışanların kısa süre çalışanlara göre daha yüksek doyum puanı aldıklarını ifade etmektedir, Nur, (65).

Çimen ve Şahin tarafından yapılan “Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi” çalışmasında hemşirelerin en düşük, sağlık idarecilerinin ise en yüksek iş doyum düzeyine sahip oldukları belirlenmiştir, Çimen ve Şahin (40).

Piyal ve arkadaşlarının “Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu” araştırmasında hekimlerin ve teknik hizmetlerde çalışanların iş doyum puanlarının birbirine yakın ve grup ortalamasından yüksek olduğu, en düşük iş doyumunun ise hemşirelerin oluşturduğunu bulmuşlardır. Fakat standart puanlara bakıldığında genel iş doyum puan ortalamasının düşük, dolayısıyla genel iş doyumunun da düşük olduğu görülmüştür, Piyal ve ark (13).

Aksoy ve Polat’ın yapmış olduğu “Akdeniz Bölgesindeki Bir İlde Üç Farklı Hastanenin Cerrahi Birimlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler” araştırmasında hemşirelerin genel iş doyumunun düşük olduğu görülmüştür, Aksoy ve Polat (62).

8. SONUÇ

İnsana hizmet verdiği için önem düzeyi çok yüksek olan sağlık sektörü, Dünya ve Türkiye ekonomisinde oldukça geniş bir yere sahiptir. Hizmet verdiği alan çok kıymetli olduğundan kaliteli sunum gerektirmektedir. Kaliteli sunumun tüm sorumluluğu hastane personelinde olduğundan dolayı da çalışanları memnun etmek, kuruma bağlılığını sağlamak, motivasyonlarını yükseltmek ve ihtiyaçlarını karşılamak gerekmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda karşılanan ihtiyaçlar ile personelin performansı yükselecektir.

Bir işletmenin çalışanları adına en önemli çıktılarından olan iş doyumunu başarının ön koşuludur. Bir çalışan ne kadar doyum sahibi ise o kadar başarılı olacak, daha verimli çalışacak ve performansı o derece yükselecektir. Burada yöneticilere önemli düzeyde rol düşmektedir. Çünkü personelin tanıması, ihtiyaçlarını karşılaması ve çalışanlarının motivasyonunu sağlaması gerekmektedir.

Bir sağlık kuruluşunda sağlık personeli kadar idari kadroda çalışanlarda büyük önem taşımaktadır. Yaptıkları iş gereği hastalarla ilk muhatap olan ve zor hasta ile baş edebilmeye çalışan personelin kendilerini mutlu hissetmeleri iş doyumlarını yükseltecek, bu da işletmenin başarısını olumlu yönde etkileyecektir. Mutsuz ve isteksiz bir çalışanın kaliteli hizmet sunması elbette beklenemez.

Yapılan araştırmalarda iş doyumsuzluğunun tükenmişliği etkilediği ve aralarında yüksek düzeyde bir ilişkinin bulunduğunu göstermektedir. Aynı şekilde verimliliğin düşmesini de etkilemekte dolayısıyla çalışanın performansını düşürmektedir. Tüm bu faktörler iş doyumunu ile bağlantılı olup dikkat edilmesi gereken unsurlardır.

Araştırmamız sonucunda bir üniversite hastanesi idari kadro çalışanlarının genel iş doyumunu; yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, mevcut işindeki çalışma yılı ve bulunduğu kurumdaki çalışma yılının etkilemediği görülmektedir.

Genel olarak bakıldığında bir üniversite hastanesi idari kadrosunda çalışanların iş doyum düzeylerinin ortalamanın kısmen üstünde olduğu sonucuna

varılmıştır. Başarı, tanınma veya takdir edilme, işin kendisi gibi işin içsel niteliğini taşıyan maddelerden oluşan İçsel Doyum' un yüksek olduğu; ücret, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, çalışma koşulları gibi işin dışsal niteliğini taşıyan maddelerden oluşan Dışsal Doyum' un ise daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmamız sonucunda idari kadro çalışanlarının işinden memnun olduğu özelliklerin başında, ekip arkadaşları ile uyum ve hastalara yardımcı olabilmek gelmektedir. Yoğun olarak yöneticinin uyumlu ve ılımlı olmasından dolayı memnun olduklarını ifade etmekteledir. Yaptıkları işi sevmelerinden büyük mutluluk duyduklarını ve bunun neticesinde kendilerini geliştirebildiklerini düşünmekte, özellikle de özgüvenin ve iletişimin gelişmesinden dolayı memnun oldukları görülmektedir. Çalıştıkları kurumda sağlık hizmetlerinden yararlanabildiklerinden, kurumun eve yakın olmasından, servis ve yemek imkânının olmasından dolayı mutlu olduklarını belirtmektedirler. Üniversite hastanesi olduğu için, tecrübe kazandıkları, maaşın zamanında yatması ve kurumun güvenilir bir marka olmasından dolayı memnun olduklarını ifade etmektedirler. Çözüm odaklı olabilme özelliğine sahip olabilmekten ve özgür düşünebilme imkânının sağlandığı için kurumu tercih etmekte ve çalışma ortamlarının keyifli olduğunu belirtmektedirler.

Çalışanların işinden memnun olmadığı özelliklerin başında ücretlerin düşük olması gelmektedir. Çalışma saatlerinin fazla olması, yoğun çalışma koşullarının olması ve iş yükünün fazla olmasından dolayı mutsuz olduklarını belirtmişlerdir. Adil davranılmadığı, resmi tatillerde ve hafta sonları çalışılmasından dolayı da etkilendiklerini ifade etmektedirler. Değer verilmemesi, ayrımcılık yapılması ve verilen emeğin karşılığının olmaması da çalışanları etkileyen özelliklerindedir. İşlerinin stresli olduğunu, çalışırken baskı hissettiklerini, ayrımcılık yapıldığını ifade eden çalışanlarda bulunmaktadır. Ayrıca personelin anlayışsız olduğunu ve hastaların beklemeye tahammüllerinin olmadığını ifade etmektedirler. Ek olarak nöbet sisteminin olmasından ve molaların az olmasından da şikâyetçidirler.

Katılımcıların bazıları evine yakın olduğu için memnun olurken, bazıları evine uzak olduğu için memnun olmadığını belirtmiştir. Aynı şekilde bazı katılımcılar kariyer planlamasının olduğunu belirtirken, bazıları kariyer planlamasının olmadığını ifade etmektedirler. İdari kadro çalışanlarının bazıları

oturarak çalışmaktan mutluluk duyarken, bazı çalışanlar ayakta oldukları için olumsuz görüş bildirmişlerdir.

Sonuç olarak tüm olumsuzluklar göz önünde bulundurularak; sağlık sektörünün daha keyifli çalışanlara sahip olması için gerekli önlemler alınmalı, iyileştirmeler yapılmalı ve iş doyumları artırılmalıdır.

Çalışanlar günlerinin önemli kısmını işlerinde geçirmektedir. Ve bunu da devam ettirmek zorunda olduklarından dolayı yaşamlarında mutlu olabilmeleri için işlerinden doyum almaları, tatmin olmaları gerekmektedir.

Medipol Üniversitesinin afiliye hastanesi olan Özel Medipol Mega Hastaneler Kompleksinde yapılan araştırma neticesinde elde edilen sonuçlara göre çalışanların iş doyumunu artırıcı olarak şu önerilerde bulunulabilir;

- 6 ve üzeri yıldır çalışanların iş doyum puanı daha yüksek olduğundan çalışanların uzun yıllar kurumda kalması (çalışanların ihtiyaçları doğrultusunda) sağlanabilir.
- Evli çalışanların iş doyum düzeylerinin artırılabilmesi maksadıyla çalışma şartları yeniden düzenlenebilir.
- Çalışanların ödüllendirmesi veya personelin ne istediği, nasıl mutlu olacağı gibi sorulara yönelik çalışmaların yapılması ile iş doyumları artırılabilir.
- Yeterli sayıda personel ile iş yükünün azaltılması, adil iş dağılımının yapılması, bölüm içi eksiklerin tamamlanması ile çalışanlar daha motive olabilir.
- Kurumun imkânı varsa ücretlerde düzenleme yapılması çalışanların iş doyumlarını yükseltebilir.
- Özellikle kurum kültürünü benimseyen personelin unvanlarında değişiklik yapılması, yeni görevler ile onurlandırılması iş doyumunu artırabilir.
- Çalışma saatlerinde düzenleme yapılarak molaların artırılması çalışanların iş yatkınlığını artırılabilir.

- Personeler kendilerini geliştirme imkânının verilmesi, kariyer planlarının yapılması ve yükselme olanağı sağlanarak önlerinin açılması yüksek moral ortamı sağlayabilir.
- İşyerinde çalışanlar arası iletişimin kuvvetlendirilmesi işyerine bağlılık açısından önemlidir.
- Çalışanlar nöbet sisteminden şikâyetçi olduğundan gece ve gündüz ekiplerini ayırmak çalışanların iş doyumunu artırabilir.
- Yapılan araştırma üniversite hastanesinde yapıldığından; devlet hastanesinde çalışan idari kadro çalışanlarının iş doyum düzeyleri ölçülebilir.
- Ülkemizde idari kadro çalışanlarının iş doyum ilişkisi konusunda araştırmaların oldukça az olduğu düşünüldüğünde, hem sağlık sektöründe hem de farklı sektörlerde daha fazla araştırmaların yapılması alana katkı sağlayabilir.

Tüm bu öneriler göz önüne alınarak gerekli düzenlemeler kurumun imkânları doğrultusunda yapılmalıdır. Özellikle sağlık çalışanlarına önem verilen günümüzde idari kadro çalışanlarının da görüşleri ve önerileri alınarak değerlendirilmelidir.

9. KAYNAKÇA

- 1) Eğriboyun D, Çok Faktörlü Liderlik Uygulamaları ve İş Doyumu, p.105-140, Etki Yayınları, 1. Baskı, 2015.
- 2) Çetin H, Zetter SA, Taş S, Çaylak M, İş Doyumu ve Çalışanların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi: Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi; (26); 145-63, 2013.
- 3) Bulut D, İşman Ç, Muğla İli Sağlık Yöneticilerinde Kişisel Değer Analizi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi; 7(3); 276-93, 2004.
- 4) Kavuncubaşı Ş, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi. p.25-98, 1. Baskı, Siyasal Kitabevi. İstanbul, 2000.
- 5) Demireli C, Munzur Ç, Personelin Çatışma Yönetimi Algıları ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi: Mersin Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Örneği. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi; 34; 295-309, 2012.
- 6) Başaran İ. E, Örgütsel Davranış, p. 194-209, 1. Baskı, Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları, Yayın No: 108, Ankara, 1982.
- 7) Cezlan EÇ, Entelektüel Sermayenin Firma Yenilikçiliği ve Firma Performansına Etkisi: Sağlık İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama. B.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, İstanbul, 2014.
- 8) Topbaş Ö, Anestezi Teknikerlerinde ve Teknisyenlerinde İş Doyumu. B.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2014.
- 9) Çelebi B, Çalışanlarda Tükenmişlik ve İş Doyumu (Alanya Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği). B.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2014.
- 10) Yeğın M, İdari Personelin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi. D.E.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir, 2009.

- 11) Arı G, Bal E, Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. Yönetim ve Ekonomi; 15(1); 131-48, 2008.
- 12) Birgili F, Salış F, Özdemir S, Sağlık Çalışanlarının İş Doyumunu Etkileyen Bazı Etmelerin İncelenmesi. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi; 13(2); 27-37, 2010.
- 13) Piyal B, Çelen Ü, Şahin N, Piyal B, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi Çalışanların İş Doyumu. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası; 53(4); 242-3, 2000.
- 14) Ertürk E, Keçecioğlu T, Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama. Ege Akademik Bakış; 12(1); 39-52, 2012.
- 15) Aslan H, Çalışanların İş Doyumu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi. A.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2006.
- 16) Barutçugil İ, Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, p. 389, 2. Baskı, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2004.
- 17) Eroğlu B, Sağlık Kurumlarındaki Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunun İncelenmesi. İ.M.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2015.
- 18) Tor SS, Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama. K.M.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2011.
- 19) Akgündüz Y, Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve Öz Yeterlilik Arasındaki İlişkinin Analizi. CBÜ Sosyal Bilimler Dergisi; 11(1); 180-204, 2013.
- 20) Yelboğa A, Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkinin Finans Sektöründe İncelenmesi. Sosyal Bilimler Dergisi, 4(2); 1-18; 2007.

- 21) Tengilimoğlu D, Yiğit A, Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi; 8(3); 374-400, 2005.
- 22) Arslan B, Hastane Yönetiminde Liderlik ve İş Doyumu. B.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2015.
- 23) Aşık N, Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. Türk İdare Dergisi; 467, 2010.
- 24) Eğinli A, Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi; 23(3), 35-52, 2009.
- 25) Dağdeviren N, Musaoğlu Z, Ömürlü İ, Öztora S, Akademisyenlerde İş Doyumunu Etkileyen Faktörler. Balkan Med J.; (28); 69-74, 2011.
- 26) Bakan İ, Erşahan B, Kefe İ, Bayat M, Kamu ve Özel Hastanelerde Tedavi Gören Hastaların Sağlıkta Hizmet Kalitesine İlişkin Algılamaları. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi; 1(2); 1-26, 2011.
- 27) Sevimli F, İşcan ÖM, Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. Ege Akademik Bakış; 5(1); 55-64, 2005.
- 28) İrban A, Bektaş G, Oflezer C, Ateş M, Bir Kamu Hastanesinde Çalışan İşçilerin İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi; 2(4); 203-14, 2011.
- 29) Ergin C, Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak İş Betimleme Ölçeği: Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. Türk Psikoloji Dergisi; 12(39);25-36, 1997.
- 30) Çapri B, Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi; 2(1); 62-77, 2006.
- 31) Sünter AT, Canbaz S, Dabak Ş, Öz H, Pekşen Y, Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeyleri. Genel Tıp Dergisi; 16(1); 9-14, 2006.

- 32) Erdoğan İ, İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, p.232-256, İşletme Fakültesi Yayını, Yayın No: 233-266, İstanbul, 1996.
- 33) Melik F, Pnömonyoz Tanısı Alan ve Tanı Almayan Sağlıklı Mavi Yakalı Çalışanların Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi. M.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2014.
- 34) Örucü E, Yumuşak S, Bozkır Y, Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yönetim ve Ekonomi Dergisi; 13(1); 39-51, 2006.
- 35) Erdem AR, Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları. PAÜ. Eğitim Fakültesi Dergisi; (4); 51-7, 1998.
- 36) Robbins SP, Judge TA, Organizational Behavior. Örgütsel Davranış, p.227-9. 14.baskı, Çeviren: Erdem İ, Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti., İstanbul, 2012.
- 37) Koçel T, İşletme Yöneticiliği, p.729-732, 15. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul, 2014.
- 38) Kurçer MA, Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi; 2(3); 10-5, 2005.
- 39) Sun ÖH, İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü. Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara, 2002.
- 40) Çimen M, Şahin İ, Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi; 5(4); 53-67, 2000.
- 41) Şen T, İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisine İlişkin Hızlı Yemek Sektöründe Bir Araştırma. M.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2008.
- 42) Ünal S, Karlıdağ R, Yoloğlu S, Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi. Klinik Psikiyatri; (4); 113-8; 2001.

- 43) Hayran O, Aksayan S, Pratisyen Hekimlerde İş Doyumu. Toplum ve Ekim; 16-7; 1991.
- 44) Erigüç G, Sağlık Personelinin Kişisel Özelliklerine Göre İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi; 5(3); 271-282, 2002.
- 45) Aksu G, Acuner AM, Tabak RS, Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası; 55(4); 271-282, 2002.
- 46) Derin N, Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. E.O.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, 2007.
- 47) Kahraman G, Engin E, Dülgerler Ş, Öztürk E, Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Doyumları ve Etkileyen Faktörler. DEUHYO ED; 4(1); 12-8, 2011.
- 48) Yiğitalp S, Batman İli Sağlık Sektöründe Kamu ve Özel Hastanelerde Görev Yapan Yöneticilerin İş Doyumu ve İş Doyumunu Etkileyen Faktörler. F.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Elazığ, 2012.
- 49) Keser A, Çalışma Psikolojisi, p.153, 5. Baskı, Ekin Basın Yayın, İstanbul, 2015.
- 50) Tekingündüz S, Tengilimoğlu D, Hastane Çalışanlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Belirlenmesi. Sayıştay Dergisi; (91); 77-103, 2013.
- 51) Durmuş S, Günay O, Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler. Erciyes Tıp Dergisi; 29(2); 139-46, 2007.
- 52) Fındıkcı İ, İnsan Kaynakları Yönetimi, p.401, Alfa Yayınları, 6. Baskı, 2006.
- 53) Küçük S, Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve İş Doyumunu Etkileyen Stres Faktörleri (Akdeniz Üniversitesi Hastanesi Laboratuvar Teknikerleri Örneği). B.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2014.
- 54) Gökçe G, Şahin A, Bulduklı Y, Herzberg'in Çift Faktör Kuramı ve Alt Gelir Gruplarında Bir Uygulama: Meram Tıp Fakültesi Örneği. SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi; 20; 233-46; 2010.

- 55) Okpara JO, The Relationship Of Personal Characteristics And Job Satisfaction: A Study Of Nigerian Managers in The Oil Industry. The Journal Of American Academy Of Business. 10(1); 50, 2006.
- 56) Gleen, ND, Taylor RD, Weaver CN, Age And Job Satisfaction Among Males And Females: A Multivariate Multi-Study. Journal Of Applied Psychology. 62; 190-3, 1977.
- 57) Mottaz CJ, Age And Work Satisfaction. Work And Occupations. 14(3); 389-408, 1987.
- 58) Yıldız N, Yolsal N, Ay P, Kıyan A, İstanbul Tıp Fakültesi'nde Çalışan Hekimlerde İş Doymu. İstanbul Tıp Fakültesi Mecmuası; 66(1); 34-41, 2003.
- 59) Hanzade A, Çalışanların İş Doymu Düzeylerine Göre Depresyon, Benlik Saygısı ve Denetim Odağı Algısı Değişkenlerinin İncelenmesi. A.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2006.
- 60) Rençber S, Batman İli Sağlık Sektöründe Kamu ve Özel Hastanelerde Görev Yapan Yöneticilerin İş Doymu ve İş Doymunu Etkileyen Faktörler. F.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Elazığ, 2012.
- 61) Çetinkanat C, Örgütlerde Güdülenme ve İş Doymu, p.38, Anı Yayıncılık, 2000.
- 62) Aksoy N, Polat N, Akdeniz Bölgesindeki Bir İlde Üç Farklı Hastanenin Cerrahi Birimlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doymu ve Etkileyen Faktörler. Hemşirelik Eğitim ve Araştırma Dergisi; 10(2); 45-53, 2013.
- 63) Bodur S, Güler S, Sağlık Yöneticilerinde İş Doymu. Genel Tıp Dergisi; 7(1); 12-4, 1997.
- 64) Özkaya M, Yakın V, Ekinci T, Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doymu Üzerine Etkisi: Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. Yönetim ve Ekonomi; 15(1); 163-80, 2008.
- 65) Nur D, Kamu Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinde İş Doymu ve Stres İlişkisi. Klinik Psikiyatri; 14; 230-40, 2011.

10. EKLER

EK 1

Sayın Katılımcılar,

Bu çalışma; “İdari Kadro Çalışanlarında İş Doyumu: Bir Üniversite Hastanesinde ” konulu tez çalışmasının uygulama kısmı ile ilgilidir. Yapılan araştırma tamamıyla akademik nitelikli olup çalışmadan elde edilecek bilgiler bilimsel amaca yönelik olarak kullanılacak ve alınan cevaplar kesinlikle gizli tutulacaktır.

Çalışmaya yapacağınız değerli katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

MERVE GİZEM BORA
Medipol Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi

I. BÖLÜM

Lütfen aşağıda yer alan kişisel bilgilerinizi belirtiniz.

Yaşınız?

Cinsiyetiniz?

Kadın Erkek

Medeni durumunuz?

Evli Bekâr Dul Ayrı

Öğrenim durumunuz?

İlköğretim Lise Ön Lisans Lisans
 Lisansüstü

Mevcut işinizde kaç yıldır çalışıyorsunuz?

0-1 2-3 4-5 6 ve Üzeri

Bulduğunuz kurumda kaç yıldır çalışıyorsunuz?

0-1 2-3 4-5 6 ve Üzeri

Halen çalıştığınız birim?

II. BÖLÜM

Aşağıda verilen maddeler işinizi farklı yönleriyle ele almaktadır. Kendinize “işimin bu yönünden ne kadar memnunuz?” sorusunu sorunuz ve cevabınızı 1= Hiç memnun değilim, 2= Memnun değilim, 3= Kararsızım, 4=Memnunuz, 5=Çok memnunuz biçiminde belirtiniz.

		1	2	3	4	5
1	Sürekli bir şeylerle meşgul olabilme imkânı					
2	Tek başına çalışma imkânı					
3	Zaman zaman farklı şeyler yapabilme imkânı					
4	Toplumda bir yer edinme imkânı					
5	Yöneticimin elemanlarına karşı davranış tarzı					
6	Aldığım ücretin yaptığım işe uygun olması					
7	Sektöre göre aldığım ücretin uygun olması					
8	Bu işte ilerleme imkânının olması					
9	Kendi kararımı verme özgürlüğü					
10	İş yaparken kendi yöntemlerimi deneme imkânı					
11	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme imkânı					
12	Çalışma saatlerinin düzenli olması					
13	Çalışma koşullarının uygun olması					
14	Çalışma arkadaşlarımla işbirliği yapılabilmesi					
15	Yaptığım iyi bir iş karşılığında aldığım övgü					
16	İşyerimde varlığıma önem verilmesi					
17	İşimin başarı duygusu tattırması					
18	İşimin ilgilerimi doyurması					
19	İşimin yaşamımdaki doyum kaynaklarından biri olması					
20	İşyerimde işlerin adil olarak dağıtılması					

21. Şimdiki işinize nasıl başvurduunuz ve girdiniz?

.....

22. İşinizin sizi memnun eden en önemli üç özelliği nedir?

1-

2-

3-

23. İşinizin sizi memnun etmeyen üç özelliği nedir?

1-

2-

3-

24. Çalışma ortamınızın daha olumlu hale gelmesi için öneriniz var mı?

.....

11. ETİK KURUL ONAYI



T.C.
İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Başkanlığı

E-İmzalıdır

Sayı : 10840098-604.01.01-E.9400
Konu : Etik Kurulu Kararı

24/06/2016

Sayın Merve Gizem Bora

Üniversitemiz Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kuruluna yapmış olduğunuz “Bir Üniversite Hastanesi İdari Kadro Çalışanlarında İş Doyumu” isimli başvurunuz incelenmiş olup, etik kurulu kararı ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize rica ederim.

Doç. Dr. Hanefi ÖZBEK
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar
Etik Kurulu Başkanı

EK:
-Karar Formu (2 sayfa)

Bu belge 5070 sayılı e-İmza Kanununa göre Doc. Dr. Hanefi ÖZBEK tarafından 24.06.2016 tarihinde e-imzalanmıştır. Evrağınızı <https://ebys.medipol.edu.tr/e-imza> linkinden 56C6AAFAX1 kodu ile doğrulayabilirsiniz.

İstanbul Medipol Üniversitesi
Kavacık Mah. Ekinçiler Cad.No:19 Kavacık Kavşağı 34810
Beykoz/İSTANBUL

Tel: 444 85 44
İnternet: www.medipol.edu.tr
Ayrıntılı Bilgi İçin : bilgi@medipol.edu.tr

11. ETİK KURUL ONAYI (DEVAMI)

İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ GİRİŞİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR
ETİK KURULU KARAR FORMU

BAŞVURU BİLGİLERİ	ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	Bir Üniversite Hastanesi İdari Kadro Çalışanlarında İş Doyumu			
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACI UNVANI/ADI/SOYADI	Merve Gizem Bora			
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ UZMANLIK ALANI	Yüksek Lisans Öğrencisi			
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ BULUNDUĞU MERKEZ	İstanbul			
	DESTEKLEYİCİ	-			
	ARAŞTIRMAYA KATILAN MERKEZLER	TEK MERKEZ <input checked="" type="checkbox"/>	ÇOK MERKEZLİ <input type="checkbox"/>	ULUSAL <input checked="" type="checkbox"/>	ULUSLARARASI <input type="checkbox"/>

Sayfa 1

11. ETİK KURUL ONAYI (DEVAMI)

İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ GİRİŞİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARAR FORMU

Değerlendirilen Belgeler	Belge Adı	Tarihi	Versiyon Numarası	Dili		
	ARAŞTIRMA PROTOKOLÜ/PLANI	13.06.2016		Türkçe <input checked="" type="checkbox"/>	İngilizce <input type="checkbox"/>	Diğer <input type="checkbox"/>
BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU	13.06.2016		Türkçe <input checked="" type="checkbox"/>	İngilizce <input type="checkbox"/>	Diğer <input type="checkbox"/>	
Karar Bilgileri	Karar No: 339	Tarih: 22/06/2016				
	Yukarıda bilgileri verilen Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın gerekeçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş ve araştırmanın etik ve bilimsel yönden uygun olduğuna "oybirliği" ile karar verilmiştir.					

İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ GİRİŞİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU

BAŞKANIN UNVANI / ADI / SOYADI Doç. Dr. Hanefi ÖZBEK

Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Cinsiyet		Araştırma ile ilişkisi		Katılım *		İmza
Prof. Dr. Şeref DEMIRAYAK	Eczacılık	İstanbul Medipol Üniversitesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Hanefi ÖZBEK	Farmakoloji	İstanbul Medipol Üniversitesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Yrd. Doç. Dr. Sibel DOĞAN	Psiko-onkoloji	İstanbul Medipol Üniversitesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Yrd. Doç. Dr. Devrim TARAKCI	Ergoterapi	İstanbul Medipol Üniversitesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Yrd. Doç. Dr. İknur KESKİN	Histoloji ve Embriyoloji	İstanbul Medipol Üniversitesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Öğr. Gör. Dr. Mehmet Hikmet ÜÇİŞİK	Biyoteknoloji	İstanbul Medipol Üniversitesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	

* :Toplantıda Bulunma

12. ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı	Merve Gizem	Soyadı	Bora
Doğum Yeri	Eminönü	Doğum Tarihi	30.09.1990
Uyruğu	T.C.	TC Kimlik No	46981408336
E-mail	merve-bora@hotmail.com	Tel	-

Eğitim Düzeyi

	Mezun Olduğu Kurumun Adı	Mezuniyet Yılı
Doktora/Uzmanlık		
Yüksek Lisans		
Lisans	Anadolu Üniversitesi – İşletme Yönetimi İstanbul Kavram Meslek Yüksekokulu – İşletme Yönetimi	2013 2010
Lise	Yedikule Anadolu Lisesi (Fen)	2008

İş Deneyimi (Sondan geçmişe doğru sıralayın)

Görevi	Kurum	Süre (Yıl - Yıl)
1. İnsan Kaynakları Uzmanı	Özel Medipol Mega Hastaneler Kompleksi	2012 - devam ediyor
2. Hasta Hizmetleri	Özel Çapa Medilife Hastanesi	2010 - 2011

Yabancı Dilleri	Okuduğunu Anlama*	Konuşma*	Yazma*
İngilizce	Orta	Orta	Orta

* Çok iyi, iyi, orta, zayıf olarak değerlendirin

Yabancı Dil Sınav Notu

KPDS	YDS	IELTS	TOEFL IBT	TOEFL PBT	TOEFL CBT	FCE	CAE	CPE

Başarılmış birden fazla sınav varsa, tüm sonuçlar yazılmalıdır

KPDS: Kamu Personeli Yabancı Dil Sınavı; YDS: Yabancı Dil Bilgisi Seviye Tespit Sınavı; IELTS: International English Language Testing System; TOEFL IBT: Test of English as a Foreign Language-Internet-Based Test TOEFL PBT: Test of English as a Foreign Language-Paper-Based Test; TOEFL CBT: Test of English as a Foreign Language-Computer-Based Test; FCE: First Certificate in English; CAE: Certificate in Advanced English; CPE: Certificate of Proficiency in English

	Sayısal	Eşit Ağırlık	Sözel
ALES Puanı	59.592	58.698	59.233

Bilgisayar Bilgisi

Program	Kullanma becerisi
Microsoft Office Programları	İyi
SPSS	İyi

*Çok iyi, iyi, orta, zayıf olarak değerlendirin

Uluslararası ve Ulusal Yayınları/Bildirileri/Sertifikaları/Ödülleri/Diğer