

## PAPER DETAILS

TITLE: Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyumu Düzeyinin Belirlenmesi

AUTHORS: Mesut ÇİMEN,İsmet SAHİN

PAGES: 0-0

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/84634>

# Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi

Mesut ÇİMEN\*, İsmet ŞAHİN\*\*

## ÖZET

*Bu çalışmada, Türk Silahlı Kuvvetleri sağlık personelinin iş doyum düzeyleri incelenmiştir. Bu amaçla, sağlıkla ilgili 7 meslek grubundan, örneklem olarak belirlenen 1497 deneğe anket gönderilmiştir. Geri dönen anketler arasında 1274 anket değerlendirilebilir nitelikte bulunmuştur. Değerlendirmeye alınan anket oranı % 85 dir.*

*Demografik ve örgütsel değişkenlerin iş doyumuna etkisini incelemek amacıyla t testi ve varyans analizi yapılmış, sonuçları en küçük anlamlı fark yöntemi ile (LSD) incelenmiştir. Analizler sonucu; iş doyumunun yaşın yükselmesine paralel olarak yükseldiği, kadınların erkeklere göre işlerinden daha az doyum sağladıkları, bulunmuştur. Sonuçlar aynı zamanda çocuk sahibi olmanın iş doyumunu olumlu yönde etkilediğini göstermiştir. Meslek grupları karşılaştırıldığında hemşirelerin en düşük sağlık idarecilerinin ise en yüksek iş doyum düzeyine sahip olduğu bulunmuştur. Sonuçlar literatür bulguları ile uyumludur.*

**Anahtar Kelimeler:** İş doyum, sağlık personeli, demografik ve örgütsel değişkenler

Determination of the Job Satisfaction Level of Health Personnel Working in an Institution

## ABSTRACT

*In this study, job satisfaction level of health personnel in Turkish Armed Forces was examined. For this purpose, questionnaires were mailed to 1497 military health personnel from 7 occupational groups and 1274 of them were found to be appropriate for evaluation at a return rate of 85 %. Variance analysis was performed to find the differences on job satisfaction level by demographical variables. The results were examined by Least Significant Differences (LSD) method.*

\* Dr., GATA Sağlık Hizmetleri Yönetimi BD

\*\*Yrd. Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi Sağlık İdaresi Yüksekokulu

*A series of analyses of variance were conducted to determine the effects of demographical and organisational variables and the post hoc analyses were performed using the method of Least Square Differences. The results of these analyses revealed that job satisfaction levels increased with age and women felt less satisfied with their jobs than men. It was also observed that having children effects the job satisfaction level positively. When compared to the other occupational groups, nurses scored low and health administrations scored high levels of job satisfaction. The results were consistent with those reported in the literature.*

**Key Words:** *Job satisfaction, health personnel, demographic and organizational variables*

## **I. GİRİŞ**

İş doyumunu ilk kez 1920'lerde ortaya atılmış, asıl önemi 1930 ve 40'lı yıllarda anlaşılmıştır. Konunun önemli olmasının pek çok nedeni vardır. Birincisi insani nedenlerdir. İş doyumunu yaşam doyumunu ile ilişkilidir ve bunlar bireylerin fizik ve ruh sağlıklarını doğrudan etkilemektedir. Bir başka neden konuya işyerleri açısından bakıldığı zaman ortaya çıkmaktadır. İş doyumunu ile üretkenlik arasında doğrudan bir ilişki olmamakla birlikte, iş doyumsuzluğunun yarattığı stres ve grup uyumu sorunları gibi dolaylı etkiler konunun önemini göstermektedir (Ergin 1997). İş doyumunu işgörenin işine karşı gösterdiği genel tutumudur. Kişinin işine karşı tutumu olumlu veya olumsuz olacağına göre, iş doyumunu; kişinin iş deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkan olumlu duygulardır şeklinde tanımlamak, işgörenin işine karşı olumsuz duygularına ise iş doyumsuzluğu demek doğru olacaktır (Erdoğan 1996).

Bir tutum olarak ele alınan iş doyumunun soyut bir kavram olduğu ve belirli davranış kalıpları ile ilişkilendirilerek anlaşılacağı ve ölçülebileceğinin bilinmesi önemlidir. Bütüncül bir yaklaşım, çok yönlü değerlendirme ve kişilerin gereksinimlerinden hareketle yapılacak çalışmaların iş doyumunu ortaya çıkaracağı ve çalışanlara uygulanan anketin en iyi ölçme aracı olduğu konusunda araştırmacılar görüş birliğine ulaşmıştır (Jewell, Siegall 1990).

### **1.1. İş Doyumuna Etki Eden Faktörler**

Literatür incelendiğinde iş doyumuna etki eden faktörlerin iki başlıkta toplandığı görülmektedir.

### İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Faktörler

**Yaş:** İş doyumu, yaş ilişkisini ele alan çok sayıda araştırmanın sonucu, iş doyumu ile yaş arasında olumlu bir ilişkinin olduğunu; yaş yükseldikçe iş doyumunun da arttığını göstermiştir (Jewell, Siegall 1990).

Yapılan bir başka araştırmada yaş gruplarına göre iş doyum düzeyleri incelenmiştir (Vries et al. 1984). Buna göre; 20-25 yaş grubundaki çalışanlar, işe girişteki beklenti ve ideallerinin çalıştıkları işyerlerinde karşılanmadığını görerek doyumsuzluk yaşamaktadırlar. Buna gerçeklerle karşılaşma (reality shock) dönemi denilmektedir. 30' lu yaşların ilk dönemlerinden itibaren işe göre kendini ayarlayan ve ona uygun davranışları öğrenmeye başlayan çalışanlarda iş doyumu giderek yükselmektedir. Bu döneme sosyalleşme ve gelişim dönemi adı verilmektedir. Bu dönem aynı zamanda kariyer gelişiminin tamamlandığı dönemdir. 40'lı yaşların başı iş doyumunun en yüksek düzeye geldiği dönemdir. Bu yaş grubunun sonuna doğru "kariyer ortası krizi" (midcareer crisis) adı verilen dönem başlamakta ve iş doyumu biraz düşmektedir. 50' li yaş grubunun başında ise emeklilik düşüncesinin başladığı dönem gelmekte, çalışan durumunu kabullenmekte işten beklentileri alt düzeye inmektedir. İş doyumunun bu dönemde yükseldiği bilinmektedir. Emeklilik öncesi son dönemde, iş doyumu giderek azalmaktadır (Jewell, Siegall 1990). Diğer bir görüşe göre insanların yaşlandıkça deneyim nedeniyle uyumlarının arttığı, böylece işlerinden daha doyumlu oldukları belirtilmektedir. Genç yaşlardaki insanların yükselme ve iş koşullarına ilişkin aşırı beklentileri olması ya da iş seçimi ve iş güvencesine ilişkin kuşkularının bulunması nedeniyle, işlerinden daha az doyum sağladıkları savunulmaktadır (Davis 1984).

**Cinsiyet:** Hem kadınlar hem de erkekler için prestij, gelir, özerklik ve öğrenme olanakları iş doyumunun belirleyicileridir. Ancak bu durum yine de kadınlarla erkeklerin işleriyle ilgili duygularının aynı olduğu anlamına gelmemektedir. Kadınların ev işlerindeki sorumlulukları bir rol çatışmasına yol açmakta ve bu nedenle de pek çok kadın, iş sorumluluğu az olan ve böylece bu çatışmayı azaltan işleri tercih edebilmektedirler. Bu tür işlerde de sahip oldukları yetenek ve becerileri tümüyle kullanamamaktadırlar. Bu nedenle, hem seçilen işlerin çeşidinin hem de iş hayatına hazırlanırken alınan eğitimin niteliğinin kadınlarla erkekler arasında erkeklerin lehine bir farklılık yaratacağı açıktır. Bütün bu etkenler bir arada düşünüldüğünde kadınların iş doyumlarının da farklı olması beklenmektedir. Diğer yandan kadınların iş doyumlarının daha

düşük olduğunu belirten araştırmalarda ise bu sonuç, kadınların eşlik ve annelik rollerinin öncelikli olmasına bağlanmıştır (Ergin 1997, Hulin, 1976).

**Eğitim:** Eğitim düzeyi ile iş doyumu arasında ilişki arayan araştırma sonuçları, genellikle eğitim düzeyinin yükselmesi ile iş doyumunun azaldığını göstermektedir (Şahin 1994). Bu konuda bazı yazarlar, eğitim düzeyi yüksek olan kişilerin kendilerine seçtikleri referans gruplarının koşulları ile kendi koşullarını karşılaştırdıklarını ve yaptıkları kıyaslama sonucu doyumsuz olduklarını belirtmektedir. Örneğin üniversite mezunları, kendi yöneticilerini referans grubu olarak seçip, ücretlerini onların ücretleri ile karşılaştırdıklarından ücret konusundaki doyumları düşük olmaktadır. İş doyumunu etkileyen bir diğer bireysel özellik meslektir. Araştırmalar toplumca belirlenmiş saygınlığı yüksek olan, bağımsız çalışma olanağı veren ve insanla doğrudan ilgilenen meslek gruplarında iş doyumunun yüksek olduğunu göstermektedir (Davis 1984).

**Statü:** Birçok özelliğin yanısıra meslek özelliklerini de içeren statü ile iş doyumunu arasında güçlü bir ilişki olduğu bilinmektedir. Örgüt içindeki yeri yüksek düzeyde olan birey, düşük düzeyli olana göre daha fazla doyum sağlamaktadır. Aynı şekilde yöneticiler arasında yapılan araştırmalarda, daha üst yönetsel kademelerde bulunan kişilerin iş doyumlarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Davis 1984).

**Sosyo-Kültürel Çevre:** Bireyin sosyo-kültürel çevresinin de iş doyumunu etkilediği belirtilmektedir. Çalışanların iş koşulları orta düzeyde, çevre (toplum) koşulları kötü ise, bu durumun işlerinden doyumlarını yükseltmede etken olduğu belirtilmektedir. Ayrıca çalışanların, işlerinin sağladığı olanaklar ile toplumun yaşam biçimini karşılaştırma eğilimi gösterdikleri ve bunların birbirlerine yaklaştığı ölçüde daha doyumlu oldukları bulunmuştur (Baysal 1996).

**Kişilik:** Çalışanların kişilik yapılarının iş doyumlarına etkisini inceleyen araştırmalar, doyum düzeyi yüksek olan bireylerin daha esnek ve kararlı kişiliği olan, işinde doyumsuz olan bireylerin ise amaçlarını seçmede gerçekçi olmayan, çevresel güçlükleri yenemeyen ve katı bir kişilik yapısına sahip bireyler olduğunu göstermiştir. Kendine güvenen, öz benlik duygusunu gerçekleştiren işgörenlerin daha çok doyum sağladıkları bildirilmektedir. Araştırma sonuçlarında kendini gerçekleştirme düzeyine ulaşan bir işgörenin

savaşım isteyen işe daha çok değer verdiği, başarıya daha çok güdülendiği, daha yüksek sorumluluk almaya istekli, adil yükselmeye daha çok yandaş olduğu, övülmeye, onaylanmaya daha az gereksinme duyduğu eleştiriden daha az etkilendiği, işi ile ilgili çatışmaya daha az düştüğü ve daha az uyum mekanizmalarına başvurduğu bildirilmiştir (Başaran 1982).

### **İş Doyumunu Etkileyen Kurumsal Faktörler**

**Kurumun İşleyişi ve Politikaları:** İş doyumu konusunda işgörenin kişisel özellikleri kadar kurumun işleyiş ve politikaları da önemli rol oynamaktadır. Çalışan insanların çalışma ortamlarından ve çevrelerinden kaynaklanan bazı nedenlerle sıkıntı ve endişe yaşadıkları ve bu nedenle kurum ile bütünleşmedikleri, verimli çalışmadıkları ve doyumsuz oldukları bilinmektedir. Bu nedenle çalışan-kurum ilişkilerini inceleyerek, kurum üyelerinin ihtiyaçlarını giderecek ve amaçlara ulaştıracak bir ortam oluşturmak çalışanların iş doyumunu artırmada önemli rol oynayacaktır (Başaran 1982, Baysal 1984).

**Fiziksel Koşullar:** Çalışanlar, ısı, nemi, havalandırması, ışığı, sessizliği, rahatlığı, tehlikesiz oluşu yönlerinden çalışmaya elverişli koşulları olan işyerlerini yeğlemekte, bunlara yüksek değer vermektedir. Ayrıca çalışanların çoğu işyerlerinin evlerine yakın, çalıştıkları binanın temiz, işleri için gerekli araç-gereçlerin uygun ve kullanılabilir olmasını istemektedirler. Bireylere bu olanakların sağlanması, doyum için gerekli görülmektedir. Çoğu kez bireylerin kaygılarını, işe karşı olumsuz tutumlarını, psikolojik sorunlarını çalışma koşullarına yansıtarak, bunlardan yakınma yoluyla ortaya çıkardıkları görülür. Bu nedenle, çalışma koşullarından yakınmanın altında başka ne gibi sorunların bulunduğu araştırılması ve çözülmesi, çalışanların doyumunu yükseltilmesinde dikkate alınmalıdır (Locke 1976).

**Ücret:** İş doyumunu etkileyen diğer bir örgütsel özellik olan ücret, temelde çalışanların fizyolojik ve güvenlik gereksinimlerini karşılamaya yöneliktir. Ayrıca ücret, çalışanlarca başarının bir simgesi olarak da görülmektedir. Ücretin başarıya göre ödenmediği duygusu, çalışanın doyumunu düşürmektedir. Ücretin yüksek olması, çalışanın işten doyum sağlamasına yetmemektedir. Burada çalışan tarafından arzulanan, değerli bulunan ücret ile elde edilen ücret arasındaki denge önemli bir etken olmaktadır (Başaran 1982). İş doyumu konusunda yapılan araştırma sonuçlarında ücretin iş doyumu

üzerindeki etkisi kanıtlanmıştır. Ücretin yüksek olması iş doyumunda etkilidir. Ancak ücretten doyum sağlamada kişinin bu ücreti hak ettiğine dair inancı da önemlidir. Lawler (1981) ücretin iş doyumunda etkili olması için üç temel belirleyiciden söz etmiştir (Lawler 1981). Bunlar; ücretin performansa dayalı olarak belirlenmesi, ikincisi, hakçalık teorisinde (Adams 1963) açıklanan aynı işi yapan ve aynı niteliklere sahip kişilerle kıyaslandığında ücretin hakça belirlenmesi ve üçüncüsü beklenen ücret miktarı ile alınan ücret arasında bir dengenin olmasıdır (Jewell, Siegall 1990).

**Kurumda Yükselme Olanakları:** Çalışan, istediği düzeyde yükselme olanağını görebildiği ve yükselme politikasının adil olduğuna inandığı oranda işinden doyum sağlamaktadır. Ancak yükselmenin anlamı bireyden bireye değişmektedir. Yükselme, bir bireye göre yüksek kazanç, diğerine göre daha yüksek bir toplumsal statü elde etme anlamına gelebilir. Her bireyin yükselmeye bakış açısı değişik olunca, yükselmenin bireylerde yaratacağı doyum ya da doyumsuzluk da değişik olmaktadır (Başaran 1982; Baysal 1984).

Bu çalışmada Silahlı Kuvvetler’de görev yapan sağlık personelinin iş doyum düzeyleri incelenmiştir. Bu amaçla çalışanların genel iş doyum düzeyleri ile iş doyumuna etki eden kişisel ve örgütsel değişkenler incelenmiştir. Araştırmada ayrıca iş doyum ölçeğinin alt boyutlarını oluşturan faktörlere göre farklı mesleklerdeki çalışanların iş doyum düzeyleri belirlenmiştir. Sonuçlar ilgili kaynaklar ve benzer araştırma bulguları ile karşılaştırılarak tartışılmıştır.

## II. GEREÇ VE YÖNTEM

### 2.1. Örneklem

Araştırma Silahlı Kuvvetler’de görev yapan; hekim, diş hekimi, eczacı, sağlık idarecisi, yüksek hemşire, sağlık teknisyeni ve hemşirelerden oluşan ve örnekleme alınan 1476 sağlık personeli ile yapılmıştır. Örneklem belirlenmesi “Tabakalı Seçkisiz Örneklem” yöntemine göre yapılmıştır. (Sümbüloğlu, Sümbüloğlu 1994). Genel olarak örneklem evreni temsil oranı % 20 olarak belirlenmiştir, ancak tüm mesleklerde sayılar farklı olduğu için bazı meslek gruplarının örneğin sağlık idarecilerinin tamamı örnekleme alınmıştır. Araştırmaya katılan çalışanlar kişisel özelliklerine göre incelendiğinde, % 38.2’sini kadınlar, % 61.8’ini erkekler oluşturmuştur.

Medeni durum açısından bakıldığında evli olanlar; % 71.4 ile birinci sırada, bekarlar, %27.0 ile ikinci sırada yer almıştır. Boşanmış olanların oranı ise, %1.6 gibi çok düşük bir rakamdır. Çocuğu olanların oranı % 61.5, olmayanların, % 38.5 dir. Genel yaş ortalaması 30.7 dir. Tüm mesleklere göre hizmet süresi genel ortalaması 9.46 yıldır.

## 2.2. Veri Toplama Aracı

Çalışanların iş doyum düzeylerini saptamak amacıyla kullanılan ölçek, banka personelinin iş stresi ve iş doyum düzeylerinin belirlenmesi amacıyla hazırlanıp geçerlilik ve güvenilirlik testi yapılan ve Likert türü beş seçenekli toplam 32 sorudan oluşan bir ölçektir (Şahin 1994). Ölçeğin orijinalinde, iş doyumuna etki edecek altı faktörlü bir yapı bulunmaktadır. Araştırmada değerlendirmeye alınan 1274 anketten elde edilen veriler kullanılarak yapılan yeni bir faktör analizi sonucunda; Kurumun işleyiş ve politikaları, Bireysel faktörler, Fiziksel koşullar, Kişiler arası ilişkiler, Özerklik ve Ücret olmak üzere altı faktörlü yapı elde edilmiştir. Ayrıca, iş doyum ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı hesaplamasında ise sonuç .95 olarak bulunmuştur.

Puanlama, iş doyum ölçeğinin yönergesine göre yapılmıştır. Buna göre, “Hiç tatmin etmiyor” dan “Çok tatmin ediyor” boyutunun yer aldığı beş basamaklı bir ölçek kullanılmıştır. Her bir soru 5 tam puan üzerinden puanlanmıştır.

## III. BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırma amacına uygun olarak yapılan t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucu iş doyum açısından aralarında anlamlı fark bulunan; yaş, cinsiyet, çocuk durumu, meslek, hizmet süresi, akademik unvan durumuna göre ayrıntılı inceleme yapılmıştır. İstatistiksel açıdan anlamlı sonuçlar elde edilen değişkenlere ilişkin bulgular ve buna ilişkin tartışma aşağıda verilmiştir. Puan düştükçe sorudaki ifadeye katılım derecesi, yani doyum düzeyi de düşmektedir. Bu açıdan puanın yüksek olması doyumun da yüksek olduğunu göstermektedir.

### 3.1. Yaş Gruplarına Göre İş Doyumu

Çalışanların yaşları ilerledikçe iş doyum düzeylerinin yükseldiği puan ortalamalarının artışından (Tablo 1) görülmektedir.  $[F(4,1267) = 29.08; p<.05]$ .

**Tablo 1. Yaş Gruplarına Göre İş Doyumu Puan Ortalamaları**

| Yaş grubu      | Puan Ort. | SS  |
|----------------|-----------|-----|
| 5. 40 >        | 3.18      | .70 |
| 4. 35-39       | 3.08      | .65 |
| 3. 30-34       | 2.90      | .54 |
| 2. 25-29       | 2.71      | .75 |
| 1. < 24        | 2.57      | .83 |
| Genel Ortalama | 2.85      | .69 |

Yaş gruplarına göre iş doyum ortalamalarına bakıldığında, işlerinden en doyumlu grubun yaşı en büyük olan 40 ve daha yukarı yaştakiler olduğu görülmektedir. Bu bulgu iş doyumunu araştırmalarının ortak bulgusudur. Örneğin, TSK'lerinde görevli hekim ve hemşirelerin iş doyumları ile ilgili Öztütün (1997) tarafından yapılan çalışma da benzer sonuçlar bulunmuştur. Sağlık personelinde iş doyumunu konusunda Ergin (1995) tarafından yapılan sağlık personelinin iş anlayışları ve tutumları araştırması da bu bulguyu desteklemektedir. Gençlerde işe yeni başlamanın getirdiği uyum sorunları, taşıdıkları iş yükü, düşük gelir ve statü özellikleri, iş doyumunu puanlarının ileri yaş grubundakilerden düşük çıkmasına neden olmaktadır. İleri yaş gruplarındakiler hem sahip oldukları gelir ve statü özellikleri bakımından, hem de iş ortamındaki sorunlarla başa çıkma stratejileri geliştirmiş olmaları nedeniyle, işlerinden daha memnun olmaktadır. Bu düşüncüyü doğrulayan konu ile ilgili diğer çalışma sonuçları genel bilgiler bölümünde verilmiştir (Jewell 1990, Davis 1984).

### 3.2. Cinsiyete Göre İş Doyumu

Cinsiyete göre iş doyum ortalamaları incelendiğinde, erkeklerin iş doyum puan ortalamasının (2.99) kadınlardan (2.60) daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Erkekler işlerinden daha çok doyum sağlamaktadır [ $t(1,1270) = 95.04$ ;  $p<.05$ ]. Bu araştırmada kadınların işlerinden daha az doyumlu olmaları sonucu diğer çalışma sonuçları ile benzerlik göstermektedir (Hulin 1976, Öztalın 1997, Ergin 1995).

### 3.3. Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre İş Doyumu

Çocuk sahibi olmayanların iş doyum puanı (2.73), çocuğu olanların, (2.92) olarak bulunmuştur. Bu sonuç çocuğu olanların işlerinden daha doyumlu olduklarını göstermektedir [ $t(1,1270) = 22.64$ ;  $p<.05$ ].

Çocuk durumu ve iş doyum arasındaki ilişki, iş doyum araştırmalarının bir kısmında incelenmemesine rağmen, incelenen araştırmalarda çocuğu olanların işlerinden daha doyumlu olduğunu göstermiştir (Öztalın 1997).

### 3.4. Mesleklere Göre İş Doyumu

Mesleklere göre iş doyum ortalamaları incelendiğinde işinden en yüksek doyum sağlayan meslek mensuplarının sağlık idarecileri, en düşük doyum sağlayanların ise hemşireler olduğu görülmektedir (Tablo 2). Ancak genel ortalama dikkate alındığında iş doyum puanının sınır olarak belirlenen 3 puanın altında olması dikkat çekicidir ve genel olarak iş doyumunun düşük olduğu görülmektedir [ $F(7,1264) = 23.74$ ;  $p<.05$ ].

Yapılan varyans analizi sonucu mesleklere göre iş doyumunun anlamlı olarak değiştiği bulunmuş ve bulgular incelendiğinde araştırmaya katılan 7 meslek grubundan en düşük iş doyumunun hemşirelerde olduğu görülmüştür.

**Tablo 2. Mesleklere Göre İş Doyumu Puan Ortalamaları**

| Meslekler        | Puan Ort. | SS  |
|------------------|-----------|-----|
| Sağlık İdarecisi | 3.28      | .54 |
| Diş hekimi       | 3.23      | .83 |
| Hekim            | 3.10      | .71 |
| Eczacı           | 2.99      | .75 |
| Sağ. Teknisyeni  | 2.94      | .69 |
| Yük. Hemşire     | 2.86      | .65 |
| Hemşire          | 2.53      | .63 |
| Genel Ortalama   | 2.85      | .73 |

Bu bulgu, Türkiye’de sağlık personeli ile ilgili diğer araştırmalarda bulunan sonuçlar ile benzerlik göstermiştir (Ergin 1995; Özeltin 1997). Hemşirelerin iş yükü, nöbet ve vardiyalı çalışma zorunluluğu gibi faktörlerin bu sonuçta etkili olduğu bilinmektedir. Ayrıca mesleki statünün iş doyumunu etkilediği ve buna bağlı olarak da iş doyumunun değişebileceği genel bilgiler bölümünde belirtilmiştir (Davis 1984). İş doyum düzeylerinin sağlık idarecilerinde yüksek bulunmasının bu grubun çalışma koşulları ve sağlanan olanaklar açısından sivil sağlık idarecilerinden daha iyi durumda olmalarının olumlu etkisi ile açıklamak olasıdır.

### 3.5. Hizmet Süresine Göre İş Doyumu

Hizmet süresi yükseldikçe iş doyumunun da yükseldiği görülmektedir. İş doyumunu açısından en doyumlu grup, hizmet süresi en yüksek gruptur (Tablo 3). [F(4,1267) =13.22; p<.05].

**Tablo 3. Hizmet Süresine Göre İş Doyumu Puan Ortalamaları**

| Hizmet süresi(Grup)   | Puan Ort.   | SS         |
|-----------------------|-------------|------------|
| 5. > 20               | 3.23        | .71        |
| 4. 16-20              | 2.99        | .76        |
| 3. 11-15              | 2.99        | .68        |
| 2. 6-10               | 2.77        | .71        |
| 1. < 5                | 2.72        | .72        |
| <b>Genel Ortalama</b> | <b>2.85</b> | <b>.73</b> |

Hizmet süresi değişkeni, yaş değişkeni ile tamamen paralel özellikler taşımaktadır, yani yaş arttıkça hizmet süresi de artmaktadır. Yaşa göre iş doyumundaki artış gibi hizmet süresindeki artış ile birlikte iş doyumunda da artış olacağı beklentisi bu araştırma sonucunda da doğrulanmıştır. Yaşa göre iş doyumunu durumunu açıklayan nedenler hizmet süresi için de geçerlidir.

### 3.6. Akademik Unvana Göre İş Doyumu

Hekimlerin akademik unvanlarına göre, iş doyum düzeyleri incelendiğinde, doçentlerin, işlerinden en doyumlu grup olduğu, yardımcı doçent ve profesörlerin yakın ortalama puanlar ile bu gruptan sonra geldiği, en doyumsuz grubun ise, pratisyen hekimler olduğu bulunmuştur (Tablo 4). [F(5,391) = 2.99; p<.05].

**Tablo 4. Akademik Unvan Gruplarına Göre İş Doyumu Puan Ortalamaları**

| Akademik Unvan | Puan Ort. | SS  |
|----------------|-----------|-----|
| Doçent         | 3.45      | .67 |
| Yrd.Doçent     | 3.33      | .66 |
| Profesör       | 3.20      | .92 |
| Uzm.Öğrencisi  | 3.12      | .74 |
| Uzman          | 3.11      | .62 |
| Pratisyen      | 2.89      | .82 |
| Genel Ortalama | 3.10      | .71 |

Pratisyen hekim olarak görev yapanların çalışma koşulları ve hekimlik mesleği dışında verilen idari görevler dikkate alındığında bu durum beklenen bir sonuçtur. Yapılan benzer araştırma sonuçları da pratisyen hekimlerin iş doyum düzeylerinin diğerlerine göre düşük olduğunu göstermiştir (Ergin 1995).

Çeşitli değişkenlere göre yukarıda verilen ve tartışılan bulguların dışında araştırmada meslek gruplarının iş doyum ölçeği alt boyutlarında aldıkları puanlar açısından karşılaştırılmasına ilişkin bulgularda da verilmiştir (Tablo 5). Tabloya geçmeden önce tabloda yer alan alt boyutlarının içeriğini daha iyi göstermesi açısından faktör analizinde her boyut için en yüksek puana sahip soru, örnek soru olarak verilmiştir. Buna göre;

**Kurumun işleyiş ve politikaları;** İşyerimdeki sorunların çözümüne idarenin yaklaşım biçimi,

**Bireysel Faktörler;** Yaptığım işin eğitimime uygunluğu,

**Fiziksel koşullar;** İşyerimdeki teknolojik imkanlar,

**Özerklik;** Yaptığım iş üzerinde kendi kontrol düzeyim,

**Ücret;** Yaptığım iş karşılığı aldığım ücret,

**Kişilerarası faktörler;** İşyeri arkadaşlarımla ilişkilerim, ifadeleri alt boyutların içeriğini gösteren soru örnekleridir.

**Tablo 5. Meslek Gruplarının İş Doyum Ölçeği Alt Ölçeklerinden Aldıkları Puanlar**

| Meslek     | Kurumun İşleyiş ve politikaları |     | Bireysel faktörler |     | Fiziksel koşullar |      | Özerklik    |     | Ücret       |      | Kişiler arası faktörler |      |
|------------|---------------------------------|-----|--------------------|-----|-------------------|------|-------------|-----|-------------|------|-------------------------|------|
|            | Ort.                            | Ss  | Ort.               | Ss  | Ort.              | Ss   | Ort.        | Ss  | Ort.        | Ss   | Ort.                    | Ss   |
| Hekim      | 2,88                            | ,86 | <b>3,55</b>        | ,89 | <b>3,25</b>       | ,82  | 3,45        | ,92 | 2,14        | ,84  | 3,48                    | ,79  |
| Dis Hek.   | 2,99                            | ,99 | 3,86               | ,83 | 3,24              | ,87  | 3,64        | ,97 | 2,37        | 1,06 | 3,54                    | ,85  |
| Eczacı     | 2,77                            | ,88 | 3,25               | ,83 | 2,93              | 1,02 | 3,53        | ,86 | 2,19        | ,91  | <b>3,60</b>             | 3,55 |
| Sağlık İd. | <b>3,09</b>                     | ,66 | 3,52               | ,72 | 3,20              | ,97  | <b>3,77</b> | ,62 | <b>2,89</b> | ,90  | 3,55                    | 3,86 |
| Yük.Hem    | 2,66                            | ,78 | 3,01               | ,90 | 3,10              | ,74  | 2,99        | ,82 | 2,46        | ,87  | 3,39                    | 3,25 |
| Sağ.Tek.   | 2,60                            | ,84 | 3,46               | ,83 | 3,23              | ,82  | 3,39        | ,99 | 2,14        | ,89  | 3,44                    | 3,01 |
| Hemsire    | <b>2,24</b>                     | ,73 | <b>2,97</b>        | ,86 | <b>2,80</b>       | ,83  | <b>2,78</b> | ,88 | <b>1,67</b> | ,66  | <b>3,21</b>             | 2,96 |
| Toplam     | 2,59                            | ,85 | 3,26               | ,92 | 3,07              | ,85  | 3,17        | ,96 | 2,04        | ,85  | 3,37                    | 3,46 |

Tablo incelendiğinde iş doyumunun tüm alt boyutları açısından hemşirelerin en düşük ortalamalara sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuç yukarıda da ele alındığı gibi hemşirelerin çalışma koşulları ve statülerinden kaynaklanmaktadır. Düşük iş doyumunu puanları açısından ikinci sırada teknisyenler yer almaktadır. Burada dikkat çekici bir sonuç sağlık idarecisi olarak Silahlı Kuvvetler’de çalışanların genel olarak iş doyumları en yüksek grup olmasıdır. Bu sonucun ortaya çıkmasında kendilerine referans olarak aldıkları sivil sağlık idarecilerinin statü ve maddi olanaklarının etkisinin olduğu düşünülmektedir. Hekimlerin yaptıkları işin eğitim durumlarına uygunluğu göz önüne alındığında bireysel faktörler ve fiziksel koşullar açısından en çok iş doyumuna sahip meslek olması şaşırtıcı değildir. Eczacıların ise diğer meslek gruplarına göre kişiler arası faktörler boyutundan en yüksek puanı alması bu grubun diğer mesleklere göre daha bağımsız çalışma koşullarına sahip olması ile açıklamak mümkündür.

#### IV. SONUÇ

Araştırma sonuçları yaş, cinsiyet, çocuk durumu, meslek ve hizmet süresi değişkenlerinin iş doyumunu etkilediğini göstermiştir. Yaş ilerledikçe iş doyumunu artmaktadır. Kadınların iş doyum düzeyleri erkeklere göre daha düşüktür. Çocuk sahibi olmak iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Meslek değişkenine göre yapılan incelemeler, hemşirelerin en düşük iş

doyumuna sahip meslek grubu olduğunu göstermiş; en çok iş doyumunu ise sağlık idarecilerinde görülmüştür. Hekimlerin akademik unvan durumlarına göre yapılan analiz sonucu pratisyen hekimlerin iş doyum düzeylerinin diğerlerinden düşük olduğunu göstermiştir.

Medeni durum, bulunulan bölge gelişme düzeyi, görev yeri ve kalan mecburi hizmet süresi değişkenleri bu araştırmada doyumunu anlamlı olarak etkilememiştir.

İş doyum düzeyi genç yaştaki çalışanlarda, hemşirelerde, pratisyen olarak görev yapan hekimlerde düşük düzeydedir. Hizmet süresi az olan genç yaştaki çalışanların iş doyum düzeyinin yükseltilmesi için bu grubun çalışma koşulları içinde desteklenmesi ve çalışmalarında yol gösterilmesi yararlı olacaktır. Hemşirelerin iş doyumlarının artırılmasında branşlaşmanın önemli olduğu düşünülmüştür. Bunun için hemşirelerin staj süresi içinde çalışma alanları belirlenerek buna yönelik eğitim almaları sağlanmalı ve aldıkları eğitim doğrultusunda görevlendirilmelidirler. İş yüküne dayalı ölçümler yapılarak iş yükünün çok olduğu cerrahi ve yoğun bakım bölümlerinde görev yapanların çalışma sürelerinin diğer servislerde görev yapanlara göre (örneğin günde 6 saat) daha az olması iş doyum düzeyini yükseltecek bir faktör olarak değerlendirilmelidir.

Sonuç olarak, iş doyumunu, çalışan tüm gruplarda aynı düzeyde değildir, farklı değişkenler bunu etkilemektedir. Bu durum, yöneticilere iş doyumsuzluğuna neden olan faktörleri göstermesi açısından yarar sağlamaktadır. Gruptaki performansın, ekonomik, sosyal ve psikolojik ödüllere sebep olduğunu bildiren çalışma sonuçları vardır. Ödüller iyi ve yeterli olarak görülür ise, doyum artmakta ve çalışan aldığı ödülün onun performansının bir sonucu olduğunun farkına varmaktadır. Diğer taraftan eğer ödüller kişinin gösterdiği performans karşısında yetersiz kalıyor ise, doyumsuzluk ortaya çıkmaktadır. İş doyumunun kuruma bağlılık ve performans üzerinde de etkili olduğu kanıtlanmıştır (Newstorm 1993).

İşyerlerinde yönetimin ve yöneticilerin niteliği, iş doyumunda büyük önem taşımaktadır. Ekip çalışmasına elverişli olan, bireylerin verilen hizmetlere ilişkin kararlara katılmasına olanak veren, ekip üyeleri arasında açık iletişim olanakları sağlayan yönetim biçimlerinin, çalışanlara daha yüksek doyum sağladığı bildirilmektedir. Aynı zamanda yöneticilerin dostça davranması ve

samimi olması, çalışanın sağlığına ve kişisel sorunlarına eğilmesi, iş dışı sorunları ile ilgilenmesi durumunda iş doyumunun önemli ölçüde arttığı gözlenmiştir. Çalışanlarına yardımcı ve destek olan, engellemeyen, sürekli kusur aramayan, takdir eden, çalışana güven duyduğunu gösteren, yükselme, ücret artışı gibi ödülleri kazandıran yöneticilerin çalışanların iş doyum düzeylerini artırmada etken olduğu bildirilmektedir (Başaran 1982, Baysal 1984).

#### KAYNAKLAR

1. Adams, J. S. (1963) "Toward an Understanding of Inequity". **Journal of Applied Psychology** 67: 424-429.
2. Başaran, İ. (1982) **Örgütsel Davranış**. A.Ü Eğitim Bilimler Fakültesi Yayınları No:108, Ankara.
3. Baysal, C. A. (1996) **Çalışma Yaşamında İnsan**. İ.Ü. İşletme Fakültesi, Fakülte Yayın No.128, İstanbul.
4. Davis, K. (1984) **İşletmelerde İnsan Davranışı**. Çeviri: K. Tosun ve diğerleri. İ.Ü. Yayınları No:302, 2. Baskı, İstanbul.
5. Erdoğan, İ. (1996) **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**. İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No:266, İstanbul.
6. Ergin, C. (1997) "Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak İş Betimlemesi Ölçeği Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması". **Türk Psikoloji Dergisi** 12 (39): 25-26.
7. Ergin, C. (1995) "Sağlık Personelinin İş Anlayışları ve Tutumları Araştırması", T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü, Ankara.
8. Hulin, C. L. and Smith, P. C. (1976) "Sex Differences in Job Satisfaction". In Gruneberg, M.M. (ed.), **Job Satisfaction**. The Macmillan Press Ltd., London.
9. Jewell, L.N. and Siegal, M. (1990) **Contemporary Industrial/Organizational Psychology**. 2<sup>nd</sup> Edition, West Publishing Company, New York.
10. Lawler, E. E. (1981) **Pay and Organization Development**. Reading, MA: Addison -Wesley.

11. Locke, E. A. (1976) "The Nature and Causes of Job Satisfaction". In Dunnette, M.D.(ed.): **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Rand McNally College Publishing Company, Chicago.
12. Newstrom, W. J. (1993) **Organizational Behavior Human Behavior at Work**. (9. Ed.) Mc. Graw Hill. New York.
13. Özeltin, H. (1997) **Türk Silahlı Kuvvetlerinde Görev Yapan Muvazzaf Tabip ve Ordu Hemşirelerinin İş Doyumlarının Analizi**. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, GATA Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
14. Sümbüloğlu, K. ve Sümbüloğlu, V. (1993) **Biyoistatistik**. Özdemir Yayıncılık 4. Baskı, Ankara.
15. Şahin, N. H. (1994) "Occupational Stress and Job Satisfaction: The Case of the Banking Personnel". **23<sup>rd</sup> International Congress of Applied Psychology**. Madrid, Spain.
16. Vries, K., Miller, J.M., Toulouse, P. F. (1984) "Using the Life Cycle to Anticipate Satisfaction at Work". **Journal of Forecasting** 3: 161-172.