

BİR DEVLET HASTANESİNDE YAŞANAN İSTİFA SAYILARINDAKİ ARTIŞIN NEDENLERİNİN ARAŞTIRILMASI

Gülin Feryal CAN^{1*}, Kumru Didem ATALAY¹, Ergün ERASLAN², Betül Cansu ÖZÇAKMAK¹

¹ Başkent Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümü, Etimesgut, Ankara

² Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Endüstri Mühendisliği Bölümü, Ulus, Ankara

Anahtar Kelimeler

Öznel İş Yükü,
SWAT,
İş Tatmini,
JSS

Özet

Ülkemizde son yıllarda tekstil, turizm, inşaat ve sağlık sektörleri başta olmak üzere imalat ve hizmet sektörünün genelinde istifa sayılarında hızla artış yaşanmaktadır. Araştırmalar, bu artışın nedenlerini çalışanların kurumlarından beklentilerinin değişmesi ve bu beklentilerin işveren tarafından karşılanamaması olarak göstermektedir. Çalışanlar en fazla iş yüklerinin fazlalığından, aldıkları ücretlerin yetersizliğinden, ödül ve takdir sisteminin bulunmamasından yakınmaktadır. Bu problemler iş tatminini doğrudan etkilemektedir. İş tatmini, çalışanların algılarına, duygularına ve davranışlarına ilişkin çok boyutlu farklı iş tutumlarının bir ölçüsüdür. Çalışmada, Ankara'daki bir devlet hastanesinde yaşanan istifa sayılarındaki artışın sebepleri incelenerek, bunların iyileştirilmesi için hastane yönetimine öneriler sunulması amaçlanmıştır. Bu şekilde kurumda yaşanan personel değişiminin azalacağı ve kurumun daha etkin bir şekilde çalışabileceği düşünülmektedir. Bu kapsamda, kurum personelinin algıladığı iş yükünün ölçülebilmesi için öznel iş yükü değerlendirme tekniği (Subjective Workload Assessment Technique-SWAT), iş tatmini seviyelerinin ölçülmesi için ise İş Tatmin Ölçeği (Job Satisfaction Survey-JSS) kullanılmıştır. Buna göre, meslek gruplarına ve cinsiyetlere göre değişen iş yükü ve iş tatmin seviyeleri belirlenmiş, bu seviyelerin iyileştirilmesi için önerilerde bulunulmuştur.

RESEARCHING FOR REASONS OF INCREASE IN THE RESIGNATION NUMBER IN A STATE HOSPITAL

Keywords

Subjective Workload,
SWAT,
Job Satisfaction,
JSS

Abstract

In our country there are a sharp rise in the number of resignations in manufacturing and services sectors in general but especially textile, tourism, construction and health sectors in recent years. Researchs demonstrate that as reasons of this rise are changing expectations of workers from their institutions and these expectations can not be met by their employers. Employees most complain that the excess workload, the inadequacy of wages earned, lack of awards and recognition system. These problems effect job staisfaction directly. Job satisfaction is a measure of multi-dimesional business attitudes towards employees' perception, fellings and behaviours. This study examined reasons for the increase in the number of resignations have been experienced in a State Hospital in Ankara. For improving these reasons in this study it is aimed that giving recommendations to hospital management. In this way it is expected that employee changing decreases and the institution works more effective. In this context for measuring institution's employee's perceived workload subjective workload assessment technique (SWAT) is used. For measuring job satisfaction levels of these Job Satisfaction Survey (JSS) is used. According to this subjective workload and job satisfaction of occupation groups and sexes are identified and for improving these levels recommendations are given.

* İlgili yazar: gfcan@baskent.edu.tr, +90-312-246-66-66/1357

1. Giriş

Günümüz koşullarında bireylerin isteklerine uygun koşullarda çalışma ortamları bulabilmek istihdam arzının fazla olması nedeni ile zorlaşmıştır. Bu nedenle çalışma ortamının bazı iyi koşulları bireyleri o kurumda tutmak için yeterli hale gelmiştir. Ancak bu durum, yaşanabilecek en küçük olumsuz durumda tersine dönmekte ve birey mutlu olabileceğini düşündüğü başka kurumların arayışına girmektedir. Bireyin çalıştığı kurumda mutlu olabilmesi iş tatmini, iş yükü, takdir sistemi, ücret düzeyi, çalışma ortamının iklimi gibi birçok faktöre bağlıdır. Bu faktörler arasında iş yükü ve iş tatmini önemli bir yere sahiptir.

Birey tarafından belirli bir kalitede, belirli bir performansla, belirli bir zamanda yapılması gereken iş miktarı "iş yükü" olarak tanımlanmaktadır (Gawron, 2008). İş yükü, işin gerekliliklerinden (fiziksel gereklilik, zihinsel gereklilik, zaman baskısı, çalışma hızı vb.), çalışma koşullarından, bireyin yeteneklerinden, alışkanlıklarından ve algılamalarından etkilenerek ortaya çıkan bir olgu olarak tanımlanmaktadır (Gawron, 2008). Psikolojik açıdan bakıldığı zaman iş yükünün miktar olarak gerçekleştirilmesi gereken iş ve algılanan zorluk derecesi olmak üzere iki yönü bulunmaktadır. Algılanan zorluk derecesi bireyin yaptığı işe karşı istek, heves ve bağlılığını etkileyen önemli bir faktördür. Bu faktör öznel iş yükü olarak da tanımlanabilir. Öznel iş yükü bireyin performansını, tepkilerini, dikkatini, stres ve yorgunluk düzeyini doğrudan etkilemektedir.

Öznel iş yükünü tahmin etmek ve değerlendirmek için literatürde birçok yöntem bulunmaktadır. Bu yöntemler arasında en çok kullanılanları (Gawron vd., 2010);

- NASA İş Yükü İndeksi (NASA Task Load Index-NASA TLX),
- Öznel İş Yükü Değerlendirme Tekniği (Subjective Workload Assessment Technique-SWAT),
- Cooper-Harper Puanlama Ölçeği (Cooper-Harper Rating Scale) ve
- Bedford Ölçeği'dir.

İş tatmini ise işle bağlantılı çok sayıda arzu edilen ve edilmeyen deneyimlerin bütünü ve dengelenmesiyle sonuçlanan bir tutum olarak ifade edilmektedir (Yelboğa, 2009). İş tatmini, çalışanların algılarına, duygularına ve davranışlarına ilişkin çok farklı boyutlardaki iş tutumlarının bir ölçüsü olarak da tanımlanmaktadır (Yelboğa, 2009).

Çalışmada, bir devlet hastanesinde yaşanan istifa ve tayin sayılarındaki artışın sebepleri analiz edilmiştir. Ayrıca bu sebeplere ilişkin alınabilecek önlemlerin hastane yönetimine sunulması amaçlanmaktadır. Bu kapsamda çalışanların öznel iş yükü seviyelerini

belirlemek için Öznel İş Yükü Ölçüm Tekniği (Subjective Workload Assessment Technique-SWAT) yaklaşımı, iş tatmin düzeylerini belirlemek için ise İş Tatmin Ölçeği (Job Satisfaction Survey-JSS) kullanılmıştır.

Çalışma iş tatmini ve öznel iş yükünü bir arada analiz etmesi açısından orijinal bir çalışmadır. Bununla birlikte SWAT yaklaşımında farklı mesleklere göre farklı faktör ağırlıklarının kullanılması açısından orijinal bir çalışmadır.

2. Bilimsel Yazın Taraması

Literatür incelendiğinde iş tatmini ve öznel iş yükü analizi ile ilgili çeşitli çalışmalara rastlanmaktadır. Örneğin Ünal vd. (2014) tarafından hekimlerde tükenmişlik sendromu ve iş doyum düzeylerinin yaşam doyum düzeyleri ile ilişkisi incelenmiştir. Çalışmada, Maslach tükenmişlik ölçeği, iş doyum ölçeği ve yaşam doyum ölçeği kullanılmıştır. Sünter vd. (2006) pratisyen hekimlerde tükenmişlik, işe bağlı gerginlik ve iş doyum düzeyini araştırmıştır. Çalışmada, Maslach tükenmişlik ölçeği, iş doyum ölçeği kullanılmıştır. Karaköse ve Karabaş (2004) tarafından özel ve devlet okullarında çalışan öğretmenlerin beklentilerinin iş doyum ve motivasyonları üzerine etkileri incelenmiştir. Çalışmada araştırmacılar tarafından kurgulanan 103 soruluk bir anket kullanılmıştır. London ve Klimoski (1975) tarafından yapılan çalışmada, hemşirelerle ilgili fiziksel ve zihinsel yorgunluğa sebep olan 33 farklı iş özelliği belirlenmiştir. Bu iş özellikleri aşırı iş yükü, çatışma ve işveren denetimi olmak üzere üç ana başlık altında toplanarak anket yöntemi ile analiz edilmiştir. Ivancevich ve Simith (1981) hemşirelerin iş yükünü etkileyen 29 adet faktör belirlemiş ve bunları aşırı iş yükü, iş gerekleri ve denetim faktörleri altında gruplandırarak anket yöntemi ile analiz etmişlerdir. Hart ve Staveland (1987) tarafından öznel iş yükünü altı farklı faktörü dikkate alarak inceleyen NASA TLX ölçeği geliştirilmiştir ve pilotların iş yükleri analiz edilmiştir. Bununla birlikte; NASA TLX Yöntemi birçok farklı görevde ortaya çıkan iş yükünün ölçülmesinde kullanılmıştır. Bunlar, gerçek uçuş görevleri (Shively, Battiste, Matsumoto, Pepition, Bortolusi ve Hart, 1987), simülatör eşliğinde yapılan uçuş görevleri (Battiste ve Bortolussi, 1988; Corwin, Sandry-Garza, Biferno, Boucek, Logan, Johnson, 1989), hava savunma kapsamında gerçekleştirilen görevler (Bittner, Byers, Hill, Zaklad ve Christ, 1989) ve komuta kontrol ekipmanının kullanım görevleri (Byers, Bittner, Hill, Zaklad ve Christ, 1988) olarak sıralanabilir. Reid ve Nygren (1988) tarafından çalışanların işlerini yaparken karşılaştıkları zaman, çaba ve stres baskısı faktörlerini dikkate alan SWAT yaklaşımı öznel iş yükünün ölçülmesi için geliştirilmiştir. SWAT yaklaşımı uçak kullanımı sırasında gerçekleştirilen çoklu görevlerin (Battiste ve Bortolussi, 1988;

Corwin vd., 1989), nükleer tesis simülasyonlarının (Bear ve Dorris, 1984), askeri tank simülasyonlarının (Whitaker, Peters ve Garinther, 1989) ve hava savunma alanındaki farklı sistemlerin (Bittner vd., 1989), komuta kontrol araçlarının (Byers vd., 1988) kullanımında oluşan yüklerinin analizinde kullanılmıştır.

Cooper ve Harper (1957) tarafından Cooper-Harper Ölçeği iş yükünün görev performansını nasıl etkilediğini belirleyen bir puanlama çizelgesi olarak geliştirilmiştir. Connor ve Wierville (1983) tarafından yapılan çalışmada, uçuş esnasında rüzgâr şiddeti arttıkça uçağın stabilitesini sağlama görevinin zorluk derecesinin arttığı ve bu artışın ölçeğin skorlarına da yansıdığı belirtilmiştir. Roscoe (1984) tarafından Bedford iş yükü ölçeği Cooper-Harper Skalasının modifiye edilmesiyle geliştirilmiştir. Ölçek kullanılarak; pilotların iş yükü ölçümü yapılmış ve kalp atım hızlarıyla iş yükü değerleri arasında doğrusal bir ilişki bulunmuştur.

Bu çalışmada SWAT'ın seçilmesinin nedenleri ise aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Hastanede yapılan işler, insan sağlığına yönelik olduğu için stres düzeyi yüksek işlerdir.
 - Birden çok farklı hastaya farklı işlemlerin uygulanması nedeniyle zaman baskısı ön plandadır.
 - Devlet hastaneleri, kalabalık sağlık kuruluşları olduğu için fazla kişiye hizmet vermek zorundadır. Bu durum, çaba faktörünün önemini arttırmaktadır.
- JSS ölçeği ise literatür araştırmasından da görüldüğü gibi geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış yaygın kullanımı olan bir ölçektir. (Spector, 1997)

3. Metot

3.1. SWAT ve JSS Yaklaşımları

SWAT öznel iş yükünü değerlendirirken zaman baskısı, stres baskısı ve çaba baskısı olmak üzere üç faktörü dikkate almaktadır. Bu üç faktör, analiz edilecek işe bağlı olarak düşük (1), orta (2) ve yüksek (3) olmak üzere puanlandırılmaktadır.

Zaman baskısı faktörü; çalışanın işini yaparken zaman boşluğunun kalıp kalmadığını belirlemektedir. Çaba baskısı faktörü; çalışanın işini yapmak için ne kadar yoğunlukta zihinsel fonksiyonlarını kullandığını analiz etmektedir. Stres baskısı faktörü ise görevin gerçekleştirilmesi sırasında yaşanan risk, başarısızlık hissi ve endişe düzeyini analiz etmektedir.

Aşağıda yer alan Şekil 1'de SWAT kapsamında kullanılan puanlandırma skalası gösterilmektedir.

Çaba baskısı	Zaman Baskısı
(1) Çok az dikkat ve zihinsel efor gerekli. (2) Orta derecede dikkat ve zihinsel efor gerekli. (3) Çok fazla dikkat ve zihinsel efor gerekli.	(1) Sıklıkla boş zamanım var. (2) Boş zamanım var. (3) Neredeyse hiç boş zamanım yok.
Stres Baskısı	
(1) İş, endişe ve asabiyete sebep olmaz, riski azdır. (2) İş, endişe ve asabiyete sebep olur, risklidir. (3) İş çok risklidir. Endişe ve stres uyandırır.	

Şekil 1. SWAT Ölçeği

Şekil 1'deki skala kullanılarak bir iş için 27 farklı iş yükü kombinasyonu oluşturulabilir. Bu kombinasyonlara göre puanlama ve değerlendirme yapılır. Örneğin; çalışan üç faktör için sırasıyla (3,3,2) şeklinde bir puanlama yaptıysa; gerçekleştirilen işin risk sırası "26" olacaktır. Bütün çalışanlar değerlendirmeleri yaptıktan sonra (1,1,1) den (3,3,3)'e kadar (en düşüğe en yükseğe doğru) karşılık gelen 1-27 arası risk sıraları oluşturularak; bu sıralar 0-100 arasında değişen iş yükü puanlarına dönüştürülür.

JSS ise 1994 yılında Paul E. Spector tarafından geliştirilmiştir. JSS, 36 madde ve 9 alt ölçekten oluşan bir analiz aracıdır. Çalışan, her bir madde için "hiç katılmıyorum ve tamamen katılıyorum" arasında değişen altı bir skalada 36 maddenin her biri için cevaplandırmayı gerçekleştirmektedir. Ölçeği oluşturan 9 alt ölçek aşağıda Tablo 1 ile verilmiştir.

Tablo 1. JSS alt ölçekleri

Alt Ölçekler
Ücret
Promosyon
Gözetim
Yan ödemeler
Destekler, ödüller
İş prosedürleri
Çalışma arkadaşları
İşin yapısı
İletişim

Tablo 1'de yer alan her bir alt ölçege ait iş tatminini araştıran dört madde bulunmaktadır. Çalışan, bu maddelerin her birine en az "1" puan en fazla "6" puan verebilmektedir. Ölçekte bulunan, herhangi bir alt ölçek ise en fazla "24" puan en az "4" puan

alabilmektedir. Her bir alt ölçeğin puanının toplamı iş tatmin puanını vermektedir. Bu kapsamda en yüksek iş tatmin puanı "216 (24*9)", en düşük iş tatmin puanı ise "36 (4*9)" puan olarak elde edilmektedir.

4. Uygulama

Çalışmanın gerçekleştirildiği hastane binası "300" yatak kapasitesi ile hizmete açılmıştır. Hastane, açıldığı günden itibaren çok yoğun bir taleple karşı karşıya kalmıştır. Bu talebe cevap vermek ve hizmet kalitesini yükseltmek adına zaman içinde hastaneye yeni birimler eklenmiş, yatak kapasitesi artırılmış, eğitim hastanesi konumuna gelmiştir. İlgili devlet hastanesi, hasta tedavisinin yanı sıra asistan yetiştiren, sağlık alanında çeşitli araştırmalara ev sahipliği yapan, Türkiye'nin en büyük hastanelerinden birisidir.

Uygulamanın gerçekleştirildiği devlet hastanesinde yaşanan istifa ve tayin sayıları nedeniyle çalışan kadro sürekli değişmekte bu durum hastaları olumsuz etkilemektedir. Bununla birlikte aynı doktordan alınan tedavinin sürekliliği aksamaktadır. Aşağıda Tablo 2 ile 2014 yılına ait mesleklere göre çalışan ve ayrılan personel sayısı verilmiştir.

Tablo 2. Devlet Hastanesi'nde 2014 Yılına Ait Çalışan ve Ayrılan Personel Sayıları

Unvan	2014 Yılı Toplam Çalışan Sayısı	Mevcut Çalışan Sayısı	Ayrılan Çalışan Sayısı	% Ayrılan Çalışan
Doktor	893	713	180	20,15
Hemşire	620	556	64	10,32
Hizmetli	476	448	28	5,88
Laborant	455	446	9	1,98
Toplam	2444	2163	281	11,49

Tablo 2'den de görüldüğü gibi sadece 2014 yılında çalışanların toplamda % 11,49'u hastaneden ayrılmışlardır. Bu arakam hastanede ciddi bir personel devrinin olduğunu göstermektedir.

Çalışma kapsamında iş tatmini ve öznel iş yükü analizleri yapılırken hastanedeki personel Tablo 2'de de görüldüğü gibi 4 farklı meslek grubuna ayrılarak incelenmiştir. İncelemede 143 personele SWAT ve JSS ölçeklerini içeren bir anket

uygulanmıştır. Ankete katılan personele ait demografik bilgiler aşağıda Tablo 3 ile verilmiştir.

Tablo 3. Ankete Katılan Çalışanlara Ait Demografik Bilgiler

Meslek	Katılımcı Sayısı	%	Cinsiyet		Yaş Ortalaması
			Kadın	Erkek	
Doktor	45	%32	11	34	36,66
Hemşire	33	%23	27	6	34,81
Laborant	26	%18	14	12	42,46
Hizmetli	39	%27	15	24	37,17
Toplam	143		67	76	37,43

Tablo 3'den de görüldüğü gibi ankete katılanların 45'i (%32) "doktor", 33'ü (%23) hemşire, 26'sı (%18) laborant, 39'u (%27) hizmetlidir. Hizmetliler kapsamında hasta bakıcılar ve temizlik görevlileri dikkate alınmıştır.

Çalışma kapsamında öznel iş yükü analiz edilen 143 personel farklı meslek gruplarına dahil olduğu için SWAT yaklaşımında dikkate alınan zaman, çaba ve stres baskısı faktörleri açısından farklı önem ağırlıkları atanmıştır. Bu atama yapılırken doktorlar için farklı branşlardaki dört doktorun görüşleri, hemşireler için farklı bölümlerde çalışan dört hemşirenin görüşleri, laborantlar için dört laborantın görüşleri ve hizmetliler için farklı bölümlerde çalışan dört hizmetlinin görüşleri değerlendirilmiştir. Bu personelin seçimi ise tesadüfi olarak yapılmıştır. Her bir meslek grubundan alınan ağırlıkların ortalaması öznel iş yükü faktörlerine ait önem ağırlığı olarak atanmıştır. Aşağıda Tablo 4 ile farklı meslek gruplarına zaman, çaba ve stres baskısı kapsamında atanan ortalama önem ağırlıkları sunulmuştur.

Tablo 4. Meslek Gruplarına Göre Zaman, Çaba ve Stres Baskısı için Atanan Önem Ağırlıkları

Meslek	Stres	Çaba	Zaman
Doktor	0,16	0,66	0,19
Hemşire	0,25	0,28	0,47
Laborant	0,22	0,35	0,43
Hizmetli	0,27	0,13	0,60

Tablo 4'de verilen öznel iş yükü faktörlerine ilişkin önem ağırlıkları dikkate alınarak; ankete katılan 143 çalışanın bu faktörlere "1 ile 3" arasında verdiği puanlar ağırlıklandırılmıştır. Ağırlıklandırma işleminden sonra toplam iş yükü puanı "0-100" arasına çevrilerek her bir katılımcı için hesaplanmıştır. SWAT kapsamında gerçekleştirilen

yeni ağırlıklandırma yaklaşımına göre farklı meslek grupları için ortalama iş yükü puanları elde edilmiştir. Elde edilen iş yükü puanlarının meslek gruplarına ve cinsiyete göre dağılımı aşağıda Tablo 5 ile sunulmuştur.

Tablo 5. İş Yükü Puanlarının Meslek Gruplarına ve Cinsiyete Göre Dağılımı

Meslek Grubu	Ortalama İş Yükü Seviyesi		Top. Ort. İş Yükü Seviyesi
	Kadın	Erkek	
Doktor	79,06	75,23	76,16
Hemşire	79,23	83,56	80,02
Laborant	71,38	67,92	69,78
Hizmetli	73,82	64	67,78

Tablo 5’den de görüldüğü gibi en yüksek öznel iş yükü seviyesi hemşirelerde (80,02) ortaya çıkmaktadır. En düşük öznel iş yükü seviyesinin ise hizmetlilerde (67,78) olduğu belirlenmiştir.

JSS yaklaşımı kapsamında ise her bir iş tatmin boyutu için meslek gruplarına ve cinsiyete göre iş tatmin yüzdeleri ve tatmin puanları ölçülmüş ve aşağıda yer alan Tablo 6 ile verilmiştir.

Tablo 6’da yer alan iş tatmin yüzdeleri, her bir meslek grubunun herhangi bir tatmin boyutu için verdikleri toplam puanların ortalaması alınarak; bu ortalamanın o boyuta ait en yüksek puana (24) bölünüp “100” ile çarpılmasıyla elde edilmiştir. Örneğin; bayan doktorların ödemeler boyutu için verdikleri toplam ortalama puan “14,82” olarak elde edilmiştir. Ödemeler alt ölçeği “4” alt maddeden oluşmaktadır. Bu alt ölçeğin bütün alt maddelerinin en yüksek puan almasıyla toplam puan “24” olarak elde edilmektedir. Bayan doktorlardan hesaplanan “14,82” puanı “24”e bölünüp “100” ile çarpılınca “61,75” değeri elde edilmektedir. Buradan, bayan doktorların iş tatminin ödemeler boyutunda kurum açısından düşünüldüğü zaman %61,75 oranında tatmin olduğu anlaşılmaktadır. Çalışma kapsamında tatmin düzeyi %50’nin altında olan iş tatmin boyutları değerlendirmeye alınmıştır.

Tablo 6’dan da görüldüğü gibi erkek doktorlar promosyon açısından, erkek laborantlar ödemeler açısından ve bayan hizmetliler ödemeler açısından yeterince tatmin değillerdir.

Aşağıda yer alan Tablo 7’de ise meslek gruplarına ait iş tatmin puanları ve tatmin yüzdeleri verilmektedir. Tablo 7’den de görüldüğü gibi doktorların promosyonlarla ilgili iş tatmin yüzdeleri yetersizdir. Diğer meslek gruplarının 9 farklı iş

tatmin boyutuna göre tatmin yüzdeleri %50’nin üstünde olduğu için yeterli olarak değerlendirilmiştir. Doktorlarda en yüksek iş tatmini, iş prosedürleri boyutunda yaşanmaktadır. Bu durum için doktorların kendi branşlarıyla ilgili hasta bakma konusunda yeterli oldukları değerlendirilebilir. Hemşirelerde en yüksek tatmin boyutu ise yine iş prosedürleri boyutunda yaşanmaktadır. Bu durumun sebebinin de doktorlar ile aynı yönde olduğu düşünülmektedir. Laborantlarda en yüksek tatminin yaşandığı boyut çalışma arkadaşları olarak ortaya çıkmıştır. Laborantlar aynı mekânda yakın mesafelerde çalışan personel oldukları için iş arkadaşlarıyla olan ilişkileri tatmin açısından çok önemlidir. Hizmetlilerde ise en yüksek tatmin boyutu iş prosedürleri olarak belirlenmiştir. Bu durum da, temizlik görevlilerinin ve hasta bakıcıların kendilerinden beklenen görevlerinin belirli olması sonucu ortaya çıktığı düşünülmektedir.

Tablo 6. Meslek Gruplarına ve Cinsiyete Göre Ortalama İş Tatmin Puanları ve Tatmin Yüzdeler

İş Tatmin Boyutları	Ö*		P*		G*		YÖ*		DÖ*		İP*		ÇA*		İY*		İ*	
	K	E	K	E	K	E	K	E	K	E	K	E	K	E	K	E	K	E
Doktor	14,82	12,12	12,81	11,73	12,72	14,26	14,45	13,38	18,18	14,23	17,54	17,32	17,63	16,70	17,54	15,26	17,54	14,23
Tatmin (%)	61,75	50,50	53,38	48,88	53,00	59,42	60,21	55,75	75,75	59,29	73,08	72,17	73,46	69,58	73,08	63,58	73,08	59,29
Hemşire	12,11	12,21	12,07	12,15	12,85	12,75	13,29	13,27	14,85	14,72	16,96	16,96	15,81	16,12	13,44	13,66	13,44	15,42
Tatmin (%)	50,46	52,79	50,29	52,08	53,54	51,38	55,38	54,83	61,88	59,00	70,67	70,83	65,88	72,92	56,00	61,08	64,04	65,25
Laborant	13,86	11,42	13,42	11,25	13,00	14,66	15,71	12,16	16,35	16,00	19,28	17,83	18,00	19,25	13,28	13,91	17,21	15,25
Tatmin (%)	57,75	47,58	55,92	46,88	54,17	61,08	65,46	50,67	68,13	66,67	80,33	74,29	75,00	80,21	55,33	57,96	71,71	63,54
Hizmetli	11,60	13,42	12,86	13,87	14,20	13,29	13,13	13,75	14,86	14,16	16,46	16,20	15,66	16,25	13,93	14,50	16,13	14,91
Tatmin (%)	48,33	55,92	53,58	57,79	59,17	55,38	54,71	57,29	61,92	59,00	68,58	67,50	65,25	67,71	58,04	60,42	67,21	62,13

*: Ö: Ödemeler, P: Promosyon, G: Gözetim, YÖ: Yan Ödemeler, DÖ: Destek ve Ödüller, İP: İş Prosedürleri, ÇA: Çalışma Arkadaşları, İY: İşin Yapısı, İ: İletişim

Tablo 7. Meslek Gruplarına Göre Ortalama İş Tatmin Puanları ve Tatmin Yüzdeleri

İş Tatmin Boyutları	Ö	P	G	YÖ	DÖ	İP	ÇA	İY	İ
Doktor	12,78	12,00	13,88	13,64	15,20	17,37	16,93	14,97	15,04
Tatmin (%)	53,25	50,00	57,83	56,83	63,33	72,38	70,54	62,38	62,67
Hemşire	12,21	12,15	12,75	13,27	14,72	16,96	16,12	13,66	15,42
Tatmin (%)	50,88	50,63	53,13	55,29	61,33	70,67	67,17	56,92	64,25
Laborant	12,73	12,42	13,76	14,07	16,19	18,61	18,57	13,57	16,3
Tatmin (%)	53,04	51,75	57,33	58,63	67,46	77,54	77,38	56,54	67,92
Hizmetli	12,72	13,48	13,64	13,51	14,43	16,3	16,02	14,28	15,38
Tatmin (%)	53,00	56,17	56,83	56,29	60,13	67,92	66,75	59,50	64,08

Toplam iş tatmin puanlarının meslek gruplarına göre yüzde dağılımları ise Tablo 8 ile verilmiştir.

Tablo 8. Meslek Gruplarına Göre Ortalama İş Tatmin Puanları ve İş Tatmin Seviyeleri

Meslek	İş Tatmin	İş Tatmin Düzeyi
Doktor	131,84	61,03
Hemşire	127,30	58,93
Laborant	136,27	63,08
Hizmetli	129,79	60,08

Tablo 7'den de görüldüğü gibi en yüksek iş tatmin puanına sahip olan meslek grubu laborantlardır (%63,08). En düşük iş tatmin puanına sahip olan meslek grubu ise hemşirelerdir (%58,93).

5. Sonuç ve Tartışma

Çalışma kapsamında bir devlet hastanesinde yaşanan istifa ve tayin sayılarındaki artışın nedenleri incelenerek; bunlara ilişkin önerilerde bulunulması amaçlanmıştır. Sorunlar, endüstri mühendisliği bakış açısıyla ele alınarak incelenmiştir. Bu kapsamda çalışanların öznel iş yükü seviyelerinin belirlenmesi için SWAT, iş tatmin düzeylerinin belirlenmesi için ise JSS ölçeği kullanılmıştır.

Çalışmada en yüksek öznel iş yükü seviyesinin hemşirelerde ortaya çıktığı görülmüştür. Bunun sebebini hemşirelik mesleğinin hem fiziksel hem mental gerekliliklerinin olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Kurumdaki hemşire sayısının artırılmasıyla iş yükü dağılımı dengelenebilir. Bununla birlikte hemşirelerin iş tatmin boyutlarının maddi olan kısımlarıyla ilgili düşük tatmin sağladıkları görülmektedir. Bununla birlikte meslek grubu olarak iş tatmin yüzdelerine bakıldığı zaman da hemşirelerin en düşük iş tatmin seviyesine sahip olduğu görülmektedir. Bu durum iş yükünün fazla olmasından ve maddi boyutlar açısından yeterli seviyede tatmin edilememelerinden kaynaklanmaktadır.

Bu kapsamda, kurumda dengeli iş yükü dağılımı, etkin ücret yönetimi, yan ödemelerin, promosyonların, destek ve ödüllerin artırılmasıyla personelin kuruma bağlılığının artırılacağı düşünülmektedir.

6. Çıkar Çatışması / Conflict of Interest

Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir.

No conflict of interest was declared by the authors.

7. Kaynaklar

Battiste, V., Bortolussi M.R., 1988. Transport Pilot Workload: A Comparison of Two Objective Techniques", Proceedings of The Human Factors Society 32nd Annual Meeting, 150-154.

Bear, A., Dorris R., 1984. The Effects of Supervisor Experience and The presence of Shift technical Advisor on the Performance of Two-man Crews in a Nuclear Power Plant Simulator, Proceedings of the Human Factors Society 28th Annual Meeting, Santa Monica CA: Human Factors Society, 242-246.

Bittner, AC., Byers J.C., Hill S.G., Zaklad A.L., Christ R.E., 1989. Generic Workload Ratings of a Mobile Air Defense System, Proceedings of The Human Factors Society 33rd Annual Meeting, Santa Monica CA: Human Factors Society, 1476-1480.

Byers, J.C., Bittner A.C., Hill S.G., Zaklad A.L., Christ R.E., 1988. Workload Assessment of a Remotely Piloted Vehicle (RPV) System, Proceedings of The Human Factors Society 32nd Annual Meeting, Santa Monica CA: Human Factors Society, 1145-1149.

Cooper, G.E., Harper R.P., 1969. The Use of Pilot Rating in the Evaluation of Aircraft Handling Qualities", AGARD Report 567, London: Technical Editing and Reproduction Ltd.

Cooper, G.E., Harper R.P., 1969. The Use of Pilot Rating in the Evaluation of Aircraft Handling Qualities, AGARD Report 567, London: Technical Editing and Reproduction Ltd.

Corwin, W.H., Sandry-Garza D.L., Biferno M.H., Boucek G.P., Logan A.L., Jonsson J., Metalis S.A., 1989. Assessment of Crew Workload Measurement Methods, Techniques and Procedures (Volume 1). WRDC-TR-89-7006, Wright-Patterson Airforce Base, OH.

Gawron, V.J., 2008. Human Performance, Workload, and Situational Awareness Measures Handbook. Boca Raton: CRC Press.

Gawron, V.J., Schiflett S., Miller J., Ball ., Slater T., Parker F., Lloyd M., Travale D., Spicuzza R.J., The effect of pyridostigmine bromide on in-flight aircrew performance. USAFSAM-TR-87-24, Brook Air Force Base, TX: School of Aerospace Medicine.

Hart, S.G., Staveland L.E., 1987. Development of NASA-TLX (Task Load Index): Result Empirical and Theoretical Research In Hancock, P.A. and Meshkati, N. (Eds.). Human Mental Workload. Amsterdam: Elsevier.

Ivancevich, J.M., Simith, S.V., 1981. Identification and Analyses of Job Difficulty Dimensions An Empirical Study. Ergonomics, 24(5), 351-363.

Karaköse, T., Kocabaş, İ., 2006. Özel ve Devlet Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Beklentilerinin İş Doyumu ve Motivasyon Üzerine Etkileri. Eğitimde Kuram ve Uygulama, 2(1), 3-14.

London, M., Klimoski, R.J., 1975. Self-esteem and Job Complexity as Moderators of Performance and Satisfaction. *Journal of Vocational Behaviour*, 6(3), 293-304.

Reid, G.B., Nygren T.E., 1988. The Subjective Workload Assessment Technique: A Scaling Procedure for Measuring Mental Work load. In Hancock, P.A. and Mehtaki, N. (Eds.) *Human Mental Workload*. Amsterdam, 185-218.

Roscoe, A.H., 1984. Assessing pilot workload in flight: Flight test techniques. *Proceedings of NATO Advisory Group for Aerospace Research and Development (AGARD)*, AGARD-CP-373, France: AGARD.

Shively, R.J., Battiste V., Matsumoto J.H., Pepitone D.D., Bortolussi M.R., Hart S.G., 1987. Inflight Evaluation of Pilot Workload Measures for Rotorcraft Research. In R.S. Jensen *Proceedings of The 4th Symposium on Aviation Psychology*, Columbus, OH: Ohio State University, 637-643.

Spector, P.E., 1997. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences*. Thousand Oaks, CA, Sage.

Sünter, A.T., Canbaz, S., Dabak, Ş., Öz, H., Pekşen, Y., 2006. Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeyleri. *Genel Tıp Dergisi*, 16(1), 9-14.

Ünal, S., Karlıdağ, R., Yoloğlu, S., 2001. Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Üzerine Etkileri. *Klinik Psikiyatri*, 4, 113-118.

Yelboğa, Atilla., 2009. Validity and the Reliability of the Turkish Version of the Job Satisfaction Survey (JSS). *World Applied Sciences Journal*, 6(8), 1066-1072.

Wierwille, W.W., Connor S.A., 1983. Evaluation of 20 Workload Measures Using Psychomotor Task in a Moving-base Aircraft Simulator, *Human Factors*, 25(1), 1-16.

Whitaker, L.A., Peters L., Garinther G., 1989. Tank Crew Performance: Effects of Speech Intelligibility on Target Acquisition and Subjective Workload Assessment, *Proceedings of The Human Factors Society 33rd Annual Meeting*, 1411-1413.