

Demografik Farklılıkların İş Gücü Verimliliğine Etkisi

The Effect Of Demographic Factors On Labour Force Productivity

Atıla KARAHAN*

ÖZET

Küreselleşme olgusu sadece organizasyonları ve yönetim şekillerini etkilemekle kalmamış, gerek müşterilerin, gerekse işgücünün beklentilerini de değiştirmiş ve şekillendirmiştir. Artık organizasyonlar daha bilinçli, ne istediğini bilen, iyi ve kötü hizmeti ayırabilen ve gerektiğinde kötü hizmete karşı olumsuz tepki veren bir müşteri yapısı ile karşı karşıyadır. Bu yüzden organizasyonlardaki tüm çalışmaların odağı müşteridir. Müşteri odaklı hizmeti göz ardı eden organizasyonlar varlıklarını sürdürmekte ve rekabet edebilirlikte güçlüklerle karşılaşmaktadırlar.

Müşteri odaklı hizmet ancak iş tatmini olan ve motive olmuş işgörenler ile sağlanabilir. Dolayısıyla en iyi organize olmuş, en iyi olanaklara sahip bir işletmede işgörenin tutumu müşterinin kötü hizmet algısına sebep olabileceken, ortalama bir organizasyonda işgörenin olumlu tutumu sayesinde müşteri memnuniyeti sağlanabilecektir.

İşletmeler açısından günümüzde "kilit verimlilik göstergesi" kavramı ortaya çıkmıştır. Bu verimlilik göstergesi yapılan işin tümünü, tüm fiziksel çıktıyı ölçmek için yeterli değildir. Buna karşılık işletmenin uğraş alanının büyük bir bölümünü simgeleyen birkaç ürün ya da hizmetin çıktısını ölçer. Örneğin bazı sigorta şirketleri tazminat servisinin verimliliğini kişinin çalışma süresinde takip ettiği tazminatların sayısı ile ölçmektedir.

Hastaneler kamusal otorite ve toplumsal baskı grupları ile karşılıklı etkileşimde bulunan örgütlerdir. Bu özelliği nedeniyle hastanelerin yönetimi, hem karmaşık hem de güçtür. Ancak hızlı nüfus artışı, ortalama yaşam süresinin uzaması, sağlık bilincinin yükselmesi, hastaların değişen talepleri, günümüzde tıbbi uygulama gereksinimlerinin artması, aşırı rekabet, tıp alanında ileri teknolojilerin hızla yaygınlaşması nedeniyle hastanelerin etkin ve verimli bir şekilde yönetimi önem arz etmektedir. Bu nedenle, hastanelerde verimlilik artışının sağlanabilmesi için öncelikle iş gücü verimliliğinin artırılması gerekmektedir.

Bu araştırma hastanede çalışanların demografik bakımdan işgücü verimliliğine etki eden faktörlerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın ana kütlesini Afyon Kocatepe Üniversitesi Hastanesi'nde çalışan sağlık personeli oluşturmaktadır. Çalışma örnekleminde toplam 720 personel arasından rastgele seçilen 457 kişiye ulaşılmıştır.

Sonuç olarak organizasyonel yapının Afyon Kocatepe Üniversitesi Hastanesi'nde çalışanların kişisel durumları ve verimlilikleri ile doğrudan ilgili olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: İşgücü verimliliği, Hastane, Organizasyon

Çalışmanın Türü: Araştırma

ABSTRACT

Globalization phenomenon is not only effected organisations and shape of managements it is also effected expectation of customers and labourforce by changing and shaping these factors. Anyway organisations are more aware, know what they want, allocate good and bad service and also we are vis a vis to customer structure of giving reaction if it is necessary against to bad service. Therefore all studies in organisation focused on customer. Organisations neglecting customer focused service have got difficulties for their life and competition.

Customer focused services can secure with employees which are motived and has got work satisfaction. Consequently in establishments with best organized, best facilities but negative employee attitude would be getting reason of bad perception on customers, but avarage organization with positive attitude of employee it would be getting customer pleasure.

Regarding to enterprises it is occured o concept "Key Efficiency Scale". This is not enough for measuring all phisical output. Otherwise it is measuring product or services which are big part of company profession. For example some insurance companies efficiency of claim service is measuring with number of claims to whom study duration.

Hospitals are kind of organisations which have got interaction with public authority and social domination groups. From this speciality the management of hospitals also complex and difficult. Although speedy population increase, extension of average living duration, rising of health aware, changing of patients demand, incresing necessity of medical practicing, excessive competition, high technology become widespread of medical area. All these things are reason of that hospital manage importance with effective and productive shape. Therefore it is necessitate to secure productivity increasing. It must be firstly doing increasing the labourforce efficiency.

This research realized the aim of determinig which demografic factors effected to hospital employees lobour force productivity. Main weight of this research is Afyonkarahisar Kocatepe University Hospital health employees. Total personel are 720 but it is reached 457 personel sampling of total personel for this study.

It is more difficult to measure labor productivity in service organizations than organizations which produce goods. Research has two main variable groups as depended and independed variables.

* Yrd. Doç. Dr., Afyon Kocatepe Üniversitesi

Independed variables of research includes age, sex, marital status, education level, work experience at hospital. Depended variables of research includes 30 judgment.

Survey form was used at research in order to collect data. Master thesis of Ozkoc (2007) was used as a main source for preparing survey form. Confidence analysis of survey was determined, and value of Cronbach alpha constant was found 91,3.

In addition to frequency distrupction of taken variables, performing aims of these tests were written at analysis. Discriminant analysis, ANOVA and pearlsons correlation methods were used at analysis of collected data.

Labor of hospital was seperated to four main gropus in detail for research. First group includes nurses. Second group includes technicians. Radiology technicians and laboratory workers were included at this group. Third group includes secretaries. At this group labour includes information workers, patient reservation workers and santral workers. Fourth group includes patient keepers and cleaning personnel.

In the frame of sex of workers, canonical discriminant function has no significant value as a resultt of Wilk's Lambda analysis. This shows there is no difference between behaviour of hospital workers in the view of organizational factors affecting labor productivity at different sex. We can say that both male and female groups have similar working and labor ideas in an organization. In this view culture of organization is also an important variable effecting ideas of different sex groups.

In the frame of marital status of workers, canonical discriminant function has no significant value as a resultt of Wilk's Lambda analysis. This shows there is no difference between behaviour of hospital workers in the view of organizational factors affecting labor productivity at different marital status.

In the frame of age groups, age and labor productivity has significant relation in only "labor productivity reduces if managers ignore view and ideas of workers" judgement ($p=,036$). This result shows that different age groups think different in the view of attempting to management. We can say that workers having more experience give more importance to their ideas in an organization. Ignorance of workers ideas may reduce job satisfaction also. This situation also decreases labor productivity.

Multi-comparing analyses were performed in order to determine in which age group there is a difference and direction of this difference. As a result of this analysis, this difference was found between 19-24 age group and 35-44 age group. All age groups agree that lack evaluation of performance causes low productivity and motivation. On the other hand, workers at 19-24 age group and 35-44 age group showed same idea more strongly. This result is also seen at positive sign of mean difference.

Having been looked to demographic properties, there is significant difference between workers in the view of age and education status, whether there is not a significant relation in the view of sex and marital status. This results show that new labor has an intellectual idea of productivity than traditional views. Namely, both male and female workers have the same idea, and their ideas show difference with only education and age status. As known age means experience as well as education.

Conclusion is that organisational structure in Afyonkarahisar Kocatepe University employees it is seen directly relations between personel situations and their productivity.

In developed world, it is important for an organization to find out its problems and its ways of productivity increasing itself. Especially hospitals are important organizations for social health and environmental health. Thus, this kind of researches in the field of health management directed to labor at health sector may increase living standarts of people. In future researches, judgements of this research may increased, survey may be applied to more workers, and perspectives of this research may be extended to other components of hospital and health sector. This reaserch also may be seen as a data source for further researches. It must be noticed that attempting to management is the most important part of increasing of productivity at organizations. For this reason, further researches may be directed towards to this direction.

Keywords: Lobour force productivity, Hospital, Organization

The type of study: Research

GİRİŞ

Günümüzde işgörenlerin beklentileri de değişmiştir. Artık işgören sadece para ile motive olmamakta, bunun yanı sıra işin sosyal yönü, tatmin derecesi, toplumdaki yeri gibi birçok faktör onun işi ile ilgili duygularını ve dolayısıyla verimliliğini etkilemektedir.

Bir hizmet işletmesi olan hastaneler organizasyonel olarak diğer işletmelerle ortak özelliklere sahip kuruluşlardır. Son yıllara kadar hastaneler sanki birer hayır kurumu gibi görülmüş diğer işletmeler gibi karlılık ve verimlilik doğrultusunda çalışmalarını gerektirdiği konusu yadsınmıştır. Ancak özel hastanelerin gün geçtikçe artması ve küreselleşme sonucu ortaya çıkan rekabet olgusu ile artık hastanelerin de diğer işletmelerle yapısal olarak aynı özelliklere sahip olduğu kabul edilmiştir.

İşgücünün organizasyonlar açısından önemi dolayısıyla seçilmiş olan işgücü verimliliğine etki eden faktörleri belirlemeye yönelik bu araştırma ile ilgili temel kavramlar ele alınmış hastane işletmelerinin ve verimliliğin tanımı yapılmış, verimliliğin ülke ekonomisi açısından önemi ve verimliliğe etki eden faktörler incelenmiş, işgücü verimliliği tanımlanarak önemi vurgulanmaya çalışılmıştır.

İŞ GÜCÜ VERİMLİLİĞİ VE ÖNEMİ

Günümüzde işletmelerin ağır rekabet koşulları altında çalışma zorunluluğu üretim faktörlerinin fiyatlarının giderek artması, tam kullanım kapasitesinin sınırlarına yaklaşmış bulunan sanayileşmiş ülkelerde, bu faktörlerin elde edilme güçlüğü işletmelerin aşırı kârlarla çalışma olanağını, başka bir deyimle yüksek kâr marjlarını düşürmüştür (Kaynak, 1995:1).

Emek ona sahip olanın iradesi dışında kullanılamayan, biriktiremeyen, maliyeti ve fiyatı olmayan, ekonomik yönden çok, sosyal ve psikolojik yönü ağırlık taşıyan bir unsurdur. Verimlilik analizinde, işgörenin psikolojik, sosyal ve ekonomik beklentileri, işgücünde önemli bir rol oynamaktadır (Atay, 1988: 2).

İşgücü Verimliliğine Etki Eden Faktörler

Bu kısımda işgücü verimliliğine etki eden faktörler kişisel faktörler ve organizasyonel faktörler şeklinde açıklanacaktır.

Kişisel Faktörler

Kişisel faktörlerde kendi içerisinde aşağıdaki alt başlıklar halinde incelenecektir.

Biyografik Özellikler

Yaş, Cinsiyet, Medeni Durum

Yaş, cinsiyet ve medeni durumun işgücü verimliliğini etkileyen önemli etkenlerden olduğu tespit edilmiştir (Robins, 2001: 36).

Kıdem

Kıdem, belirli bir işte çalışılan zamandır. Kıdem iş deneyimi olarak da adlandırılır. Kıdem ile işgücü verimliliği arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Araştırmalar kıdem ile işgücü dönüşüm oranı arasında negatif, iş tatmini arasında ise pozitif bir ilişki olduğunu da göstermiştir (Robins, 2001: 35).

Yetenek

Yetenek, bir işteki değişik görevleri yerine getirmek için gösterilen bireysel kapasitedir. Bireylerin yetenekleri fiziksel yetenek ve entelektüel yetenek olmak üzere iki çeşittir. Entelektüel yetenek zihinsel aktivite gerektirir. Fiziksel yetenek daha az beceri isteyen ve daha standart işlerde başarılı olmak için gereklidir. Fiziksel yetenek kuvvet, el becerisi, dayanıklılık ve benzeri karakteristik özellikleri gerektirir (Özkoç, 2005: 22).

Öğrenme

Öğrenme (geçmiş deneyimlerden bilinen) ile performans (belli bir zamanda bildiklerini gösterme) arasında fark vardır. Bir işgören belli bir davranışı öğrenmiş fakat uygulamıyor olabilir. Bu durumda davranışın ortaya çıkarılması için işgörenin motive edilmesi gerekir (Baysal, 2004: 69).

Tutumlar

Tutum; Bireyin sosyal dünyasında saygı gören davranışsal eğilimler, duygular, pozitif veya negatif yargılara tahammül sistemidir (McKenna, 2000: 247). Tutumlar ile davranışlar arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere bir çok araştırma yapılmış fakat araştırma sonuçları farklılık göstermiştir (Tekarslan, 2000: 204).

Kişilik ve Duygular

Kişilik, Bireyin fiziksel, zihinsel, moral ve sosyal özelliklerinin bütünüdür. Duygular ise, davranış biçimlerini etkileyen içsel tepkilerdir. Kendi duygularını bilen ve başkalarının duygularını anlama kabiliyeti olan insanlar işlerinde daha verimli olabilir. Bu duygusal yetenek olarak açıklanmaktadır (McKenna, 2000: 284).

Algılama

Algılama; bireyin çevresini anlamlandırmak için duyularını düzenlemesi ve yorumlaması sürecidir. Araştırmalar işgörenin işteki ortamı algılama şekillerinin, ortamın kendisinden daha çok verimliliği etkilediğini göstermektedir (Robins, 2001: 122).

Motivasyon

Çoğu zaman motivasyon ve performans karıştırılmaktadır. Fakat bunlar farklı iki kavramlardır. Performans, bir kişinin davranışlarının sonuçlarının değerlendirilmesidir, bir kişinin verilen işi ne kadar başarılı ya da başarısız yaptığı ile ilgili bir kavramdır. Motivasyon ise bir kişinin performansına etki eden birçok faktörden oluşur (Paksoy, 2002: 88).

Organizasyonel Faktörler

Bu bölümde organizasyonel yapı ile ilgili kavramlar açıklanacaktır.

Organizasyonun Yapısı ve Organizasyonel Dizayn

Organizasyon bir düzen veya düzenlemeyi ifade eder. Organizasyonel yapı işlerin formel olarak nasıl bölüdüğü, gruplandırıldığı ve koordine edildiği olarak tanımlanır (Robins, 2001: 414). Hastaneler için en popüler işbölümü şeklinin fonksiyonlara göre gruplandırma olduğu ifade edilebilir (Kavuncubaşı, 2000: 192).

Organizasyonel Kültür ve Verimlilik

Organizasyonel kültür verimlilik artışı ile direkt ilgilidir. İşgücü sadakati organizasyonel kültür ile sağlanır. Organizasyon bir uyarı gönderir ve bireyler kendi iç dünyalarında bu uyarıyı değerlendirerek cevap verirler. Burada bireylerin ihtiyaçları önemlidir. Bireylerin çekirdek ihtiyaçları hakkında bir çok yazar ihtiyaçlar listesi ortaya koymuştur. Uyarı ve cevap sürecini etkileyen çekirdek ihtiyaçlar başarı ve tanınma, yapı ve kontrol, sosyal ilişkiler ve yaratıcılık ve işi eğlenceli bulma şeklinde ifade edilebilir (Raymond, 1989: 10).

İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ve Verimlilik

Yapılan araştırmalar işletmelerde insan kaynakları yönetimi uygulamalarının iyi bir biçimde planlanması halinde iş gücü verimliliğine olumlu katkılar sağladığını tesbit etmiştir (Bretton ve gold, 2003: 433).

Ücret

Ekonomik açıdan ücret "emeğin fiyatı", sosyal siyaset açısından "işgörenin geçim aracıdır" ve iş hukuku açısından ise "işgörenin fikri ve bedeni faaliyetlerinin karşılığıdır" (Atay, 1988: 46) . Bu nedenle ücret işletmelerde iş gücü verimliliğini etkileyen en önemli etkenlerden birisi olarak ifade edilebilir.

İletişim ve Kişilerarası İlişkiler

Yöneticilerin başarısı ve organizasyonların etkinliği üzerinde rol oynayan en önemli süreçlerden birisi haberleşme (iletişim) sürecidir. Bir işletmede etkin ve iki yönlü bir iletişimin olmaması, çalışanlar ve yöneticiler açısından hem işlerin yürütülmesi ve koordinasyonuna, hem de iş tatminine ilişkin çeşitli sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. İletişim çalışanların kendi aralarında ve yöneticileri ile iyi ilişkiler kurmasında büyük rol oynamaktadır (Koçel, 2001: 417).

Stres

İş yerinde yaşanan stres işgücü dönüşüm oranı üzerinde verimsizlik etkisi yaratır (Robbins, 2001: 539)

Hastanelerde Verimlilik Ve İşgücü Verimliliği

Verimlilik ve kalite, herhangi bir faaliyet veya dönüşüm fonksiyonunda kaynakların en iyi şekilde nasıl kullanılacağına dair değerlendirmelerdir (Van Looy, 1998: 360). Hastaneler kamusal otorite

ve toplumsal baskı grupları ile karşılıklı etkileşimde bulunan örgütlerdir. Bu özelliği nedeniyle hastanelerin yönetimi, hem karmaşık hem de güçtür. Bu nedenle, hastanelerde verimlilik artışının sağlanabilmesi için öncelikle iş gücü verimliliğinin artırılması gerekmektedir (Chow-Chua ve Goh, 2002: **akt,özgener ve küçük:2008).

Sağlık sistemi kaynaklarının verimli kullanımının teşvik edilmesi hem hastalar hem de bu hizmeti verenler (doktor, hemşire, yönetici, hastabakıcı gibi işgücü verimliliği) açısından hayati derecede önem arz etmektedir (Boussabaine ve Kirkham, 2006: **akt,özgener ve küçük:2008). Değer yaratan endüstrilerin gelişmesiyle sağlık bakım hizmetlerinin düzenlenmesi, ulusal sağlık hizmetlerinin maliyetleri de dikkate alınarak bütüncül bir bakış açısıyla değerlendirilmelidir (Cardinaels vd., 2004: **akt,özgener ve küçük:2008). Bu nedenle hastane kuruluş yerinin seçimi, teknoloji yatırımları (Goldstein vd., 2002: **akt,özgener ve küçük:2008), insan kaynaklarının nitelik durumu (Moody vd., 1998: **akt,özgener ve küçük:2008), sistemin mevcut durumu, işgören değişimi ve geçiş eğitimi, maliyet sistemi, kalite, algılanan karmaşıklık, yönetim-doktor çatışması, örgütsel destek, ücret politikası, bürokratik engeller, satınalma sözleşmeleri, hastane hacmi, departmanlar arası ekipler, kaynak tahsisi politikaları ve kaynak kullanım stratejileri/yöntemleri de hastanede işgücü verimliliğini etkilemektedir (Caccia Bava vd., 2006: **akt,özgener ve küçük:2008). Hastanelerde işgücü verimliliğini artırma stratejilerinden bazıları aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Hastanelerde Modern Yönetim Tekniklerinin Uygulanması

Hastanelerde işgücü verimliliğinin iyileştirilmesi için Toplam Kalite Yönetimi, Dış Kaynaklardan Yararlanma (Outsourcing), Benchmarking ve Değişim Mühendisliği en fazla uygulama alanı bulan çağdaş yönetim teknikleridir (Chow-Chua ve Goh., 2002: 225).

Etkin Bir Yönetim Bilgi Sistemi: Etkin bilgi sistemlerinin çok miktarda bilgiyi analiz etmeye imkan sağlaması nedeniyle hastanelerde karar verme süreçlerinin kalitesi artmakta, katılımcı yönetim teşvik edilmektedir (Kolegeropoulos vd., 2003: 65). Dolayısıyla hastane yöneticilerinin kaynakları uygun bir şekilde doğru zaman ve doğru yerde kullanımı sağlanarak işgücü verimliliği olumlu yönde etkilenmektedir (Moreno vd., 1999: 376).

Etkin Zaman Yönetimi: İşgücü verimliliğinin artırılmasında zamanın verimli bir şekilde kullanılması büyük bir önem taşımaktadır (Walker ve Adam, 1998: 540). Hastanelerde zamanın verimli yönetilmesi için etkin randevu sistemi, etkin raporlama, öncelikleri belirleme, yetki devri, etkin sekreterlik mekanizması ve ziyaretçi yönetimine önem verilmelidir (Güven ve Yeşil, 2004: 58).

Etkin Finansal Modellerin Benimsenmesi: Hastane yönetiminin finansmanında kamu, özel ve karma modeller söz konusudur. Bu modellerin yapısı ülkeden ülkeye farklılık arz etmektedir (Uz, 1997: 152). Ancak bu modellerden kullanılacak olanın hastanelerin etkinliği ve performansını artırıcı yönde etkilemesinin göz önünde bulundurulması gerekmektedir.

Afyon Kocatepe Üniversitesi Hastanesinde İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma

Araştırmanın Konusu, Önemi ve Amacı

Araştırmanın konusunu hastanelerde çalışanların işgücü verimliliğine etki eden faktörlerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Hizmet üreten işletmelerde işgücü verimliliğinin ölçülmesi mamül üreten işletmelere göre daha zordur.

Bu araştırmanın amacı; Afyon Kocatepe Üniversitesi hastanesinde çalışanların demografik açıdan organizasyonel iş gücü verimliliğine etki eden faktörlerin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Kapsamı, Kısıtları

Araştırmanın ana kütesini Afyon Kocatepe Üniversitesi Hastanesi'nde çalışan sağlık personeli oluşturmaktadır. Çalışma örnekleminde toplam 720 personel arasından rastgele seçilen 457 kişiye ulaşılmıştır.

Araştırmamızın en önemli kısıtı çalışma yapılan hastane çalışanları ile sınırlı olmasıdır.

Araştırmanın Değişkenleri

Araştırmamız bağımlı değişkenler ve bağımsız değişkenler olmak üzere iki değişken grubundan oluşmaktadır.

Araştırmanın bağımsız değişkenleri yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, hastanede çalışma süresi olarak sınıflandırılmıştır.

Araştırmamızın bağımlı değişkenleri ise 30 yargıdan oluşmaktadır.

Tablo 1. Organizasyonel Faktörler ile ilgili değişkenler; 30 adet

OF1-Birimimin uzmanlaştığı konu dışındaki işlere/hastalara bakarken zorlandığım için bu durumlarda verimliliğim düşük olur
OF2-Diğer departmanların işlerini doğru yapmaması isimi aksatıp verimliliğimi düşürür
OF3-Hastanemizin en üst yöneticisine kadar tüm yöneticilere rahatlıkla sorunumu iletmiyor olmak benim iş verimliliğimi olumsuz etkiler
OF4-Amirlerimin işlerimi yakından kontrol etmesi her an yakınımda olması verimliliğimi olumsuz etkiler
OF5-Hastanemizde tüm kararların en üst yönetim tarafından alınması verimliliğimi azaltır.
OF6-Hastane genelinde yapılan işlerin standart olmaması verimliliğimi düşürür
OF7-Bağlı olduğum üstlerimin kararlarındaki çelişki verimliliğimi olumsuz etkiler
OF8-Sürekli aynı tarz işlere/hastalara bakmak verimliliğimi olumsuz etkiler
OF9-Belirli aralıklarla rotasyon yapılması verimliliğimi olumsuz etkiler
OF10-Mevcut yetki ve sorumluluklarının arttırılmaması verimliliğimi olumsuz etkiler
OF11-Yaptığım işin bütünü küçük bir parçası olması beni işime yabancılaştırır.
OF12-Çalıştığım kurumun dışarıdaki imajının değersiz olması verimliliğimi olumsuz etkiler
OF13-Çalıştığım kurumun kültürüne yabancı olmak verimliliğimi olumsuz etkiler
OF14-Yeni işe alınan elemanların işe uygun olmaması iş yükümü arttırıp verimimi azaltır
OF15-Bölümümdeki personel sayısının yetersizliği iş yükümü arttırır ve verimliliğimi azaltır.
OF16-İşe ve iş yerine alışmak için bir programa tabi tutulmadan işe başlamak stres yaratır ve verimliliğimi olumsuz etkiler
OF17-Ücretin düşük olması verimliliğimi olumsuz etkiler
OF18-Eşit işe eşit ücret verilmemesi verimliliğimi olumsuz etkiler
OF19-Uzun çalışma saatleri ve düzensiz çalışma moral ve verimliliğimi olumsuz etkiler
OF20-Terfi sisteminin liyakat yerine kişisel ilişkilere dayanması verimliliğimi düşürür.
OF21-Performansımın haksız olarak düşük değerlendirmesi motivasyonumu/ verimliliğimi azaltır.
OF22-Toplam Kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme çerçevesinde veri toplanması fakat düzeltici önlemlerin alınmaması verimliliğimi olumsuz etkiler
OF23-Yöneticilerin görüş ve önerilerimi dikkate almaması verimliliğimi olumsuz etkiler
OF24-Kuruluş içindeki iletişim araçlarının yetersizliği verimliliğimi olumsuz etkiler
OF25-Çalışma arkadaşlarım ile ilişkilerimin iyi ve uyumlu olması verimliliğimi arttırır.
OF26-Prosedür ve talimatların sık değişmesi uyum sağlamamı zorlaştırır ve stres yaratır
OF27-Hastanede güvenli çalışma koşulları konusunda eğitilmek verimliliğimi arttırır.
OF28-İş kazalarının önlenmesi için alınan önlemler verimliliğimi arttırır.
OF29-Kullandığım cihazların sık sık bozulması verimliliğimi olumsuz etkiler
OF30-Kullandığım bilgisayarın sık sık bozulması verimliliğimi olumsuz etkiler

Araştırmanın Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formunun hazırlanmasında Özkoç (2007) yüksek lisans tezinden yararlanılmıştır. Anketin güvenilirlik analizi yapılmış ve Cronbach alpha değeri 91,3 olarak bulunmuştur.

Anketimizde organizasyonel faktörlere ilişkin 30 değişken bulunmaktadır. Anket 5'li likert tipi ölçekle belirlenmeye çalışılmıştır.

Araştırmada Kullanılan İstatistik Teknikler

Anket sonucu elde edilen veriler SPSS 11,5 bilgisayar paket programında elektronik ortama alınmış ve analiz edilmiştir.

Ele alınan değişkenlerin sıklık dağılımı yanı sıra, analizlerde bu testlerin yapılış amacı yazılmıştır. Discriminant analizi, ANOVA ve Pearson'un korelasyon kat sayısı yöntemleri kullanılmıştır.

Hastanede çalışan işgücü ayrıntılı olarak dört gruba ayrılmıştır.

İlk grupta hemşireler yer almaktadır.

İkinci grup teknikerlerdir. Radyoloji teknikerleri ve laborantlar bu kapsamda ele alınmıştır.

Üçüncü grup sekreterlerdir. Sekreterlerin kapsamına danışma ve hasta kabul elemanları ile santral görevlileri de alınmıştır.

Dördüncü grupta Hasta Bakıcı ve Temizlik Personeli yer almaktadır.

Tablo 2. Araştırmaya katılan işgücünün cinsiyet, medeni durum, eğitim, görev ve çalışma şekli açısından dağılımı

Değişken	Kategori	N	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	247	54,1
	Erkek	210	45,9
	Toplam	457	100
Medeni durum	Evlü	209	45,7
	Bekar	248	54,3
	Toplam	457	100
Eğitim	İlkokul	60	13,1
	Orta okul	10	2,2
	Lise	189	41,4
	Üniversite	198	43,3
	Toplam	457	100
Yaş	19-24	140	30,6
	25-34	147	32,2
	35-44	170	37,2
	Toplam	457	100

Araştırmanın Bulguları

Cinsiyet İle Organizasyonel Faktör Değişkenlerinin Karşılaştırılması

Tablo 3. Cinsiyet grupları için organizasyonel faktör değişkenlerinin kanonikal diskriminant fonksiyonlarının özeti

Özdeğerler				
Fonksiyon	özdeğer	Varyans%	Kümülatif %	Kanonikal korelasyon
1	,269(a)	100,0	100,0	,461

a First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.

Wilks' Lambda				
Fonksiyon(ların) Testi	Wilks' Lambda	Kı-Kare	Serbestlik Derecesi	Anlamlılık Düzeyi
1	,788	33,400	30	,305

Bu kanonik diskriminant fonksiyonu, toplam varyansın %100'ünü açıklamaktadır. Kanonik korelasyona bakıldığında (,461) dir ve Wilk's Lambda ile yapılan denetimde (Wilk's Lambda, ,788) bulunan kanonik diskriminant fonksiyonu anlamlı bulunmamıştır.

Medeni Durum ile Organizasyonel Faktör Değişkenlerinin Karşılaştırılması

Tablo 4. Medeni durum grupları için organizasyonel faktör değişkenlerinin kanonik diskriminant fonksiyonlarının özeti

Özdeğerler				
Fonksiyon	özdeğer	Varyans %	Kümülatif %	Kanonik korelasyon
1	,128(a)	100,0	100,0	,341
a First 1 canonical discriminant functions were used in the analysis.				

Wilks' Lambda				
Fonksiyon(ların) Testi	Wilks' Lambda	Ki-Kare	Serbestlik	Anlamlılık Düzeyi
1	,872	16,98	30	,971

Bu kanonik diskriminant fonksiyonu, toplam varyansın %100'ünü açıklamaktadır. Kanonik korelasyona bakıldığında (,341) dur ve Wilk's Lambda ile yapılan denetimde (Wilk's Lambda, ,872) bulunan kanonik diskriminant fonksiyonu anlamlı bulunmamıştır.

Yaş Grubu ile Organizasyonel Faktör Değişkenlerinin Karşılaştırılması

Tablo 5. Yaş Grubu İle Organizasyonel Faktör Değişkenlerini Karşılaştıran ANOVA Tablosu

ANOVA						
		Sum of Squares	Ortalama	F	Anlamlılık Düzeyi	
OF23 Yöneticilerin görüş ve önerilerini dikkate alınmaması verimliliğimi olumsuz etkiler	Gruplar arası	6,51	3,272	3,410	,036	
	Grup içi	146,971	,955			

Yaş grupları ile işgücü verimliliğine etki eden organizasyonel faktör değişkenlerini karşılaştıran yukarıdaki tabloda sadece of21 kodu ile belirttiğimiz “Yöneticilerin görüş ve önerilerini dikkate alınmaması verimliliğimi olumsuz etkiler” değişkeni ile ilgili olarak farklı yaş gruplarındaki işgörenlerin tutumları arasında anlamlı fark bulunmuştur. anlamlılık düzeyi ,036'dır.

Farklı tutumun hangi yaş grupları arasında ve ne yönde olduğunu saptamak amacıyla çoklu karşılaştırma yapılmıştır.

Tablo 6. Çoklu Karşılaştırma Tablosu

Bağımlı Değişken	3lü kategorik yaş	n	Ortalama	(a) 3lü kategorik yaş	(b) 3lü kategorik yaş	Ortalama Farkı (a-b)	Anlamlılık Düzeyi
OF23 : Yöneticilerin görüş ve önerilerini dikkate alınmaması verimliliğimi olumsuz etkiler	19-24	85	4,537	19-24	25-34	,22761	,177
					35-44	,78214	,011
	25-34	135	4,372	25-34	19-24	,22761	,177
					35-44	,54512	,057
	35-44	237	3,761	35-44	19-24	-,78214	,011
					25-34	-,54512	,057

Yapılan analiz sonucu “ değişkeni ile ilgili olarak 19-24 yaş grubunda bulunan işgörenler ile 35-44 yaş grubunda bulunan işgörenlerin tutumları arasında anlamlı fark bulunmuştur.

Tablodan "performansımın haksız olarak düşük değerlendirilmesi motivasyonumu ve verimliliğimi azaltır" değişkeni ile ilgili tutum yapılarının tüm yaş grupları için katılma yönünde olduğu görülmektedir. Ancak 19-24 yaş grubu işgörenler 35-44 yaş grubu işgörelere göre daha fazla katılma yönünde tutum

sergilemişlerdir. Bunu ortalama farkı sütunundaki rakamın işaretinin pozitif olmasından anlamaktayız. Görüldüğü gibi 19-24 yaş grubu 4,6 ortalama ile kesinlikle katılıyorum tutum yapısı içinde yer alırken 35-44 yaş grubu işgörenler 3,7 ile katılıyorum tutum yapısı göstermişlerdir.

Eğitim Grubu ile Organizasyonel Faktör Değişkenlerinin Karşılaştırılması

Tablo 7. Eğitim Grubu İle Organizasyonel Faktör Değişkenlerini Karşılaştıran ANOVA Tablosu

ANOVA					
		Sum of Squares	Ortalama Farkı	F	Anlamlılık Düzeyi
OF3: Hastanemizin en üst yöneticisine kadar tüm yöneticilere rahatlıkla sorunumu iletmiyor olmak benim iş verimliliğimi olumsuz etkiler	Gruplar arası	9,251	3,92	2,581	,050
	Grup içi	177,761	1,158		
	Toplam	187,012			
OF5: Hastanemizde tüm kararların enüst yönetim tarafından alınması verimliliğimi azaltır	Gruplar arası	22,212	7,61	4,935	,003
	Grup içi	238,561	1,472		
	Toplam	260,773			
OF18:Eşit işe eşit ücret verilmemesi verimliliğimi olumsuz etkiler.	Gruplar arası	14,071	5,021	3,715	,011
	Grup içi	202,835	1,281		
	Toplam	216,906			
OF20:Terfi sisteminin liyakat yerine kişisel ilişkilere dayanması verimliliğimi düşürür.	Gruplar arası	13,765	4,745	4,917	,003
	Grup içi	150,545	,975		
	Toplam	164,310			
OF25:Çalışma arkadaşlarım ile ilişkilerimin iyi ve uyumlu olması verimliliğimi arttırır.	Gruplar arası	7,725	2,508	4,725	,003
	Grup içi	21,058			
	Toplam	88,763	,532		

Eğitim grupları ile işgücü verimliliğine etki eden organizasyonel faktör değişkenlerini karşılaştıran yukarıdaki tabloda OF3: "Hastanemizin en üst yöneticisine kadar tüm yöneticilere rahatlıkla sorunumu iletmiyor olmak benim iş verimliliğimi olumsuz etkiler", OF5: "Hastanemizde tüm kararların enüst yönetim tarafından alınması verimliliğimi azaltır", OF18: "Eşit işe eşit ücret verilmemesi verimliliğimi olumsuz etkiler", OF20: "Terfi sisteminin liyakat yerine kişisel ilişkilere dayanması verimliliğimi düşürür", OF25: "Çalışma arkadaşlarım ile ilişkilerimin iyi ve uyumlu olması verimliliğimi arttırır" değişkenleri ile ilgili olarak farklı eğitim gruplarındaki işgörenlerin tutumları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Farklı tutumların hangi yaş grupları arasında ve ne yönde olduğunu saptamak amacıyla çoklu karşılaştırma yapılmıştır.

Tablo 8. Çoklu Karşılaştırma Tablosu

Bağımlı Değişken	Eğitim	n	Ortalama	Eğitim (a)	Eğitim (b)	Ortalama Farkı (a-b)	Anlamlılık Düzeyi
OF3: Hastanemizin en üst yöneticisine kadar tüm yöneticilere rahatlıkla sorunumu iletemiyor olmak benim iş verimliliğimi olumsuz etkiler	İlkokul	90	4,212	İlkokul	Ortaokul	,52381	,322
					Lise	,69832(*)	,027
					Üniversite	,28022	,391
	Ortaokul	41	3,715	Ortaokul	İlkokul	-,52381	,322
					Lise	,17451	,703
					Üniversite	-,24359	,602
	Lise	209	3,557	Lise	İlkokul	-,69832(*)	,027
					Ortaokul	-,17451	,703
					Üniversite	-,41810(*)	,030
	Üniversite	117	4,125	Üniversite	İlkokul	-,28022	,391
					Ortaokul	,24359	,602
					Lise	,52381	,030
OF5: Hastanemizde tüm kararların en üst yönetim tarafından alınması verimliliğimi azaltır.	İlkokul	90	3,571	İlkokul	Ortaokul	1,14286	,064
					Lise	,83109(*)	,023
					Üniversite	,10440	,783
	Ortaokul	41	2,457	Ortaokul	İlkokul	-,14286	,064
					Lise	-,31176	,557
					Üniversite	-,103846	,057
	Lise	209	2,718	Lise	İlkokul	-,83109(*)	,023
					Ortaokul	,31176	,557
					Üniversite	-,72670(*)	,001
	Üniversite	117	3,485	Üniversite	İlkokul	-,10440	,783
					Ortaokul	1,03846	,057
					Lise	,72670(*)	,001
OF18:Eşit işe eşit ücret verilmemesi verimliliğimi olumsuz etkiler.	İlkokul	90	3,700	İlkokul	Ortaokul	-1,00000	,076
					Lise	-,52353	,116
					Üniversite	-,101923(*)	,004
	Ortaokul	41	4,700	Ortaokul	İlkokul	1,00000	,076
					Lise	,47647	,328
					Üniversite	-,01923	,969
	Lise	209	4,015	Lise	İlkokul	,52353	,116
					Ortaokul	-,47647	,328
					Üniversite	-,49570(*)	,015
	Üniversite	117	4,525	Üniversite	İlkokul	1,01923(*)	,004
					Ortaokul	,01923	,969
					Lise	,49570(*)	,015
OF20:Terfi sisteminin liyakat yerine kişisel ilişkilere dayanması verimliliğimi düşürür	İlkokul	90	4,955	İlkokul	Ortaokul	,57143	,240
					Lise	-,04622	,872
					Üniversite	-,60165(*)	,046
	Ortaokul	41	3,400	Ortaokul	İlkokul	-,57143	,240
					Lise	-,61765	,143
					Üniversite	-,117308(*)	,007
	Lise	209	4,158	Lise	İlkokul	,04622	,872
					Ortaokul	,61765	,143
					Üniversite	-,55543(*)	,002
	Üniversite	117	4,578	Üniversite	İlkokul	,60165(*)	,046
					Ortaokul	1,17308(*)	,007
					Lise	,55543(*)	,002

OF25:Çalışma arkadaşlarım ile ilişkilerimin iyi ve uyumlu olması verimliliğimi arttırır	ilkokul	90	1,872	ilkokul	ortaokul	,09524	,790
					lise	,49328(*)	,021
					üniversite	,75549(*)	,001
	ortaokul	41	1,735	ortaokul	ilkokul	-,09524	,790
					lise	,39804	,200
					üniversite	,66026(*)	,038
	lise	209	1,378	lise	ilkokul	-,49328(*)	,021
					ortaokul	-,39804	,200
					üniversite	,26222(*)	,044
	üniversite	117	1,158	üniversite	ilkokul	-,75549(*)	,001
					ortaokul	-,66026(*)	,038
					lise	-,26222(*)	,044

Yapılan analiz sonucunda OF3: "Hastanemizin en üst yöneticisine kadar tüm yöneticilere rahatlıkla sorunumu iletemiyor olmak benim iş verimliliğimi olumsuz etkiler" değişkeni ile ilgili olarak ilkokul ile lise mezunu işgörenler ve lise ile üniversite mezunu işgörenlerin tutumları arasında anlamlı fark saptanmıştır. İlkokul ve üniversite mezunu işgörenler lise mezunu işgörelere göre değişkenin ifade ettiği olguya daha fazla katılmaktadırlar.

OF5: "Hastanemizde tüm kararların en üst yönetim tarafından alınması verimliliğimi azaltır." değişkeni ile ilgili olarak ilkokul ile lise mezunu işgörenler ve lise ile üniversite mezunu işgörenlerin tutumları arasında anlamlı fark saptanmıştır. İlkokul ve üniversite mezunu işgörenler bu ifade ettiği olguya katılmakta, lise mezunu işgörenler ise kararsızım tutum yapısında bulunmaktadır.

OF 18: "Eşit işe eşit ücret verilmemesi verimliliğimi olumsuz etkiler." Değişkeni ile ilgili olarak ilkokul mezunu ile üniversite mezunu işgörenler ve lise mezunu ile üniversite mezunu işgörenlerin tutumları arasında anlamlı fark saptanmıştır. İlkokul ve lise mezunları katılıyorum tutum yapısına üniversite mezunları ise kesinlikle katılıyorum tutum yapısına sahiptirler.

OF20: "Terfi sisteminin liyakat yerine kişisel ilişkilere dayanması verimliliğimi düşürür" değişkeni ile ilgili olarak ilkokul mezunu ile üniversite mezunu işgörenler, ortaokul mezunu ile üniversite mezunu işgörenler ve lise mezunu ile üniversite mezunu işgörenlerin tutumları arasında anlamlı fark saptanmıştır. İlkokul, ortaokul ve lise mezunları katılıyorum tutum yapısında iken üniversite mezunları kesinlikle katılıyorum tutum yapısında bulunmaktadır.

OF25: "Çalışma arkadaşlarım ile ilişkilerimin iyi ve uyumlu olması verimliliğimi arttırır" değişkeni ile ilgili olarak ilkokul mezunu ile lise mezunu işgörenler, ilk okul mezunu ile üniversite mezunu işgörenler,ortaokul mezunu ile üniversite mezunu işgörenler ve lise mezunu ile üniversite mezunu işgörenlerin tutumları arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Değişkenin içerdiği olgu ile ilgili olarak ilkokul ve ortaokul mezunu işgörenler katılmıyorum tutum yapısındaiken lise ve üniversite mezunu işgörenler kesinlikle katılmıyorum tutum yapısındadır. Lise ve üniversite mezunları karşılaştırıldığında üniversite mezunların daha yüksek düzeyde kesinlikle katılmıyorum tutum yapısında olduğu görülür.

Sonuç ve Öneriler

İşgücü verimliliğini ölçmeyi amaçlayan araştırma çalışması sonucunda şu sonuçlara ulaşılmıştır.

Çalışanların cinsiyeti açısından, Wilk's Lambda ile yapılan denetimde kanonik diskriminant fonksiyonu anlamlı bulunmamıştır. Farklı cinsiyet grubunda bulunan işgörenlerin işgücü verimliliğine etki eden organizasyonel faktör değişkenleri ile ilgili olarak tutum yapılarında farklılık olmadığını göstermektedir.

Çalışanların medeni durumu açısından, Wilk's Lambda ile yapılan denetimde kanonik diskriminant fonksiyonu anlamlı bulunmamıştır. Farklı medeni durum grubunda bulunan işgörenlerin işgücü verimliliğine etki eden organizasyonel faktör değişkenleri ile ilgili olarak tutum yapılarında farklılık olmadığını göstermektedir.

Yaş grupları ile işgücü verimliliğine etki eden organizasyonel faktör değişkenlerini karşılaştıran tabloda sadece of21 kodu ile belirttiğimiz "Yöneticilerin görüş ve önerilerini dikkate alınmaması verimliliği

olumsuz etkiler” değişkeni ile ilgili olarak farklı yaş gruplarındaki işgörenlerin tutumları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p=,036$).

Farklı tutumun hangi yaş grupları arasında ve ne yönde olduğunu saptamak amacıyla çoklu karşılaştırma yapılmıştır. Yapılan analiz sonucu “19-24 yaş grubunda bulunan işgörenler ile 35-44 yaş grubunda bulunan işgörenlerin tutumları arasında anlamlı fark bulunmuştur. "Performansımın haksız olarak düşük değerlendirilmesi motivasyonumu ve verimliliğimi azaltır" değişkeni ile ilgili tutum yapılarının tüm yaş grupları için katılma yönünde olduğu görülmektedir. Ancak 19-24 yaş grubu işgörenler 35-44 yaş grubu işgörene göre daha fazla katılma yönünde tutum sergilemişlerdir. Bu sonucu ortalama farkı sütunundaki rakamın işaretinin pozitif olmasından anlamaktayız. Görüldüğü gibi 19-24 yaş grubu 4,6 ortalama ile “kesinlikle katılıyorum” tutum yapısı içinde yer alırken 35-44 yaş grubu işgörenler 3,7 ile “katılıyorum” tutum yapısı göstermişlerdir.

Eğitim grupları ile işgücü verimliliğine etki eden organizasyonel faktör değişkenlerini karşılaştıran tabloda OF3: "Hastanemizin en üst yöneticisine kadar tüm yöneticilere rahatlıkla sorunumu iletemiyor olmak benim iş verimliliğimi olumsuz etkiler", OF5: "Hastanemizde tüm kararların en üst yönetim tarafından alınması verimliliğimi azaltır", OF18: "Eşit işe eşit ücret verilmemesi verimliliğimi olumsuz etkiler", OF20: "Terfi sisteminin liyakat yerine kişisel ilişkilere dayanması verimliliğimi düşürür", OF25: "Çalışma arkadaşlarım ile ilişkilerimin iyi ve uyumlu olması verimliliğimi artırır" değişkenleri ile ilgili olarak farklı eğitim gruplarındaki işgörenlerin tutumları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Farklı tutumların hangi yaş grupları arasında ve ne yönde olduğunu saptamak amacıyla çoklu karşılaştırma yapılmıştır.

Anova analiz sonucunda ise yaş grubu açısından 19-24 yaş grubu işgörenler 34-45 yaş grubu işgörene göre daha fazla katılma yönünde tutum sergilemişlerdir. Eğitim grubu değişkenleri ile ilgili olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Görev grubu açısından organizasyonel faktör değişkenleri karşılaştırmasında “diğer departmanların işlerini doğru yapmaması işimi aksatıp verimliliğimi düşürür, bağlı olduğum üstelerimin kararlarındaki çelişki verimliliğimi olumsuz etkiler, performansımın haksız olarak düşük değerlendirilmesi motivasyonumu, verimliliğimi azaltır, kuruluş içerisindeki iletişim araçlarının yetersizliği verimliliği olumsuz etkiler” faktörleri ile ilgili olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Demografik bakımdan işgücü verimliliğine etki eden faktörlerin incelenmesinde cinsiyet ve medeni durum bakımından anlamlı fark bulunmamışken yaş ve eğitim durumları bakımından ise anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bu sebeple işgücü verimliliğinin artırılması için eğitim seviyesinin yükseltilmesi önemli bir etkidir. Tecrübenin yaş artışı ile bağlantılı olması sebebiyle işgücü verimliliği üzerinde tecrübenin de etkili olabileceği düşünülebilir.

Kaynakça

Atay, İsmail, Durak (1988), İşletmelerde İnsan Gücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler, MESS yayınları, Ankara, s.2.

Baysal, A.Can ve Erdal Tekarslan (2004), Davranış Bilimleri, 4.bs., İstanbul, Avcıol Basım Yayın, s.69.

Boussabaine, A. H. & Kirkham, R. Jr. (2006), "Whole life cycle performance measurement re-engineering for the UK National Health Service estate", *Facilities*, 24(9/10): 324-342.

Bretton, John and Gold, Jeffrey (2003), Human Resources Management Theory and Practice, 3.rd edition, Palgrave Macmillan, USA, s.433.

Caccia-Bava, M. C., Guimaraes, T. & Harrington, S. J., (2006), "Hospital organization culture, capacity to innovate and success in technology adoption", *Journal of Health Organization and Management*, 20(3): 211.

Cardinaels, E., Roodhooft, F. & Van Herck, G. (2004), "Divers of cost development in hospitals: results of a survey", *Health Policy*, 69: 239.

Chow-Chua, C.& Goh, M. (2002), "Framework for evaluating performance and quality improvement in hospitals", *Managing Service Quality*, 12(1): 54-66.

Güven, S. & Yeşil, S., (2004), İşletmelerde Zaman Yönetimi, Çağdaş Yönetim Yaklaşımları, (Editör: İsmail Bakan), İstanbul: Beta Basım Yayım, ss.58-88.

Kalogeropoulos, D., Carson, E.R. & Collinson, P.O. (2003), Towards knowledge-based systems in clinical practice: Development of an integrated clinical information and knowledge management support system, *Computer Methods and Programs in Biomedicine*, 72: 65-80.

Kavuncubaşı, Şahin (2000), *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*, Ankara, Siyasal Kitabevi, s.192.

Kaynak, Tuğray (1995), *Organizasyonel davranış ve Yönlendirilmesi*, İstanbul, Alfa Basım Yayın, s.1.

Kaynak, Tuğray (2002), *İnsan Kaynakları Yönetimi* 4, 6. bs., Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları, s.293.

Koçel, Tamer (2001), *İşletme Yöneticiliği*, 8.bs., İstanbul, Beta Yayınları, s.417.

McKenna, Eugene, (2000), *Business Psychology and Organisational Behaviour*, Third edition, USA, Psychology Press., s.247-285.

Meyer Goldstein, S., Ward, P.T., Leong, G.K. & Butler, T.W., (2002), "The effect of location, strategy, and operations technology on hospital performance", *Journal of Operations Management*, 20: 64.

Moody, D., Motwani, J.& Kumar, A. (1998), "Implementing quality initiatives in the human resources department of a hospital: a case study", *Managing Service Quality*, 8 (5): 322.

Moreno, L., Aguilar, R.M., Martin, C.A., Pineiro, J.D., Estevez, J.I., Sigut, J.F., Sanchez, J.L. & Jimenez, V.I. (1999), Patient-centered simulation tool for aiding in hospital management, *Simulation Practice and Theory* 7: 375.

National Research Council Staff. *Organizational Linkages: Understanding the Productivity Paradox.*, Washington, DC, USA: National Academies Press, 1994. p 111 (çevirimiçi) <http://site.ebrary.com/lib/galatasaray/Doc.17> Eylül 2005

**Özgener Şevki, Küçük Fatma (2008) Hastanelerde modern yönetim felsefesinin verimliliğe etkisi Gevher Nesibe Hastanesinde bir uygulama, *Selçuk Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 19*.

Özgül Özkoç (2005), *Hastanelerde İşgücü Verimliliğine Etki eden Faktörler ve Çalışanların İşgücü Verimliliği Konusundaki Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Bir Hastanede Yapılan Araştırma*, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, s.22

Paksoy Mahmut (2002), *Çalışma Ortamında İnsan ve Toplam Kalite Yönetimi*, İstanbul, Çantay Kitapevi, s.88.

Raymond A. Buttaro (1989), *Productivity and Performance Management in Health Care Institutions*, US A, American Hospital Publishing, s.10.

Robins, Stephen P. (2001), *Organizational Behavior*, 9. edition, USA, Prentice Hall, s.35

Tekarslan Erdal (2000), *Davranışın Sosyal Psikolojisi* İstanbul, Dönence Basım Yayın, s.204.

Uz, M.H. (1997), *Sağlık Hizmetlerinin Finansmanı ve Ödeme Modelleri*, Hastane Yöneticiliği, (Editörler: Osman Hayran ve Haydar Sur), Nobel Tıp Kitabevi, İstanbul, ss.152.

Van Looy, B., Gemmel, P., Desmet, S., Van Dierdonck, R.& Serneels, S.(1998), "Dealing with productivity and quality indicators in a service environment: some field experiences", *International Journal of Service Industry Management*, 9 (4): 360.

Walker, R.& Adam, J. (1998), Time Sensitive clinical management: A case study of acute asthma care, *Soc.Sci.Med.* 46 (4-5): 540.

** Özgener Şevki, Küçük Fatma (2008) Hastanelerde modern yönetim felsefesinin verimliliğe etkisi Gevher Nesibe Hastanesinde bir uygulama, *Selçuk Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 19* adlı kaynakça ve sayfa 273'deki atıflar sehven eksik yazılmıştır. Metin yazarın isteği üzerine konulmuştur.