

Demirel Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Y.2004, C.9, S.2 s.157-172.

ÖRGÜTSEL YAPI VE MESLEK FARKLILIKLARININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ: HASTANE ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

THE EFFECTS OF ORGANIZATIONAL STRUCTURE AND PROFESSION DIFFERENCES ON JOB SATISFACTION: A STUDY ON HOSPITAL STAFF

Yrd.Doç.Dr.İlker H. ÇARIKÇI*
Arş.Gör.Aygen OKSAY**

ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı farklı örgütsel yapı ve kültüre sahip üç hastane çalışanlarının iş tatminlerini etkileyen unsurları araştırmaktır. Araştırma kapsamında Sağlık Bakanlığı'na bağlı bir Devlet Hastanesi, Branş Hastanesi ve üniversiteye bağlı bir Araştırma Hastanesi yer almaktadır. Toplam 410 kişinin katıldığı araştırma sonucunda çalışılan kurumun meslek ve cinsiyet de göz önünde bulundurulmak suretiyle sağlık sektörü çalışanlarının yaşadığı tatminde etkisi olduğu görülmüştür.

ABSTRACT

The main aim of this study is to analyze the factors that effect job satisfaction among health professionals working in separate hospitals. A total of 410 participants from a State Hospital, a Maternity Hospital and a Training Hospital were taken into consideration. The results showed that the organization itself along with job and gender play an important role on satisfaction.

İş tatmini, sağlık sektörü, hastaneler.

Job satisfaction, health professionals, hospitals.

GİRİŞ

Tatmin davranış bilimcilerin her zaman ilgisini çeken konulardan birisi olmuştur. Neoklasik yaklaşımın güçlü etkisiyle daha çok üretim sektörü işletmelerinde yapılan tatmin araştırmaları, müşteri kavramının daha da önem kazanmasıyla hizmet işletmeleri için de aynı yoğunlukta yapılmaya başlanmıştır. Bu dönemde yapılan araştırmalar göstermektedir ki kişi

* Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF, İşletme Bölümü Öğretim Üyesi.

** Süleyman Demirel Üniversitesi SBE Öğretim Elemanı.

hayatının büyük kısmını işinde ya da işiyle ilgili aktivitelerle meşgul olarak geçirmektedir. Dolayısıyla, iş tatmini kişinin mutluluğu açısından önemli göstergelerden birisi olmaktadır. Dahası; iş tatmini kişinin genel olarak hayatla ilgili olarak duyduğu başarı hissini etkilemekte; yüksek performans, yüksek motivasyon ve örgütsel bağlılıkta artışla ilişkilendirilebilmektedir. Tam tersine iş tatminsizliği stresin önemli nedenlerinden birisi olarak görülmekte ve işten gönüllü olarak ayrılma, işe geç gelme veya hiç gelmeme ve işle ilgili davranış bozuklukları ile ilişkilendirilmektedir.

Küresel rekabetin artmaya başladığı 80’li yıllardan sonra sektörel temelli iş tatmini çalışmalarına daha fazla önem verilmeye başlanmıştır. Bu çerçevede hizmet anlayışının ve müşteri kavramının en hızlı değiştiği sektörlerden birisi olan sağlık sektöründe yapılan “iş tatmini” araştırmaları da sağlık hizmetlerinin kalitesi açısından önemli bir konu haline gelmiştir. Literatürde yer alan genel iş tatmini çalışmalarının çoğu örgütlerin iş performansları ile müşteri memnuniyeti ve çalışan tatmini arasında bir ilişkinin var olduğunu göstermektedir. Son yıllarda yapılan araştırmalar ise benzer bir ilişkinin hasta tatmini ve doktor/hemşire tatmini için de söz konusu olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu nedenle sağlık personelinin işinden tatmin elde etmesini sağlayan unsurların belirlenmesi hem sağlık personeli, hem sağlık tedarikçileri ve hem de tüm sağlık sektörü açısından son derece önemlidir. Bu durum Türkiye açısından da geçerlidir. Türkiye’de son yıllara kadar devlet tekelinde hizmet sunan sağlık sektörü son yıllarda dünyadaki gelişmelere uygun biçimde hızla değişmektedir. Yasal açıdan önemli düzenlemeler yapılan ve teknolojik açıdan dünyadaki gelişmeleri takip edebilen sağlık sektöründe, çalışan davranış ve tutumlarıyla ilgili benzer bir ivmenin olmadığı söylenebilir. Yine de ‘insanın’ ellerindeki en değerli kaynak olduğunu algılayan; başarılı, yüksek performans sergileyen ve motivasyonu yüksek çalışanlara sahip olmanın ne denli zor olduğunu farkında olan örgütler; çalışanlarını ellerinde tutmak için onların işlerinden tatmin olmaları gerektiği gerçeğini daha iyi anlamış durumdadırlar.

İŞ TATMİNİ TANIMI VE ARAŞTIRMALAR

İş tatmini, genel olarak, kişinin işine ve onun çeşitli boyutlarına karşı duyduğu his ve tavırlar olarak bilinmekle birlikte; bu kavramı tanımlamak oldukça güçtür. İş tatmini için kullanılan bazı tanımlar aşağıda sıralanmıştır. İş tatmini:

- ✓ çalışanın bedeni ile olduğu kadar ruhuyla da işyerinde olmasıdır. (Ford, 1969; alıntılan Silah, 2001: 102)
- ✓ çalışanın genel olarak işinden ve işin temel özelliklerinden (iş güvenliği, otonomi, ücret ve kişisel gelişim için fırsatlar) ne kadar memnun olduğudur. (Hackman ve Oldham, 1975; alıntılan Seo vd., 2004: 438)

C.9, S.2 Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri:

- ✓ huzurun üç önemli işaretinden biridir.* (Argyle, 1989; alıntılan Clark, 1997: 343)
- ✓ kişinin kendi değer sistemine ve işine karşı olan tutumlarına bağlı olarak geliştirdiği kişisel bir tutumdur. (Benton ve Halloran, 1991)
- ✓ kişinin çalışma ortamına karşı gösterdiği reaksiyondur. (Berry, 1997)
- ✓ kişinin işine karşı duyduğu pozitif düşüncelerdir. (Singh vd., 2004)

İlk iş tatmini araştırmalarının I. Dünya Savaşı yıllarında F. Taylor tarafından yapılanlar olduğu söylenebilir. Klasik yaklaşım çerçevesinde değerlendirilen bu araştırmalarda insanların sosyal yönleri büyük ölçüde ihmal edilmiş; bilimsel yönetim ilkelerinin uygulanması ve örneğin ücretin artırılması yoluyla iş tatmininin gerçekleşeceği ileri sürülmüştür. 1927 yılında başlatılan; 12 yıl süren deneyler dizisi şeklinde gerçekleştirilen ve Davranışsal (Neoklasik) yaklaşımın temelini oluşturduğu söylenen Hawthorne araştırmaları sonucunda ise tam tersine insanın sosyal yönleriyle de bir bütün olarak ele alınmasının önemi vurgulanmıştır.

Söz konusu iki yaklaşımın etkisiyle iş tatmini teorileri genel olarak motivasyon kavramı içerisinde kapsam (içerik) ve süreç teorileri olmak üzere iki gruba ayrılmıştır. Kapsam teorileri temelde davranışı 'neyin' motive ettiği üzerinde dururken; süreç teorileri ise davranışın 'nasıl' motive edildiği üzerinde durmaktadır. (Tosi ve Mero, 2003: 72) Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi, Alderfer'in ERG teorisi ve Herzberg'in çift faktör teorisi kapsam teorilerinin güçlü savunucuları arasında yer alırken; Vroom'un bekleme teorisi, Lawler ve Porter'in geliştirilmiş beklenti kuramı, eşitlik kuramı ve amaç teorisi de süreç teorilerinin güçlü savunucularındandır.

Bireyin yaşadığı iş tatminini etkileyen unsurları genel olarak bireysel unsurlar (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, vb.) ve örgütsel unsurlar (işin yapısı, yöneticiler, çalışma koşulları, vb.) olarak ikiye ayırmak mümkündür. İş tatminini etkileyen bireysel unsurlar arasında cinsiyet belki de en dikkat çekici olanı ve en fazla araştırılanıdır. Çünkü kadın ve erkeğin sosyal rollerindeki farklılıklar beklentilerinin de farklı olmasına yol açmakta; bu da beraberinde farklı tatmin kaynakları ve tatmin düzeylerini getirmektedir. Örneğin Chusmir ve Parker (2001: 96) yaptıkları araştırmada kadınlarla erkeklerin hayattaki başarı kriterlerinin farklı olduğunu belirtmiş; kadınların erkeklere oranla aile tatminine, kişisel tatmine ve güvenliğe daha fazla önem verdiklerini; buna karşın işle ilgili tatmin özelliklerini daha az önemsediklerini vurgulamışlardır. Bir başka araştırmada ise kadınların işle ilgili tatminde daha çok başarıya götüren süreçlerle ve yöntemlerle ilgilendikleri; erkeklerin ise daha çok sonuçlarla ilgilendikleri belirlenmiştir.

* Argyle'e göre huzurun diğer işaretleri kişinin mutlu bir evliliğe sahip olması ve ailesidir.

(Henning ve Jardim, 1977; alıntılanan Silah, 2001: 105) Clark (1997: 351) ise araştırmasında ücret, terfi ve iş güvenliği gibi unsurların erkekler için; yöneticilerle iyi ilişkiler, işin kendisi ve iş saatleri gibi unsurların ise kadınlar için daha öncelikli tatmin unsurları olduğunu belirtmiştir. Bireysel unsurlar dışında iş tatminini etkileyen diğer başlıca iki unsur ise bireyin çalıştığı kurum (Cass vd., 2003: 80) ve yaptığı iş ya da görev (Senge, 2004: 27; Wright ve Davis, 2003: 73) başlıkları altında toplanabilir. Ücret, kariyer imkanları, işin ilginçliği, zorluğu, düzeyi, vb. pek çok unsur çalışılan örgüte ve yapılan işe göre farklılık göstermektedir.

İş tatmini yalnızca iş görenin kendisini ve çalıştığı örgütü değil; ailesini, arkadaşlarını ve genel olarak hayata bakışını da etkilemektedir. Literatürde yer alan bazı araştırmalar iş tatmininin çalışanların hayat kalitesini algılama şekliyle (Rain vd., 1991) ve fiziksel/zihinsel sağlıkla (House, 1981) pozitif bir ilişkisi olduğunu göstermektedir. (Alıntılanan Seo vd., 2004: 437) Araştırmalara göre iş tatmini hayattan alınan tatminle (Heller vd., 2002: 829; Judge, 2000: 173-174), bireyin duyduğu başarı hissiyle ve yüksek performansla (Schermerhorn vd., 1994: 147-149) ilişkilidir. Bunun yanı sıra yüksek düzeyde iş tatmini yaşayan iş görenlerin örgütsel bağlılıklarının da daha fazla olması beklenmektedir. (Lingard ve Lin, 2004: 410)

İş tatminsizliği ise iş tatmininin tam karşıtı bir durum olarak düşünülmemelidir. İş tatminsizliğini çalışanın işe yoğunluğunun azalması, motivasyon düşüklüğü ve işten haz almama şeklinde tanımlamak daha doğru olmaktadır. (Silah, 2001: 115) Bu kapsamda monoton bir iş, ücret konusundaki haksızlıklar, adil olmayan yönetim uygulamaları, kötü ya da yetersiz çalışma koşulları gibi unsurların tatminsizlik yaratabileceğini söylemek yanlış olmaz. Araştırmalar benzer şekilde iş ortamı ile ilgili belirsizliklerin de iş tatminsizliğine neden olduğunu göstermektedir. (Kömürçüoğlu, 2003) İş tatminsizliği hem bireyin kendisi ve ailesi ve hem de örgüt açısından zararlı sonuçlar doğurabilmektedir. Bunları stres, davranış bozuklukları, işe geç gelme veya gelmeme, işten gönüllü ayrılma, örgütsel bağlılıkta azalma şeklinde sıralamak mümkündür. (Kim, 2002: 277)

SAĞLIK SEKTÖRÜNDE İŞ TATMİNİ ARAŞTIRMALARI

İş tatmini üzerine yapılan araştırmalar daha önce de belirtildiği üzere genel olarak müşteri tatmini ile çalışan tatmini arasında bir ilişkinin varlığını açıkça ortaya koymaktadır. Son yıllarda yapılan araştırmalar ise, benzer bir ilişkinin doktor ve hemşire tatmini ile hasta tatmini arasında da var olduğunu kanıtlar niteliktedir. (Tzeng ve Ketefian, 2002; Newman vd., 2002) Buna paralel olarak tatmin olmuş hastanın ileride gerekli olduğunda yeniden aynı hastaneyi seçeceği düşüncesi (Tzeng ve Ketefian, 2002: 47), sağlık personelinin işinden tatmin elde etmesinin gerekliliğini başka bir açıdan göstermektedir. Bu bağlamda sağlık personelinin yaşadığı tatminin yalnızca kendisini ve çalıştığı örgütü değil hasta ve hasta yakınlarını; aynı zamanda da sağlık sektörünün geleceğini ilgilendiren sonuçlar doğurduğunu söylemek

mümkündür. Bunun yanı sıra araştırmalar, tatminsiz sağlık personelinin yüksek düzeyde stres yaşadığını ve bunun da hasta iyileşme sürelerinde artış, yanlış tedavi (malpractice), davranış bozuklukları, örgütsel bağlılıkta azalma, çatışma, vb. bir çok sonucu da beraberinde getirdiğini belirtmektedir.

Türkiye’de 2002 yılı itibarıyla doktor sayısı 93,586’ya yükselmiştir. Buna göre Türkiye’de kişi başına düşen doktor sayısı binde 1,2 iken, bu rakam Almanya’da binde 3,3’tür. Avrupa ortalaması da binde 3 civarındadır. Türkiye’de kişi başına düşen yatak sayısı onbinde 25,8 iken bu rakam ABD’de onbinde 53, Almanya’da 87, Arjantin’de 48, Brezilya’da 35, Belçika’da 83, Avusturya’da 107, Özbekistan’da ise 124’tür. (Demir, 2003: 4) Dolayısıyla, bütün hızlı gelişmelere rağmen Türkiye’de fiziksel koşulların bile aslında sağlık sektörü çalışanlarının iş tatmini için yeterli olmadığı anlaşılmaktadır. Yine de sağlık sektörü çalışanlarının iş tatmin düzeylerini sadece hijyenik unsurların etkisine bağlamak yanlış olacaktır. Bütün dünyada olduğu gibi Türkiye’de de kişisel özellikler ve yapılan görevler tatmini etkilemektedir. Bununla birlikte, özellikle Türkiye açısından değerlendirildiğinde daha çok görev farklılıkları ve demografik özelliklerin iş tatmini üzerindeki etkilerinin incelendiği görülmekte; kurumsal yapı farklılıklarının iş tatmini üzerindeki etkisinin ise çok fazla araştırılmadığı anlaşılmaktadır. Fakat, kurumsal yapı farklılıkları Türkiye açısından önemli bir realitedir. 2005 başı itibarıyla Sağlık Bakanlığına bağlanmakla birlikte Sosyal Sigortalar Kurumu Hastaneleri, Sağlık bakanlığına bağlı Devlet Hastaneleri, İhtisas Hastaneleri, Branş hastaneleri, üniversitelere bağlı çalışan Araştırma hastaneleri ve son olarak özel hastaneler birbirlerinden çok farklı yapısal özelliklere ve örgüt kültürlerine sahiptirler. Dolayısıyla, örgütsel yapının iş tatmini üzerindeki etkilerinin incelenmesi önem arz etmektedir.

METOD

Araştırmanın Amacı ve Temel Hipotezleri

Bu araştırmanın amacı doktor, hemşire ve diğer sağlık personelinden oluşan sağlık sektörü çalışanlarında; çalışılan kurumun örgütsel yapısının ve kültür özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkilerini belirlemektir. Bunun yanı sıra yapılan görev ve kişisel özelliklerin iş tatmini üzerindeki etkileri de araştırılacaktır. Araştırmanın temel hipotezleri aşağıda belirtildiği gibidir:

1.H₀: Tatmin yaratan unsurlar kuruma göre farklılık göstermemektedir; **H_a:** Tatmin yaratan unsurlar kuruma göre farklılık göstermektedir.

2.H₀: Tatmin yaratan unsurlar cinsiyete göre farklılık göstermemektedir; **H_a:** Tatmin yaratan unsurlar cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

3.H₀: Tatmin yaratan unsurlar mesleğe göre farklılık göstermemektedir; **H_a:** Tatmin yaratan unsurlar mesleğe göre farklılık göstermektedir.

Örneklem

Söz konusu araştırmaya, farklı örgüt yapısına, kültüre ve çalışma koşullarına sahip olduğu düşünülen üç hastane dahil edilmiştir. Bunlar bir üniversiteye bağlı olarak faaliyet gösteren Araştırma ve Uygulama Hastanesi, Sağlık Bakanlığına bağlı bir Devlet Hastanesi ve yine Sağlık Bakanlığına bağlı bir Branş (Kadın ve Çocuk) Hastanesidir. Araştırmaya SSK hastanelerinin dahil edilmemesinin nedeni, araştırmanın yapıldığı dönemde SSK hastanelerinin Sağlık Bakanlığına geçiş uygulamalarının başlamış olmasıdır. Değişim döneminde örgütsel yapı ve kültür özelliklerinin araştırılmasının çok doğru olmayacağı düşünülmüştür. Aynı bölgede faaliyet gösteren özel hastaneler ise çok az sayıda yatak sayısına ve personele sahip oldukları için araştırmaya dahil edilmemişlerdir. Araştırmaya dahil olan üç hastane çalışmanın bundan sonraki kısmında sırasıyla Devlet Hastanesi, Branş Hastanesi ve Araştırma Hastanesi olarak geçmektedir.

Araştırma söz konusu hastanelerin doktor, hemşire, ebe, pre-klinik çalışanları (kimyager, laborant, patolog, vb), sağlık memurları, röntgen teknisyenleri ve sağlık teknisyenleri de dahil olmak üzere sağlık personeline uygulanmıştır. Bu üç kurumda çalışan toplam personel sayısı 1224'dür. Araştırma kapsamında toplam 500 adet anket dağıtılmış; bunlardan kullanılabilir nitelikteki 410 tanesi araştırmada kullanılan istatistiksel yöntemlerin temelini oluşturmuştur. Anketlerin cevaplanma oranı %82'dir. Verilerin toplanması işlemi ise Kasım-Aralık 2004 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Ölçekler

Araştırmada Minnesota Tatmin Ölçeğinden yararlanılarak sağlık sektörüne yönelik yeni bir ölçek oluşturulmuştur. Araştırmanın kavramsal çerçevesine uygun olarak hazırlanan iş tatmini ölçeği fiziksel çalışma ortamı, yönetim, kariyer gelişimi, örgüt kültürü, işin yapısı ve ücrete yönelik 38 farklı ifadeden oluşmaktadır. (Örnek ifadeler: Üstlerime güveniyorum, kendimi geliştirme olanaklarım vardır, işimi seviyorum gibi) Bu ölçek için (1) tamamen katılıyorum ve (5) hiç katılmıyorum aralığından oluşan 5'li Likert kullanılmıştır. Araştırmaya katılan katılımcıların demografik verileri Tablo 1'de ayrıntılı olarak gösterilmektedir.

Tablo 1: Demografik Özellikler

	Sayı (n)	Yüzde (%)		Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet			Çalışılan Kurum		
Kadın	254	62,7	Devlet Hastanesi	154	37,6
Erkek	151	37,3	Branş Hastanesi	72	17,6
TOPLAM	405	100	Araştırma Hastanesi	184	44,9
Yaş			TOPLAM	410	100
18-25	48	11,7	Görev dağılımı		
26-35	224	54,6	Doktor	124	30,6
36-45	112	27,3	Hemşire ve ebe	172	42,5
46 ve üstü	26	6,3	Diğer sağlık personeli	109	26,9
TOPLAM	410	100	TOPLAM	405	100
Medeni Durum			Çalışılan birim		
Bekar	73	17,9	Dahili Bilimler	149	39,9
Boşanmış	13	3,2	Cerrahi Bilimler	134	35,9
Evli	322	78,9	Temel Tıp Bilimleri	90	24,1
TOPLAM	408	100	TOPLAM	373	100
Eşin çalışma durumu			Haftalık çalışma süresi		
Sağlık sektöründe çalışıyor	136	41,6	40 saat veya daha az	174	47
Sağlık sektöründe çalışmıyor.	161	49,2	40 saatten fazla	196	53
Çalışmıyor.	30	9,2	TOPLAM	370	100
TOPLAM	327	100	Ücret		
Çocuk durumu			300-600 milyon TL	44	12,2
Yok	35	10,4	600 milyon-1 milyar TL	193	53,6
1-2 tane	278	82,7	1 milyar TL üstü	123	34,2
3 ve daha fazla	23	6,8	TOPLAM	360	100
TOPLAM	336	100	İşyerinde çalışma süresi		
Çocuğun bakımı			0-5 yıl	186	46,7
Bakıcı	88	51,2	5-10 yıl	91	22,9
Akraba	53	30,8	10-20 yıl	86	21,6
Kreşe gidiyor.	31	18	20 yıl üstü	35	8,8
TOPLAM	172	100	TOPLAM	398	100

BULGULAR

Devlet Hastanesi, Branş Hastanesi ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan doktor, hemşire, ebe ve bu meslek grubu dışındaki sağlık personelinin anket yoluyla elde edilen araştırmanın bulguları SPSS paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir. İki ortalamaların farkının testi (t testi) ve varyans analizi (F testi) gibi testler kullanılarak elde edilen bulgular aşağıdaki gibidir.

Kurumun İş Tatmini Sağlayan Unsurlar Üzerindeki Etkisi

İş tatmini unsurlarının çalışılan kurumlara göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla F testi uygulanmıştır. Tablo-2 kurumlar arası belirgin fark yaratan unsurları göstermektedir.

Tablo 2: İş Tatmini Unsurlarının Kurumlara Göre Farklılıkları

Değişken	Özellik*	N	Ortalama	Sd	F	Sig.(p)
Kurumun sosyal (ulaşım, yemek gibi) olanaklarının yeterliliği	A	152	2,9211	1,3447	18,841	0,000
	B	71	3,2676	1,2757		
	C	182	3,7747	1,2117		
Kurumdaki fiziksel çalışma ortamının yeterliliği	A	150	3,2267	1,3617	6,208	0,002
	B	72	3,4861	1,2781		
	C	180	3,7333	1,2578		
Çalışanların yasal haklarına karşı gösterilen duyarlılık (rahat izin alabilme imkanı vs.)	A	149	2,5906	1,2682	7,606	0,001
	B	70	3,1571	1,3257		
	C	183	3,0929	1,3081		
Çalışanlara değer verilmesi	A	150	2,6267	1,1959	9,187	0,000
	B	71	3,3944	1,2590		
	C	174	2,8678	1,2766		
Olumlu işlerin takdir edilmesi	A	146	2,7740	1,2079	7,029	0,001
	B	70	3,3857	1,1831		
	C	180	3,1444	1,2242		
İş yükünün adil dağıtılması	A	147	3,5986	1,2256	3,711	0,025
	B	69	3,4058	1,2165		
	C	174	3,8391	1,1518		
Çalışanların hayati sorunlarına duyarlılık gösterilmesi (Bulaşıcı hastalıklar, mesleki hastalıklar vs.)	A	143	3,3846	1,2833	4,922	0,008
	B	69	3,8116	1,0884		
	C	173	3,2543	1,2823		
Verilen emirlerin açık, anlaşılır ve rasyonel olması	A	150	2,7867	1,3491	8,525	0,000
	B	70	3,2143	1,1905		
	C	175	3,3714	1,2750		

C.9, S.2 Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri:

Değişken	Özellik*	N	Ortalama	Sd	F	Sig.(p)
Yöneticilerin yönetim tarzının uygun bulunması	A	150	3,0333	1,2008	3,407	0,034
	B	68	3,4559	1,0850		
	C	175	3,2571	1,1533		
Yöneticilerin çalışanlara destek olmaları	A	146	2,7740	1,1553	7,188	0,001
	B	71	3,4085	1,1030		
	C	175	2,8914	1,2293		
Yöneticilerin sevilmesi	A	148	2,3108	1,0870	3,972	0,020
	B	71	2,3521	1,0295		
	C	174	2,6494	1,2250		
Çalışma arkadaşlarının ekip çalışmasına yatkınlığı	A	149	2,4765	1,1064	4,670	0,010
	B	71	2,1268	,9401		
	C	171	2,5906	1,1044		
İşin saygınlığı	A	150	2,8067	1,2134	5,280	0,005
	B	72	2,5694	1,0322		
	C	181	2,3867	1,1854		
Kurumda kariyer olanaklarının var olması	A	151	3,1192	1,2216	8,529	0,000
	B	69	2,4203	1,1168		
	C	177	3,0056	1,1942		
Kuruma karşı pozitif tutumlar beslenmesi	A	151	2,2649	1,0244	6,197	0,002
	B	69	2,1739	1,0566		
	C	177	2,6328	1,2366		
Başka bir hastanede çalışmanın tercih edilmesi	A	151	2,3046	1,1135	13,186	0,000
	B	70	2,2000	1,0981		
	C	175	2,8857	1,2859		
İş kaybetme endişesinin bulunmaması	A	149	2,0604	1,0541	4,155	0,016
	B	69	1,9565	,8983		
	C	177	2,3390	1,1958		
Problemlerin üst makamlara iletilebilmesi	A	148	2,5068	1,2150	7,545	0,001
	B	71	3,1972	1,2606		
	C	168	2,8571	1,3236		

*A-Devlet Hastanesi, B-Branş Hastanesi, C-Araştırma Hastanesi

Tatmin yaratan unsurların kurumlara göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, sağlık personelinin yaşadığı tatmin düzeyinde çalışılan kurumun yapısal özelliklerinin önemli bir etkisinin olduğu görülmüştür. Bu kapsamda tatmin düzeyi en yüksek olan katılımcıların Araştırma Hastanesi çalışanları olduğu belirlenmiştir. Kurumun sosyal olanaklarının ve fiziksel çalışma ortamının yeterliliği, bağlı çalışılan kişilerden memnun olma, çalışma arkadaşlarının ekip çalışmasına yatkın olması, kuruma karşı pozitif tutumlar beslenmesi ve başka bir kurumda çalışmanın tercih edilmemesi gibi unsurlarda Araştırma Hastanesi sağlık personelinin diğer iki hastane personeline oranla daha yüksek düzeyde tatmin yaşadığı görülmüştür. Üç hastane karşılaştırıldığında yönetim konusunda en

fazla tatmin yaşayanların Branş Hastanesi çalışanları olduğu bulunmuştur. Buna göre Branş Hastanesi katılımcıları rahat izin aldıklarını, olumlu işlerin takdir edildiğini, bulaşıcı hastalıklara karşı yönetimin gerekli duyarlılığı gösterdiğini, üstlerle benzer anlayış tarzlarının olduğunu, üstlerin kendilerine destek olduğunu, problemlerini üstlerine iletebildiklerini vurgulamışlardır. Devlet Hastanesi ise daha çok ulaşım olanakları, yemek servisleri ve fiziksel çalışma ortamının yetersizliği ile üstlerle bir takım problemleri olduklarını belirtmişlerdir.

Elde edilen sonuçlara göre Araştırma Hastanesi sağlık personelinin genel olarak buldukları kurumda çalışmayı sevdiğini ve başka bir hastanede çalışmayı istemeyecekleri bulunmuştur. Ancak Branş Hastanesi sağlık personelinin örgütsel bağlılığının çok yüksek olmadığı ve başka bir hastanede çalışmak isteyebileceği belirlenmiştir. Ayrıca Araştırma Hastanesi sağlık personelinin iş güvencelerinin de Devlet Hastanesi ve Branş Hastanesi çalışanlarına göre daha yüksek olduğu görülmüştür.

Sonuçlar göstermektedir ki; dışarıdan gözlemlendiğinde benzer yapısal özellikleri olduğu düşünülen bu üç tür hastanede tatmin ve tatminsizlik yaratan unsurlar farklılık göstermektedir. Örneğin; diğer hastanelere göre çalışma koşulları daha yapılaşmış, daha önce örgütlenmiş ve örgütsel kültür öğeleri iyice yerleşmiş olan Branş Hastanesinde çalışanlar daha fazla tatmin elde etmektedirler. Özellikle bu sektör çalışanlarını çok yakından ilgilendirdiği düşünülen ücret dışı gelirlerin dağıtımını gibi konularda Branş Hastanesi çalışanlarının diğer hastane çalışanlarına oranla daha çok tatmin elde ettikleri anlaşılmaktadır.

Mesleğin İş Tatmini Sağlayan Unsurlar Üzerindeki Etkisi

Bireylerin yaptıkları görevlerin en az çalıştıkları kurumlar kadar onların beklentilerine, çevresiyle etkileşimine, düşünce tarzlarına ve hatta tutumlarına yansıdığı düşünülmektedir. Dolayısıyla farklı görevlerde çalışanların farklı düzeylerde tatmin yaşamaları beklenebilir. Bu konudaki hipotezi test etmek amacıyla F testi uygulanmıştır. Hipotezi destekleyen bulgular Tablo 3’de ayrıntılı olarak gösterilmiştir.

Tablo 3: İş Tatmini Unsurlarının Görevlere Göre Farklılıkları

Değişken	Özellik*	N	Ortalama	Sd	F	Sig.(p)
Çalışanlara değer verilmesi	A	118	2,6017	1,1408	4,248	,015
	B	169	2,9822	1,2558		
	C	103	3,0388	1,3927		
İş yükünün adil dağıtılması	A	112	3,4196	1,2494	3,527	,030
	B	168	3,7917	1,1312		
	C	105	3,7429	1,2328		
Çalışanların hayati sorunlarına duyarlılık gösterilmesi (bulaşıcı hastalıklar, mesleki hastalıklar vs.)	A	114	2,8947	1,2717	15,065	,000
	B	162	3,6296	1,1360		
	C	104	3,6635	1,2818		
Kurumdaki herkesin görev ve sorumluluklarını yerine getirmesi	A	120	2,7833	1,0783	6,077	,003
	B	164	3,1524	1,1329		
	C	106	3,3019	1,3178		
Verilen emirlerin açık, anlaşılır ve rasyonel olması	A	117	2,8718	1,2699	3,905	,021
	B	167	3,3114	1,2702		
	C	106	3,1509	1,3993		
Yöneticilerin yönetim tarzının uygun bulunması	A	117	2,9658	1,1366	3,709	,025
	B	166	3,3313	1,1249		
	C	105	3,2857	1,2459		
Yöneticilere güven duyulması	A	116	2,4655	1,1146	11,138	,000
	B	168	3,1369	1,1934		
	C	103	2,9515	1,2632		
Yöneticilerin çalışanlara destek olmaları	A	115	2,5652	1,1013	8,759	,000
	B	167	3,1317	1,1593		
	C	105	3,0762	1,2762		
Hayatı kolaylaştıracak her türlü önlemin yönetim tarafından iyi karşılanması	A	115	2,6174	1,0808	7,996	,000
	B	165	3,1455	1,0664		
	C	105	3,0667	1,2654		
Çalışma arkadaşlarının ekip çalışmasına yatkınlığı	A	112	2,6607	1,1195	3,490	,031
	B	169	2,3195	1,0599		
	C	106	2,5189	1,0711		
İşin saygınlığı	A	121	2,0826	,9711	16,258	,000
	B	171	2,7836	1,2005		
	C	106	2,8019	1,2144		
İşin kişisel gelişime katkısı	A	120	2,3167	1,0767	7,115	,001
	B	168	2,6071	1,1375		
	C	107	2,8972	1,2733		
Yaratıcılığı kullanma imkanı	A	115	2,7130	1,0494	5,962	,003
	B	167	2,7904	1,2362		
	C	106	3,2170	1,2189		

Değişken	Özellik*	N	Ortalama	Sd	F	Sig.(p)
Kurumda kariyer olanaklarının var olması	A	121	2,9835	1,1179	18,897	,000
	B	167	2,5928	1,1520		
	C	104	3,4808	1,2146		
İşin beklentileri karşılması	A	112	2,9732	1,1267	4,831	,008
	B	163	3,2515	1,1777		
	C	102	3,4510	1,0682		
İşin ilginçliği	A	116	2,8276	1,1442	6,903	,001
	B	168	2,7679	1,2331		
	C	106	3,3019	1,2511		
İşe karşı pozitif tutum beslenmesi	A	119	2,4622	1,0398	6,104	,002
	B	167	2,1976	1,0427		
	C	106	2,6792	1,3349		
Terfi imkanlarının varlığı	A	119	3,0672	1,1913	15,286	,000
	B	164	3,7012	1,2443		
	C	105	3,8952	1,1345		
Kariyer belirsizliklerinin olmayışı	A	120	2,9833	1,2434	6,466	,002
	B	158	3,4684	1,2450		
	C	101	3,4950	1,2619		
İş kaybeme endişesinin bulunmaması	A	116	2,0776	,9794	5,891	,003
	B	168	2,0298	1,0578		
	C	106	2,4717	1,2360		
Problemlerin üst makamlara iletilebilmesi	A	112	2,4554	1,1770	7,918	,000
	B	166	2,8012	1,2660		
	C	105	3,1429	1,3758		

*A-Doktor, B-Hemşire ve ebeler, C-Diğer Sağlık Personeli

Tatmin sağlayan unsurlar mesleklere göre incelendiğinde; en yüksek düzeyde tatmin yaşayanların doktor, hemşire ve ebeler dışında kalan sağlık personeli; en yüksek düzeyde tatminsizlik yaşayanların ise doktorlar olduğu görülmektedir. Pre-klinik çalışanları (kimyager, laborant, biyolog, patolog, vb.), sağlık memurları, anestezi teknisyenleri ve röntgen teknisyenlerinden oluşan diğer sağlık personelinin en fazla tatmin yaşadığı unsurların işin kendisiyle ilgili olduğu belirlenmiştir. Bu kapsamda diğer sağlık personeli işlerinin kişisel gelişime katkısı olduğunu, terfi imkanlarının olduğunu ve kariyerlerinde fazla belirsizlik olmadığını belirtmişlerdir. Diğer sağlık personelinin ayrıca iş güvencelerinin olduğu ve işlerini sevdikleri de görülmüştür.

Araştırma sonuçlarına göre tatmin düzeyi yüksek olan ikinci meslek grubu ise hemşire ve ebelerdir. Hemşire ve ebelerin en çok tatminsizlik yaşadıkları unsurları ise genel olarak iş güvensizliği ve kişisel gelişim başlıkları altında toplamak mümkündür. Bu meslek grubunun işlerinden tatmin elde etmesini sağlayan en önemli unsur ise yönetimle olan iyi ilişkilerdir. Hemşire ve ebeler yönetimin kendilerine destek olduğunu,

yöneticilerine güvendiklerini, onlarla benzer anlayış tarzına sahip olduklarını ve yönetimin hayatı kolaylaştıracak önlemlere karşı duyarsız kalmadıklarını belirtmişlerdir.

Doktorların yüksek düzeyde tatminsizlik yaşamalarını sağlayan en önemli unsur işi kaybetme endişelerinin olmasıdır. Bunun yanı sıra doktor katılımcılar, hemşire ve ebelerin tam aksine, yönetimle ilgili tatminsizlik yaşadıklarını da ifade etmişlerdir. Bu kapsamda doktorların üstlere güven, üstlerin çalışanlara destek olması, iş yerinde çalışanlara değer verilmesi konularında diğer tüm katılımcılardan daha fazla tatminsizlik yaşadıkları görülmüştür.

Cinsiyetin İş Tatmini Sağlayan Unsurlar Üzerindeki Etkisi

Daha önce de belirtildiği üzere cinsiyet, iş tatmini araştırmalarında daima önemli bir değişken olarak yer almıştır. Bu araştırmada da kurumun tatmin üzerindeki etkisi incelenirken cinsiyetin rolünün araştırılması gerekmektedir. Bununla ilgili hipotezi test etmek amacıyla t testi uygulanmış; ve her iki cins arasında belirgin bir farka rastlanan unsurlar Tablo-4’de detaylı olarak gösterilmiştir.

Tablo 4: İş Tatmini Unsurlarının Cinsiyetlere Göre Farklılıkları

Değişken	Özellik	N	Ortalama	Sd	t	Sig. (p)
Kurumdaki fiziksel çalışma ortamının yeterliliği	Kadın	250	3,6200	1,2593	2,319	0,021
	Erkek	147	3,3061	1,3730	2,267	0,024
Yöneticilere güven	Kadın	245	2,9918	1,2079	2,312	0,021
	Erkek	143	2,6993	1,1929	2,320	0,021
Çalışma arkadaşlarının ekip çalışmasına yatkınlığı.	Kadın	244	2,3361	1,0152	-3,195	0,002
	Erkek	142	2,6972	1,1608	-3,084	0,002
Kariyer olanakları	Kadın	245	2,7224	1,1614	-5,050	0,000
	Erkek	147	3,3401	1,1907	-5,018	0,000
Kuruma karşı pozitif tutumlar beslenmesi	Kadın	249	2,3173	1,0850	-2,091	0,037
	Erkek	143	2,5664	1,2193	-2,026	0,044
İş kaybetme endişesinin bulunmaması	Kadın	245	2,0531	1,0756	-2,787	0,006
	Erkek	145	2,3724	1,1239	-2,755	0,006

Hastanelerdeki fiziksel çalışma ortamı her iki cinse de yeterli görülmekle birlikte bu oranın kadın çalışanlarda daha fazla olduğu belirlenmiştir. Benzer biçimde kadın çalışanların üstlerine duyduğu güven de daha fazladır. Her iki cins arasındaki en belirgin farkın ‘kendini geliştirme olanakları (rotasyon, hizmet içi eğitim, vb.)’ hususunda olduğu görülmüştür. Bu noktada kadın çalışanların tatmin düzeyi daha düşük çıkmıştır. Bununla birlikte kadın çalışanların örgütsel bağlılıklarının da daha düşük olduğu ve daha az iş güvencesi hissettikleri belirlenmiştir. Ayrıca ‘çalışma arkadaşlarım ekip çalışmasına yatkındır’ ifadesine erkeklerin daha fazla katıldıkları belirlenmiştir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Araştırma sonuçları göstermektedir ki sağlık sektörü çalışanları açısından iş güvencesine sahip olma, işini ve çalıştığı kurumu sevmek iş tatmini yaratan başlıca unsurlardır. Ücret dışı gelirlerin dağıtımıyla ilgili adalet algıları ise en önemli tatminsizlik nedenidir. Genel olarak tüm gruplar açısından bir değerlendirme yapıldığında fiziksel çalışma koşulları ve ücret gibi hijyenik faktörler tam olarak beklentileri karşılamamakla birlikte; örgütsel bağlılığın, işe ve kuruma karşı beslenen pozitif tutumların yüksek düzeylerde olduğu söylenebilir.

Çalışanlarda iş tatmini yaratması beklenen bir çok unsur açısından çalışılan kurumun önemli bir etken olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, “Tatmin yaratan unsurlar kuruma göre farklılık göstermemektedir” şeklinde ifade edilen hipotez desteklenmemektedir. Kurum iş tatmini üzerinde etkili bir değişkendir. Konu Türkiye’deki sağlık sektörüne özgü koşullar açısından değerlendirildiğinde; özellikle kariyer imkanı ve yönetim nedeniyle tatminsizlik yaşandığı anlaşılmaktadır.

“Tatmin yaratan unsurlar mesleğe göre farklılık göstermemektedir” şeklinde ifade edilen hipotez de desteklenmemektedir. Dolayısıyla, kurumun yanı sıra meslek de iş tatmini üzerinde etkili olan önemli bir faktör olarak göze çarpmaktadır. Katılımcıların işlerinden tatmin elde etmelerini sağlayan unsurlar mesleklere göre karşılaştırıldığında belirgin farklar olduğu görülmüştür. Görevler arası tatmin farklılıkları daha çok yönetimin tutumu ve işin kendisiyle ilgili olarak ortaya çıkmıştır.

Son olarak; diğer faktörler kadar olmasa da cinsiyet de bazı tatmin unsurlarını etkilemektedir. Tatmin unsurlarında cinsiyetler arası yaşanan en büyük fark ‘kendimi geliştirme olanakların yoktur.’ ifadesinde görülmektedir. Her iki cins de bu konuda tatminsizlik yaşamakla birlikte; kadın çalışanlar erkek çalışanlardan daha düşük düzeyde tatmin yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Sonuç olarak, çalışılan kurumun ve mesleğin iş tatmini üzerinde önemli etkileri olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, Türkiye sağlık sektörü açısından bir değerlendirme yapıldığında, hastanelerin gerek yasal ve gerekse yapısal nedenlerle sahip oldukları farklılıkların çalışanların iş tatminlerini büyük ölçüde etkilediği anlaşılmaktadır. Hastane yöneticilerinin çeşitli yönetim uygulamalarını gerçekleştirirken bu bulguyu da göz önünde bulundurmaları başarıları açısından önem arz etmektedir. Benzer bir şekilde aynı örgütsel yapıda bulunsalar bile doktor, hemşire ve diğer sağlık personelinin yönetimden beklentilerinin farklı olduğu anlaşılmaktadır. Bu araştırmanın yapıldığı hastaneler göz önünde bulundurulduğunda nispeten kısıtlı bir araştırma alanını kapsamaktadır. Bu sektörle ilgili başka araştırmalara özel hastanelerin de dahil edilmesi konunun daha iyi anlaşılmasına yardımcı olacaktır. Dahası, bu araştırma bulguları değerlendirilirken bölgesel farklılıkların ve araştırmanın yapıldığı dönemde sağlık sektöründe önemli değişimler yaşanıyor oluşunun da etkisinin olabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

KAYNAKÇA

1. BENTON, D. ve J. HALLORAN, **Applied Human Relations: An Organizational Approach**, Prentice Hall Inc., USA, 1991.
2. BERRY, L. M., **Psychology At Work**, McGraw Hill Companies Inc., San Francisco, 1997.
3. BİLGİÇ, R., "The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers," **Journal of Psychology**, Cilt No 132, Sayı 5, Eylül, s. 549-557, 1998.
4. CASS, M. H., O.L. SIU, E. B. FARAGHER ve C. L. COOPER, "A Meta-Analysis of The Relationship Between Job Satisfaction and Employee Health in Hong Kong," **Stress and Health**, Sayı 19, s. 79-95, 2003.
5. CHUSMIR, L. H. ve B. PARKER, "Success Strivings and Their Relationship to Affective Work Behaviors: Gender Differences," **The Journal Of Social Psychology**, Cilt No 132, Sayı 1, s. 87-99, 2001.
6. CLARK, A. E., "Job Satisfaction and Gender: Why Are Women So Happy At Work?" **Labour Economics**, Cilt No 4, s. 341-372, 1997.
7. DEMİR, O. **Hasta ve Hasta Yakını Hakları**, Tüketiciler Birliği, 2003, <<http://www.tuketiciler.org/bilgibelge/hasta-haklari.doc>>, (25.12.2004).
8. HELLER, D., T. A. JUDGE ve D. WATSON, "The confounding Role of Personality and Trait Affectivity in the Relationship Between Job and Life Satisfaction," **Journal of Organizational Behavior**, Cilt No 23, s. 815-835, 2002.
9. JUDGE, T. A. ve A. H. CHURCH, "Job Satisfaction: Research and Practice," içinde **Industrial and Organizational Psychology**, C. L. COOPER ve E. A. LOCKE (der.), Blackwell Publishers Ltd., UK, s. 166-198, 2000.
10. KIM, S., "Organizational Support of Career Development and Job Satisfaction," **Review of Public Personnel Administration**, Cilt No 22, Sayı 4, s. 276-294, 2002.
11. KÖMÜRCÜOĞLU, H., "Belirsizlik Ortamında İş Tatmini ve İşe Bağlılık", **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Cilt No 5, Sayı 1, 2003.
12. LINGARD, H. ve J. LIN, "Career, Family and Work Environment Determinants of Organizational Commitment Among Women in the Australian Construction Industry," **Construction Management and Economics**, Sayı 22, (Mayıs), s. 409-420, 2004.
13. NEWMAN, K., U. MAYLOR ve B. CHANSARKAR, "The Nurse Satisfaction, Service Quality and Nurse Retention Chain," **Journal of Management in Medicine**, Cilt No 16, Sayı 4, s. 271-291, 2002.
14. Sağlık Bakanlığı, <<http://www.saglik.gov.tr/sb/extras/istatistikler/apk2001/002.htm>>, (23.11.2004).
15. Sağlık Bakanlığı, <<http://www.saglik.gov.tr/extras/istatistikler/ytiky2003/T9.htm>>, (25.11.2004).

16. SCHERMERHORN, J. R., J. G. HUNT ve R. N. OSBORN, **Managing Organizational Behavior**, John Wiley & Sons Inc., USA, 1994
17. SENGE, P. M., **Beşinci Disiplin**, Yapı Kredi Yayınları, Yayın No: 26, İstanbul, 2004.
18. SEO, Y., J. KO, ve J. L. PRICE, “The Determinants of Job Satisfaction Among Hospital Nurses: A Model Estimation in Korea,” **International Journal of Nursing Studies**, Cilt No 41, s. 437-446, 2004.
19. SİLÂH, M., **Çalışma Psikolojisi**, Selim Kitabevi, Ankara, 2001.
20. SINGH, P., D. FINN ve L. GOULET, “Gender and Job Attitudes: a Re-examination and Extension,” **Women in Management Review**, Cilt No 19, Sayı 7, s. 345-355, 2004.
21. TOSI, H. L. ve N. P. MERO, **The Fundamentals of Organizational Behavior**, Blackwell Publishing, UK, 2003.
22. TZENG, H. M. ve S. KETEFIAN, “The Relationship Between Nurses’ Job Satisfaction and Inpatient Satisfaction: An Exploratory Study in a Taiwan Teaching Hospital,” **Journal of Nursing Care Quality**, Cilt No 16, Sayı 2, s. 39-49, 2002.
23. WRIGHT, B. E. ve B. S. DAVIS, “Job Satisfaction in The Public Sector: The Role of The Work Environment,” **American Review of Public Administration**, Cilt No 33, Sayı 1 (Mart), s. 70-90, 2003.