

HASTANE PERSONELİNİN ÇALIŞMA / İŞ YAŞAM KALİTESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Yrd. Doç. Dr. Elif DİKMETAŞ¹

ÖZET

İş yaşamında ve yönetim anlayışındaki değişmelere bağlı olarak bilim ve teknolojiadaki hızlı değişim ve gelişmelere ayak uydurmak, ekonomide yeniden yapılanmaya hızlı geçiş sağlamak, artan işsizlik ve iş stresini azaltmak, verimlilik ve rekabeti artırmak, çalışanlara ve topluma fayda sağlamak için çalışma / iş yaşam kalitesi geliştirilmektedir (Uysal, 2003: 1; Serbest, 2000: 27, 28, Lowe, 2000: 3).

Çalışmanın amacı, hastanede çalışan personelin çalışma / iş yaşam kalitesini belirlemektir. Çalışanların çalışma / iş yaşam kalitesi, güvenilir ve sağlıklı çalışma koşulları, beceri geliştirme ve kullanma fırsatları, sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları, organizasyona sosyal entegrasyon, organizasyondaki yasalar, çalışma ve özel yaşam alanı, çalışma / iş yaşamının sosyal boyutu ve yeterli ve adil ücretlendirme boyutları incelenilerek ölçülmüştür. Verilerin analizinde iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (t testi), Mann-Whitney U testi ve Kruskal-Wallis testinden faydalanılmıştır. Araştırma sonucunda çalışanların demografik özelliklerine göre farklılıklar bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Çalışma / iş yaşamı, çalışma / iş yaşam kalitesi

ABSTRACT

Quality of worklife are developed for to keep up with change and development in science and technology, to pass to restructuring in economy, to decrease work stress and unemployment, to increase productivity and competition and to give benefit employee and social due to changes in worklife and management comprehension.

The aim of this study determines personnel's quality of worklife. Quality of worklife was examined under basic dimensions. These dimensions were safe and healthy working conditions, opportunity for developing and using human capacity, opportunity for continued growth and security, a feeling of belonging, employee rights, work and total life space, social relevance of work life, adequate and fair compensation. In the analysis of data, t-test, ANOVA and Kruskal Wallis tests have been employed. The views of personnel about the quality of worklife dimensions were also have differences due to their social-demographic characteristics.

Key Words: Worklife, quality of worklife.

I. GİRİŞ

Büyük ticari girişimlerin ilk kez başladığı 1800'lü yıllarda, günümüz gelişmelerini iş dünyasında keşfedebilmek pek mümkün olmamıştır. O dönemde var olan örnek tek kuruluş ordu ve ordudaki emir-komuta zincirinden oluşan yönetim anlayışıdır. Endüstri devriminden sonra bu yönetim anlayışında bazı değişiklikler oluşmuştur (Serbest, 2000: 29). Çalışma / iş yaşam kalitesi kavramı geniş kapsamlı,

¹ Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu
elifdikmetas@hotmail.com

sınırları belirsiz, algılanışı ve tanımlanması zaman içinde ülkeden ülkeye, aynı ülkedeki kesimden kesime, kişiden kişiye değişen farklı içerik ve öncelikleri olabilen bir kavramdır (Schulze, 1998: 528; İncir, 1991: 231). Değişikliğin nedeni, bir taraftan toplumsal yapı, felsefe, amaç ve değerler iken, diğer taraftan da çalışanların değişik ihtiyaçları, özlem ve beklentileridir (İncir, 1991: 231).

Literatürde çalışma / iş yaşam kalitesi ile ilgili olarak birçok tanım vardır. Genel anlamda çalışma / iş yaşam kalitesi; çalışmayı doğrudan ya da dolaylı etkileyen, iş (yapısı, organizasyonu), ücretler, kazançlar, çalışma ortamı ve şartları, işlerin yönetim ve organizasyonu, işte kullanılan teknoloji, çalışan tatmini ve motivasyonu, endüstriyel ilişkiler, katılım, istihdam güvencesi, sosyal adalet ve sosyal güvenlik, demografik yapı ve sürekli eğitim gibi faktörleri bütünleştiren bir kavramdır (Can, 1991: 92).

Çalışma / iş yaşam kalitesi'nin amaçları genel olarak aşağıda belirtilmiştir (Solmuş, 2000: 38).

. İş, insan ve sosyal ihtiyaçlar arasında denge kurulması,

.Çalışma / iş yaşamının daha ödüllendirici olması, çalışanların işle ilgili kaygılarının azaltılması ve işle ilgili kararlara daha fazla oranda katılmaya cesaretlendirilmesi ve kaza ya da yaralanma olasılığını en aza indiren çalışma ortamının oluşturulması,

. Bireysel yeteneklerden maksimum düzeyde faydalanmak için işlerin, örgütsel süreçlerin ve yönetsel işlemlerin planlanması,

. Çalışanların, işlerinden daha fazla gelir elde etmelerinin sağlanması, üretkenliklerin artırılması ve işten kaçmalarının azaltılmasıdır.

Çalışma / iş yaşam kalitesi, sosyo-teknik sistemin parçasıdır. Çalışma / iş yaşam kalitesini geliştirerek verimlilik artışı sağlamayı amaçlayan, sosyo-teknik sistem yaklaşımın dayandığı iki unsur vardır. Birincisi, çıktı üzerinde yoğunlaşma, diğeri ise bir bütün olarak organizasyonun tüm alt sistemlerinin entegrasyonudur. Çalışmalarını üretim projesi ya da girdi üzerinde yoğunlaştıran yöneticiler, çoğunlukla dokümanlar, istatistiki veriler, kurallar ve talimatlar üzerinde çalışırken; sonuçlar üzerinde yoğunlaşan yöneticiler, daha iyi çıktıya ulaşmaya ve kaynaklara yeni değerler ilave etmeye çalışmaktadır. Bu yöneticilerin çalışanlarla haberleşme ve ödüllendirme yöntemleri, işyeri prosedür ya da talimatlarından çok sonuçlara dayanır. Sosyo-teknik faaliyetler, yönetimli işçiler arasında ayırmadan kaçınmak ve seçkinci yerine çoğulcu atmosfere sahip olmak için tasarlanmaktadır.

Çalışma / iş yaşam kalitesi, genel olarak sekiz alt boyuttan oluşmaktadır. Boyutlar, güvenilir ve sağlıklı çalışma koşulları, bireysel kapasitenin geliştirilmesi ve kullanılması için olanaklar sunulması (beceri geliştirme ve kullanma fırsatları), sürekli gelişme ve güvenlik için geleceğe yönelik fırsatların sunulması (sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları), organizasyon içinde sosyal bütünleşme (organizasyona sosyal entegrasyon), çalışanların, kişisel dokunulmazlık, düşüncelerini ifade edebilme ve eşitlik hakları (organizasyondaki yasalar), bireyin, organizasyondaki çalışan rolü ile yaşamdaki diğer rolleri arasındaki denge (çalışma ve özel yaşam alanı), sosyal

sorumlulukları olan iş örgütü (çalışma / iş yaşamının sosyal boyutu), yeterli ve adil ücretlendirme 'dir (Drafke ve Kossen, 1998: 305; Solmuş, 2000: 37, 38, Lowe, 2001: 3; Sirgy ve ark., 2001: 6; Şimşek ve ark., 2001: 137, 138; Özkalp ve Kırel, 2001: 553, Erginer, 2003: 207 - 211). Boyutlar;

.Güvenilir ve Sağlıklı Çalışma Koşulları: Makul iş saatleri ve çalışma esnasında olsun olmasın fiziki çalışma koşullarının yaşamı tehlikeye arz edecek nitelikte olup olmadığı ve çalışmayla ilgili koruyucu sağlık hizmetlerinin verilip verilmediği ile ilgilidir. Yasalar, sendikal faaliyetler ve işverenlerin bu konuya verdikleri önem, işyerindeki çalışma koşullarının giderek iyileştirilmesini sağlamaktadır.

. Bireysel Kapasitenin Geliştirilmesi ve Kullanılması için Olanaklar Sunulması (Beceri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları): Endüstri Devrimi ile iş küçük parçalara bölünmüş, sıkı kontrol getirilmiş ve beceri geliştirilmeye başlanmıştır. Boyut otonomi, çok yönlü becerileri kullanma ihtiyacı, çalışana işlev ile ilgili tüm süreç hakkında bilgi verme, işin benimsetilmesi ya da işten ayrılmayı, işle ilgili planlamayı içermektedir.

. Sürekli Gelişme ve Güvenlik için Geleceğe Yönelik Fırsatların Sunulması (Sürekli Gelişim ve İyileştirme Fırsatları): Boyut, öncelikle kariyer fırsatları üzerine odaklanmaktadır. Çalışanın iş yaşamında terfi edebilme fırsatları, istihdam ve gelir güvenliğinin ne düzeyde olduğu, iş yaşamında gelecekte elde ettiği bilgileri ne derece kullanabileceği, yeteneklerinin kullanılması gibi konularla ilgilidir.

.Organizasyon İçinde Sosyal Bütünleşme (Organizasyona Sosyal Entegrasyon): Çalışanın kişisel kimlik ve kendine saygı kazanıp kazanamayacağı, sosyal ve siyasi eşitlik, destekleyici ekip çalışması ve kişiler arası açıklık gibi çalışana özgü nitelikler yoluyla belirlenir.

. Çalışanların, Kişisel Dokunulmazlık, Düşüncelerini İfade Edebilme ve Eşitlik Hakları (Organizasyondaki Yasalar): Çalışanın sahip olduğu kişisel hakların neler olduğu, bu hakların nasıl korunacağı, örgütün kişisel dokunulmazlığa duyduğu saygı, özel yaşamın gizliliği, bireyler arası farklılıkları hoş görüp konuşma özgürlüğüne izin verilmesi ve işle ilgili tüm konularda hukuki eşitlik sağlaması konularını ifade etmektedir.

.Bireyin, Organizasyondaki Çalışan Rolü ile Yaşamdaki Diğer Roller Arasındaki Denge (Çalışma ve Özel Yaşam Alanı): Kişinin çalışan rolü ile yaşamdaki diğer rolleri arasında denge olmalıdır. Denge kavramı, çalışanın çalışma saatlerini, kariyer beklentilerini ve sürekli taşınmasını gerektirmeyen ilerleme ve terfi olanaklarını, ailesine ve arkadaşlarına zaman ayırmasını içine almaktadır.

.Sosyal Sorumlulukları Olan İş Örgütü (Çalışma / İş Yaşamının Sosyal Boyutu): Çalışanların örgütün topluma yararlı ve zararlı etkileri, ürünlerinde israf edilmiş maddeler, pazarlama teknikleri, işe alma yöntemleri, gelişmekte olan ülkelerle ilişkileri, politik kampanyalara katılım gibi konularda sosyal sorumluluklarını yerine getiren kurum olarak algılayıp algılamadığını ifade etmektedir.

.Yeterli ve Adil Ücretlendirme: Gelir düzeyinin, sosyal açıdan kendi ve ailesinin yeterlilik standartlarını karşılayıp karşılayamadığı ve çalışmanın karşılığında alınan ücretin adil olup olmadığı ile ilgilidir. Kime, nasıl, ne zaman, hangi tür ve şekillerde, ne kadar ücret ödeneceği önemlidir. Yeterli ve adil ücret, işe değer biçilmesi, iş sorumluluğu, iş ortamının rahatlığı, iş yükü gibi faktörlere bağlıdır.

Bu sekiz boyut incelenilerek anket oluşturulmuş ve çalışma yapılmıştır.

II. GEREÇ ve YÖNTEM

Anket sadece acil, eczane ve laboratuvar ve acil kan merkezinde, diyet gibi bölümlerde çalışan, çoğunluğunu laboratuvar teknikerinin (ortalama 130 çalışan) oluşturduğu 150 sağlık ve yardımcı sağlık hizmetleri çalışanı ve idari bölümlerde çalışan idari çalışanlar olmak üzere toplam 670 çalışana dağıtılmıştır. Araştırma için örneklem seçilmemiş, tüm evrene ulaşılması hedeflenmiştir. Cevaplanan anket sayısı 445 (% 66,42) 'tir. Araştırma, Ankara'da bulunan bir Üniversite Hastanesi'nde yapıldığı için sonuçlarının diğer hastaneler için genellemesi olası değildir.

Anket, sekiz boyuttan oluşmaktadır. Boyutlar; güvenilir ve sağlıklı çalışma koşulları, beceri geliştirme ve kullanma fırsatları, sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları, organizasyona sosyal entegrasyon, organizasyondaki yasalar, çalışma ve özel yaşam alanı, çalışma / iş yaşamının sosyal boyutu ve yeterli ve adil ücretlendirme (Drafke ve Kossen, 1998: 305; Solmuş, 2000: 37, 38, Lowe, 2001:3; Sirgy ve ark., 2001: 6; Şimşek ve ark., 2001: 137, 138; Özkalp ve Kirel, 2001: 553, Erginer, 2003: 207 - 211). Anket boyutlarında yer alan ifadelerin geliştirilmesinde aşağıda belirtilen literatür kaynaklarından faydalanılmıştır.

(a) Hackman, J. R. ve Oldham Greg R., Work Redesign, Addison-Wesley Publishing Company, USA, 1980.

(b) Akşit, H. Necmi, A Case Study on Teacher Perception of Quality of Work Life Within The Context of Human Resource Management in an Educational Institution, The Middle East Technical University, PhD Thesis, 1998.

(c) http://www.cfp-ca.org/shared/survey_worklife_detailed.pdf/ 07.04.2003.

(d) <http://www.itodi.com/qwlsurvey.htm/04.04.2003>.

(e) <http://www.goer.state.ny.us/workforce/agyinitiatives/dmvqualitysurvey.html/04.04.2003>.

Anket boyutları içinde yer alan ifadeler, araştırmacı tarafından literatür kaynaklarına başvurarak ve bilgi sahibi olan kişilerle görüşülerek düzenlenmiştir. Güvenirlilik ve geçerlilik analizi yapılarak uygulanmıştır.

Çalışmanın hipotezleri;

- . Çalışanların,
 - . Güvenilir ve sağlıklı çalışma koşulları,
 - . Beceri geliştirme ve kullanma fırsatları,
 - . Sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları,
 - . Organizasyona sosyal entegrasyon,
 - . Organizasyondaki yasalar,

- . Çalışma ve özel yaşam alanı,
- . Çalışma / iş yaşamının sosyal boyutu,
- . Yeterli ve adil ücretlendirme boyutlarına verdikleri önem dereceleri;
 - a. Yaşa,
 - b. Mesleki kıdem süresine,
 - c. Eğitim düzeyine,
 - d. Bilgisayar kullanma durumlarına,
 - e. Şu anda yaptığı işe göre farklılık göstermektedir.

Anketlerden elde edilen verilerin analizi ve hipotezlerin test edilmesinde SPSS for Windows programı kullanılmıştır.

III. BULGULAR ve TARTIŞMA

. Tanımlayıcı Bulgular

Tablo 1’de bağımsız değişkenlere ilişkin tanımlayıcı bulgular verilmiştir.

Tablo 1. Tanımlayıcı Bulgular

Bağımsız Değişkenler		Sayı (n)	Yüzde (%)
Yaş	<30	233	52,4
	≥30	212	47,6
	Toplam	445	100,0
Mesleki Kıdem Süresi	<5 Yıl	207	46,5
	≥5 Yıl	238	53,5
	Toplam	445	100,0
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	34	7,6
	Lise	245	55,1
	Yüksekokul ve üstü	166	37,3
	Toplam	445	100,0
İşyerinde Bilgisayar Kullanılıp Kullanılmadığı	Sisteme Bağlı Bilgisayar Kullanan	193	43,4
	Sisteme Bağlı Olmayan Bilgisayar Kullanan	75	16,9
	Bilgisayar Kullanmayan	177	39,8
	Toplam	445	100,0
Şu Anda Yaptığı İş	Genel İdare Hizmetleri	293	67,0
	Teknik Hizmetler	17	3,8
	Sağlık ve Yardımcı Sağlık Hizmetleri	103	23,0
	Yardımcı Hizmetler	26	5,8
	Toplam	445	100,0

Çalışanların %52,4’ü <30 yaşında, %47,6’sı ≥30 yaşında, %46,5’i <5 yıl, %53,5’i ≥5 yıldır bu meslekte çalışmakta, %7,6’sı ilköğretim, %55,1’i lise, %37,3’ü yüksekokul ve üstü eğitim düzeyine sahip %43,4’ü sisteme bağlı bilgisayar kullanmakta, %16,9’u sisteme bağlı olmayan bilgisayar kullanmakta, %39,8’i bilgisayar

kullanmamakta, %67,0'ı genel idare, %3,8'i teknik hizmetler, %23,0'ı sağlık ve yardımcı sağlık hizmetleri, %5,8'i yardımcı hizmetler sınıfında çalışmaktadır.

Tablo 2'de çalışanların çalışma / iş yaşam kalitesi boyutlarına ilişkin düşünceleri, yaş gruplarına ve mesleki kıdem süresine göre incelenmiştir.

Tablo 2. Çalışanların Yaş Gruplarına ve Mesleki Kıdem Süresine Göre Çalışma / İş Yaşam Kalitesi Boyutlarına İlişkin Düşünceleri.

Çalışma / İş Yaşam kalitesi Boyutları	Yaş	n	ort.	s.s.	p*	Mesleki Kıdem Süresi				
						n	ort.	s.s.	p*	
Güvenilir ve Sağlıklı Çalışma Koşulları	<30 Yıl	227	2,72	0,98	0,215	<5 Yıl	204	2,64	0,97	0,008
	≥30 Yıl	211	2,83	0,98		≥5 Yıl	234	2,89	0,98	
Beceri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları	<30 Yıl	227	2,4	0,78	0,378	<5 Yıl	204	2,40	0,80	0,466
	≥30 Yıl	211	2,46	0,78		≥5 Yıl	234	2,45	0,76	
Sürekli Gelişim ve İyileştirme Fırsatları	<30 Yıl	226	3,03	1,13	0,380	<5 Yıl	203	3,00	1,13	0,199
	≥30 Yıl	210	3,13	1,14		≥5 Yıl	233	3,14	1,14	
Organizasyona Sosyal Entegrasyon	<30 Yıl	228	2,15	0,74	0,374	<5 Yıl	203	2,13	0,77	0,184
	≥30 Yıl	209	2,22	0,82		≥5 Yıl	234	2,23	0,78	
Organizasyondaki Yasalar	<30 Yıl	227	2,91	0,84	0,040	<5 Yıl	202	2,94	0,86	0,017
	≥30 Yıl	210	2,75	0,81		≥5 Yıl	235	2,75	0,80	
Çalışma ve Özel Yaşam Alanı	<30 Yıl	228	2,36	0,80	0,730	<5 Yıl	203	2,39	0,85	0,296
	≥30 Yıl	210	2,34	0,86		≥5 Yıl	235	2,31	0,81	
Çalışma/İş Yaşamının Sosyal Boyutu	<30 Yıl	228	2,22	0,86	0,647	<5 Yıl	202	2,24	0,90	0,983
	≥30 Yıl	208	2,26	0,87		≥5 Yıl	234	2,24	0,83	
Yeterli ve Adil Ücretlendirme	<30 Yıl	218	4,35	1,01	0,347	<5 Yıl	193	4,43	0,91	0,467
	≥30 Yıl	207	4,44	0,94		≥5 Yıl	232	4,36	1,03	

* İki Ortalama Arasındaki Farkın Önemlilik Testi (t Testi)

Yapılan analize göre <30 yaş ile ≥30 yaş grubundaki çalışanların organizasyondaki yasalar (t=2,062, p=0,040), mesleki kıdem süresi <5 yıl ve ≥5 yıl olan çalışanların güvenilir ve sağlıklı çalışma koşulları (t=2,683, p=0,008), organizasyondaki yasalar (t=2,389, p=0,017) boyutlarına verdikleri skorlar bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Diğer boyutlara verdikleri skorlar bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır.

Kanada'da 17000 hemşireye yapılan ankette; 30 yaş altındaki hemşirelerin %29,4'ünün gelecek yıllarda işlerinden ayrılmayı planladıkları, hemşirelerin %32,9'unun işinden memnun olduğu, %36'sının işinde yüksek risk taşıdığı ortaya çıkmıştır. Çalışma / iş yaşam kalitesi ile ilgili yapılan çalışmada, işyerinde çalışanların gelişiminin maksimize edildiği programın olması, sağlıklı iş ikliminin yüksek olması,

personel performansı için gerekli olan araç ve kaynakların olması personelin örgüt misyonuna daha bağlı olduğunu ortaya çıkarmıştır. Çalışanların örgütsel amaçlara bağlılığının yüksek, iş tatmininin yüksek olduğu ortamlarda, verimlilik ve motivasyonun yüksek olduğu gözlenmiştir (Solomon, 2002:v). Yapılan bu araştırmanın bulguları ise, 30 yaş altı ve 30 yaş üstü çalışanların işlerinden ayrılma (organizasyondaki yasalar) konusunda farklı düşündüklerini belirlemiştir.

Özmete'nin Ankara'da 2002 yılında 6 büyük işletmede 238 kadın çalışana uyguladığı çalışmada; <5 yıl çalışanlar, ≥11 yıl çalışanlara göre yeterli ve adil ücret almadıklarını düşünmektedir. ≥11 Yıl çalışanların da, 6-10 yıl çalışanlara göre bireyler arası ilişki ve iletişime (organizasyona sosyal entegrasyon) ilişkin algıları olumludur. ≥11 Yıl çalışanlar, 6-10 yıl çalışanlara göre çalışma ve özel yaşam arasında zaman planlamasını daha iyi planladıklarını düşünmektedir (Özmete, 2002: ii). Yapılan bu araştırmanın bulguları ise, mesleki kıdem süresi daha kısa olan çalışanlar ile mesleki kıdem süresi daha uzun olan çalışanların ücret (yeterli ve adil ücretlendirme), bireyler arası ilişki ve iletişim (organizasyona sosyal entegrasyon), çalışma ve özel yaşam alanı konularında farklı düşünmediklerini belirlemiştir.

Tablo 3'te çalışanların çalışma / iş yaşam kalitesi boyutlarına ilişkin düşünceleri, yaş gruplarına ve mesleki kıdem süresine göre incelenmiştir.

Tablo 3. Çalışanların Eğitim Düzeyi ve Bilgisayar Kullanma Durumlarına Göre Çalışma / İş Yaşam Kalitesi Boyutlarına İlişkin Düşünceleri.

Çalışma/İş Yaşam Kalitesi Boyutları	Eğitim Düzeyi	n	ort.	s.s.	p*	Bilgisayar Kullanma Durumu	n	ort.	s.s.	p*
Güvenilir ve Sağlıklı Çalışma Koşulları	İlköğretim	34	2,45	0,80	0,131	Sis.Bağ.Bilg.Kul.	188	2,86	0,89	0,027
	Lise	239	2,81	1,04		Sis.Bağ.Olm.Bilg.Kul.	75	2,92	1,00	
	Y. Okul ve üstü	165	2,78	0,93		Bilg.Kullanmayan	175	2,62	1,05	
	Toplam	438	2,77	0,98		Toplam	438	2,77	0,98	
Beceri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları	İlköğretim	34	2,48	0,89	0,723	Sis.Bağ.Bilg.Kul.	188	2,45	0,72	0,864
	Lise	239	2,40	0,81		Sis.Bağ.Olm.Bilg.Kul.	75	2,41	0,68	
	Y. Okul ve üstü	165	2,45	0,70		Bilg.Kullanmayan	175	2,41	0,87	
	Toplam	438	2,43	0,78		Toplam	438	2,43	0,78	
Sürekli Gelişim ve İyileştirme Fırsatları	İlköğretim	34	2,96	1,17	0,366	Sis.Bağ.Bilg.Kul.	187	3,19	1,12	0,202
	Lise	237	3,03	1,15		Sis.Bağ.Olm.Bilg.Kul.	75	2,95	1,00	
	Y. Okul ve üstü	165	3,17	1,11		Bilg.Kullanmayan	174	3,01	1,20	
	Toplam	436	3,08	1,14		Toplam	436	3,08	1,36	
Organizasyona Sosyal Entegrasyon	İlköğretim	33	2,13	0,91	0,908	Sis.Bağ.Bilg.Kul.	188	2,22	0,72	0,659
	Lise	239	2,18	0,78		Sis.Bağ.Olm.Bilg.Kul.	75	2,16	0,76	
	Y. Okul ve üstü	165	2,20	0,75		Bilg.Kullanmayan	174	2,15	0,84	
	Toplam	437	2,18	0,78		Toplam	4,37	2,18	0,78	

Organizasyondaki Yasalar	İlköğretim	33	2,63	0,86	0,300	Sis.Bağ.Bilg.Kul.	187	2,94	0,81	0,027
	Lise	239	2,83	0,86		Sis.Bağ.Olm.Bilg.Kul.	75	2,65	0,67	
	Y. Okul ve üstü	165	2,88	0,78		Bilg.Kullanmayan	175	2,80	0,90	
	Toplam	437	2,83	0,83		Toplam	437	2,83	0,83	
Çalışma ve Özel Yaşam Alanı	İlköğretim	33	2,39	1,07	0,963	Sis.Bağ.Bilg.Kul.	188	2,37	0,76	0,738
	Lise	240	2,34	0,83		Sis.Bağ.Olm.Bilg.Kul.	75	2,28	0,75	
	Y. Okul ve üstü	165	2,35	0,78		Bilg.Kullanmayan	175	2,36	0,93	
	Toplam	438	2,35	0,83		Toplam	438	2,35	0,83	
Çalışma/İş Yaşamının Sosyal Boyutu	İlköğretim	33	2,24	0,95	0,569	Sis.Bağ.Bilg.Kul.	188	2,23	0,82	0,102
	Lise	239	2,28	0,89		Sis.Bağ.Olm.Bilg.Kul.	74	2,07	0,76	
	Y. Okul ve üstü	164	2,19	0,81		Bilg.Kullanmayan	174	2,32	0,94	
	Toplam	436	2,24	0,86		Toplam	436	2,24	0,86	
Yeterli ve Adil Ücretlendirme	İlköğretim	32	4,33	0,92	0,121	Sis.Bağ.Bilg.Kul.	186	4,45	0,86	0,275
	Lise	230	4,32	1,06		Sis.Bağ.Olm.Bilg.Kul.	72	4,23	1,21	
	Y. Okul ve üstü	163	4,52	0,84		Bilg.Kullanmayan	167	4,40	0,97	
	Toplam	425	4,39	0,97		Toplam	425	4,39	0,97	

* Tek Yönlü Varyans Analizi ANOVA Testi

Çalışanların eğitim düzeylerine göre çalışma / iş yaşam kalitesi boyutlarına verdikleri skorlar bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bilgisayar kullanım durumlarına göre çalışanların güvenilir ve sağlıklı çalışma koşulları ($p=0,027$), organizasyondaki yasalar ($p=0,027$) boyutlarına verdikleri skorlar bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Diğer boyutlara verdikleri skorlar bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bu farklılığın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığını test etmek için Post Hoc. testlerinden Tukey's Honestly Significant Difference (HSD) testi kullanılmıştır. Güvenilir ve sağlıklı çalışma koşulları boyutunda sisteme bağlı bilgisayar kullanan-bilgisayar kullanmayan çalışanlar ($p=0,022$), sisteme bağlı olmayan bilgisayar kullanan-bilgisayar kullanmayan çalışanlar ($p=0,028$); organizasyondaki yasalar boyutunda sisteme bağlı bilgisayar kullanan-sisteme bağlı olmayan bilgisayar kullanan çalışanlar ($p=0,026$) arasında fark vardır. Diğer gruplar arasında verdikleri skorlar bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır.

Tablo 4'te, çalışanların çalışma / iş yaşam kalitesi boyutlarına ilişkin düşünceleri, şu anda yaptığı işe göre incelenmiştir.

Tablo 4. Çalışanların Şu Anda Yaptığı İşe Göre Çalışma/İş Yaşam Kalitesi Boyutlarına İlişkin Düşünceleri.

Çalışma/İş Yaşam Kalitesi Boyutları	Şu Anda Yaptığı İş	n	ort.	s.s.	p*
Güvenilir ve Sağlıklı Çalışma Koşulları	Genel İdare	293	2,91	1,01	0,000
	Teknik Hizmetler	17	2,13	0,99	
	Sağlık ve Yardımcı Sağlık Hizmetleri	102	2,49	0,84	
	Yardımcı Hizmetler	26	2,75	0,81	
	Toplam	438	2,77	0,98	
Beceri Geliştirme ve Kullanma Fırsatları	Genel İdare	293	2,48	0,80	0,004
	Teknik Hizmetler	17	2,28	0,63	
	Sağlık ve Yardımcı Sağlık Hizmetleri	102	2,22	0,66	
	Yardımcı Hizmetler	26	2,72	0,81	
	Toplam	438	2,43	0,78	
Sürekli Gelişim ve İyileştirme Fırsatları	Genel İdare	291	3,18	1,17	0,008
	Teknik Hizmetler	17	3,29	1,26	
	Sağlık ve Yardımcı Sağlık Hizmetleri	102	2,75	0,98	
	Yardımcı Hizmetler	26	3,12	1,07	
	Toplam	436	3,08	1,14	
Organizasyona Sosyal Entegrasyon	Genel İdare	293	2,21	0,78	0,059
	Teknik Hizmetler	17	2,13	0,87	
	Sağlık ve Yardımcı Sağlık Hizmetleri	102	2,04	0,71	
	Yardımcı Hizmetler	25	2,50	0,82	
	Toplam	437	2,18	0,78	
Organizasyondaki Yasalar	Genel İdare	293	2,84	0,87	0,977
	Teknik Hizmetler	17	2,81	0,84	
	Sağlık ve Yardımcı Sağlık Hizmetleri	102	2,81	0,75	
	Yardımcı Hizmetler	25	2,84	0,75	
	Toplam	437	2,83	0,83	
Çalışma ve Özel Yaşam Alanı	Genel İdare	294	2,37	0,85	0,024
	Teknik Hizmetler	17	2,07	0,83	
	Sağlık ve Yardımcı Sağlık Hizmetleri	102	2,25	0,71	
	Yardımcı Hizmetler	25	2,78	0,98	
	Toplam	438	2,35	0,83	
Çalışma / İş Yaşamının Sosyal Boyutu	Genel İdare	292	2,34	0,89	0,000
	Teknik Hizmetler	17	2,25	0,89	
	Sağlık ve Yardımcı Sağlık Hizmetleri	102	1,89	0,68	
	Yardımcı Hizmetler	25	2,51	0,91	
	Toplam	436	2,24	0,86	
Yeterli ve Adil Ücretlendirme	Genel İdare	284	4,34	1,03	0,420
	Teknik Hizmetler	15	4,44	0,60	
	Sağlık ve Yardımcı Sağlık Hizmetleri	101	4,53	0,82	
	Yardımcı Hizmetler	25	4,44	1,04	
	Toplam	425	4,39	0,97	

* Kruskal-Wallis Testi

Çalışanların şu anda yaptığı işe göre güvenilir ve sağlıklı çalışma koşulları ($p=0,000$), beceri geliştirme ve kullanma fırsatları ($p=0,004$), sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları ($p=0,008$), çalışma ve özel yaşam alanı ($p=0,024$), çalışma / iş yaşamının sosyal boyutu ($p=0,000$) boyutlarına verdikleri skorlar bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Diğer boyutlara verdikleri skorlar bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bu farklılığın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığını test etmek için iki ortalama arasındaki farkın önemlilik testi (t testi) veya Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Güvenilir ve sağlıklı çalışma koşulları boyutunda genel idare-teknik hizmetler (Mann-Whitney $U=1487,500$, $p=0,005$), genel idare-sağlık ve yardımcı sağlık hizmetleri ($t=4,199$, $p=0,000$) grupları arasında fark bulunmuştur. Beceri geliştirme ve kullanma fırsatları genel idare-sağlık ve yardımcı sağlık hizmetleri ($t=3,017$, $p=0,003$), sağlık ve yardımcı sağlık hizmetleri-yardımcı hizmetler (Mann-Whitney $U=823,000$, $p=0,003$) grupları arasında fark bulunmuştur. Sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları boyutunda genel idare-sağlık ve yardımcı sağlık hizmetleri ($t=3,583$, $p=0,000$) grupları arasında fark bulunmuştur. Çalışma ve özel yaşam alanı boyutunda genel idare-yardımcı hizmetler (Mann-Whitney $U=2688,500$, $p=0,025$), teknik hizmetler-yardımcı hizmetler (Mann-Whitney $U=126,500$, $p=0,027$), sağlık ve yardımcı sağlık hizmetleri-yardımcı hizmetler (Mann-Whitney $U=812,500$, $p=0,005$) grupları arasında fark bulunmuştur. Çalışma / iş yaşamının sosyal boyutu boyutunda genel idare-sağlık ve yardımcı sağlık hizmetleri ($t=5,202$, $p=0,000$), sağlık ve yardımcı sağlık hizmetleri-yardımcı hizmetler (Mann-Whitney $U=762,500$, $p=0,002$) grupları arasında fark bulunmuştur. Diğer boyutlara verdikleri skorlar bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır.

Anwar Yousuf'un 1981 yılında Hindistan'da bir devlet hastanesinde 265 çalışana işyerinde çalışma / iş yaşam kalitesini artıran en önemli etkeni sormuştur. Çalışma / iş yaşam kalitesini artıran en önemli etkeni doktorlar başarılı bir iş yaşamı, hemşireler işleri ile ilgili karar verebilme, destek personeli ise iş yaşamında yeni becerilerin kazanılması olarak ifade etmiştir (Anwar Yousuf, 1995: 129, 131).

Gosling ve arkadaşları, Avustralya'da 65 kamu hastanesinde çalışan sağlık ve yardımcı sağlık hizmetleri sınıfında çalışan 790 personel üzerinde araştırma yapmıştır. Sisteme bağlı bilgisayar kullananların %90'ı sistemin öncelikle hasta bakımını geliştirmek için gerekli olduğunu düşünmektedir. Bilgisayar kullanmayan çalışanlar, bilgisayar kullanmama nedenlerini bu konuda özel eğitim almamış olmak ve bilgisayar kullanmak için zaman bulamamak olarak ifade etmiştir (Gosling ve Westbrook, 2004: 39).

Kramer ve Schmalenberg, hemşirelerin otonomi düzeyleri ile ilgili olarak 14 hastanede 279 hemşire üzerinde yapmış olduğu çalışmada hemşirelerin %26'sının hiçbir otonomiye sahip olmadığını bulmuştur (Kramer ve Schmalenberg, 2003: 13, 17). İşinden tatmin olmayan ve otonomi düzeyleri düşük olan hemşirelerin işe devamsızlık ve işi geriletme stratejilerini uyguladıkları ortaya çıkmıştır (Kramer ve Schmalenberg, 2003: 18).

Beaudoin ve Edgar, yapmış oldukları bir çalışmada hemşirelerin çalışma / iş yaşam kalitelerini düşüren faktörleri sosyal / çevresel, iş ve yönetsel faktörler olarak sıralamıştır (Beaudoin ve Edgar, 2003: 109).

Hertting ve arkadaşları, 1997 - 2000 yılları arasında İsveç sağlık bakımında meydana gelen yapısal değişikliklerin tıbbi sekreterler üzerinde oluşturduğu stres ve motivasyon faktörlerini ölçmüştür. Sonuçta tıbbi sekreterlerin stres kaynaklarını; çok çalışma, tanınma eksikliği ve sağlık, aile ve finans üçgeni içinde kalmaları, motivasyon kaynaklarının eksik olması, profesyonel olmaları, çalışma şekil ve ücretlerinin iyileştirilmesi olarak bulmuştur (Hertting ve ark., 2003: 61).

Hackman ve Oldham'ın, 56 örgütte, 876 farklı kadroda çalışan 6930 kişiye uyguladığı çalışmada, düşük puandan yüksek puana doğru giden 7'li skala üzerinden beceri çeşitliliği 4,7, görev bütünlüğü 4,7, görevin önemi 5,5, özerklik 4,9, geribildirim 4,9, başkalarından alınan geribildirim 4,1, iş sonuçları hakkında bilgi edinme 5,0, gelişme ihtiyacı gücü 5,0, başka kişilerle ilişkiler 5,6, iş arkadaşları 5,4, amirler 4,9, iş sonuçları hakkında sorumluluk duyma 5,5, iş güvencesi 4,9, işi anlamlı hissetme 5,2 olarak bulunmuştur (Hackman ve Oldham, 1980: 105).

Bearfield'in Avustralya'da 2002 yılında yaptığı çalışmada, %20'si doktor ve hemşireden oluşan 1032 profesyonelle çalışma / iş yaşam kalitesi düzeylerini nasıl geliştirilebileceği sorulmuştur. Profesyoneller sırasıyla, daha iyi ücret, daha uygun çalışma saatleri, daha iyi yönetim, daha iyi tanınma olduğunu belirtmiştir (Bearfield, 2003: 10).

IV. SONUÇ ve ÖNERİLER

Tüm çalışanların çalışma / iş yaşam kalitesi boyutlarına ilişkin düşünceleri incelendiğinde; eğitim düzeyi açısından lise mezunu çalışanların ilköğretim mezunu çalışanlara göre, şu anda yaptığı iş açısından sağlık ve yardımcı sağlık hizmetleri sınıfında çalışanların genel idare sınıfında çalışanlara göre, genel idare sınıfında çalışanların yardımcı hizmetler sınıfında çalışanlara göre çalışma / iş yaşam kalitesi, daha olumlu bulunmuştur.

Bilgisayar kullanan çalışanların büyük çoğunluğu lise mezunudur. Bunun nedeni, hastanede bilgisayarların sınırlı işler için kullanılmasıdır. Eğitim düzeyi arttıkça bilgisayar kullananların sayısı artmaktadır. Bilgisayar kullanan çalışanlardan mevcut uygulamalar için sertifika istenilebilir ya da bilgisayarla ilgili bir eğitim kurumundan mezun olma şartı getirilebilir. Çalışanlara temel bilgisayar kullanımı, yazılım ve donanım konusunda rutin olarak hizmet içi eğitim verilebilir.

<30 yaş ve ≥30 yaş olan çalışanlar organizasyondaki yasalar boyutuna daha fazla katılmaktadır. Bunun nedeni <30 yaş çalışanların genel olarak 1475 sayılı İş Kanunu'na bağlı olarak çalışmalarıdır.

Sisteme bağlı bilgisayar kullanan, sisteme bağlı olmayan bilgisayar kullanan ve bilgisayar kullanmayan çalışanlar güvenilir ve sağlıklı çalışma koşulları boyutunda farklı düşünmektedir. Bunun nedeni, bilgisayar kullanan çalışanlarda bilgisayar kullanmaktan dolayı sinir sistemi, kas-iskelet sistemi ve bağ dokusu, göz ve eklemleri ve bazı enfeksiyon ve paraziter hastalıklar vd. hastalıklar oluşmasıdır. Bilgisayarlara gözün yorulmasını engellemek için özel filtreler konulabilir. Bilgisayar masa ve sandalyelerinin ergonomiye uygun hale getirilmesi gereklidir.

Genel idare, teknik hizmetler, sağlık hizmetleri ve yardımcı sağlık hizmetleri ve yardımcı hizmetler sınıfında çalışanların güvenilir ve sağlıklı çalışma koşulları, beceri geliştirme ve kullanma fırsatları, sürekli gelişim ve iyileştirme fırsatları, çalışma / iş yaşamının sosyal boyutları hakkında farklı düşünmektedir. Çalışanların fiziki çalışma koşulları gözden geçirilmeli, çalışanlara otonomi, kariyer ve terfi edebilme fırsatları tanınmalıdır.

Tüm çalışanlar, genellikle yeterli ve adil ücretlendirme konusunda aldıkları ücret ve ödüllerin yetersiz olduğunu düşünmektedir. Değiştirilebilir ek ödenek ve ödül türü ve miktarına, ülke koşulları dikkate alınarak hastane yönetimi ve çalışanlarla birlikte karar verilebilir.

Kurumun diğer kurumlarla rekabet edebilmesi, etkili ve verimli çalışabilmesi için çalışanların çalışma / iş yaşam kalitesini artırması gereklidir.

V. KAYNAKLAR

1. Akşit, H.N., 1998, "A Case Study on Teacher Perception of Quality of Work Life Within The Context of Human Resource Management in an Educational Institution", The Middle East Technical University, PhD Thesis.
2. Anwar Yousuf S.M.,1995, "Quality of Working Life as a Function of Socio-Technical System", K.M.Rai Mittal for Mittal Publications, First Edition, India
3. Bearfield, S., 2003, Quality of working life: comparing the perceptions of professionals and clerical sales and service workers. Acirtt-Working Paper-86, 1-22.
4. Beaudoin, E.L., Edgar, L., 2003, Hassles: their importance to nurses' quality of work life, Nursing Economics, 21(3), (May / Jun), 106-113.
5. Can, A., 1991, Çalışma hayatının kalitesinin geliştirilmesi. I. Verimlilik Kongresi. MPM Yayınları: 454, (27- 29 Kasım), Ankara, 89-99.
6. Drafke, M.W., Kossen, S., 1998, "The Human Side of Organizations", Seventh Edition, An Imprint of Addison Wesley Longman Inc., USA.
7. Erginer, A., 2003, İş yaşamının niteliği (quality of work life), "Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar Uygulamalar ve Sorunlar" (Ed. C., Elma ve K, Demir)'de, Anı Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara.
8. Gosling, A.S., Westbrook, J.I., 2001, Allied health professionals use of online evidence: a survey of 790 staff working in the Australian public hospital System. International Journal of Medical Informatics 73, 391-401.
9. Hackman, J. R. ve Oldham Greg R., 1980, "Work Redesign", Addison-Wesley Publishing Company, USA.
10. Hertting, A., Nilsson K., Theorell T., Larsson U., 2003, Personel reductions and structural changes in healthcare work-life experiences of medical secretary. Journal of Pyschomatic Research, 54, 161-170.

11. İncir, G., 1991, Çalışma yaşamının kalitesinin geliştirilmesi – bir örnekçe-, “3. Ergonomi Kongresi”, ODTÜ-MPM, MPM Yayınları No: 441, Ankara, 230-243.
12. Kramer, M., Schmalenberg C.E., 2003, Magnet hospital staff nurses describe clinical autonomy. *Nursing Outlook*, (January/February).
13. Lowe G.S., 2000, The quality of work: why it matters for workers and employers, “Quality of Working Life”, Session 3E, 9,50 – 10,50 am, 20 October 2000.
14. Lowe G.S., 2001, Quality of work-quality of life, keynote talk: work/life balance and employee, Wellness Strategies Conference, Edmonton, 14 May 2001.
15. Özkalp E., Kirel, Ç., 2001, “Örgütsel Davranış”, Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No: 149, Etam A.Ş. Matbaa Tesisleri, Eskişehir.
16. Özmete, E., 2002, “Özel Sektörde Kadın İşgücünün Çalışma Yaşam Kalitesi”, Ankara Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ev Ekonomisi ABD., Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
17. Schulze, N., 1998, Yaşam kalitesini yükselten temel unsur olarak işin insancillaştırılması, MPM Yayınları No: 622, Altıncı Ergonomi Kongresi, Ankara. MPM Ankara Üniversitesi, 27 – 29 Mayıs 1998, Mert Matbaası, 519 – 531.
18. Serbest, F., 2000, İş yaşamı niteliği. *Verimlilik Dergisi*, Milli Produktivite Merkezi Yayını, (2000-2), 27-40.
19. Sirgy, M.J., Efraty, D., Siegel P., Lee D., 2001, A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55, 241–302.
20. Solmuş, T., 2000, İş yaşamında kalite ve kaliteyi arttırmaya yönelik program. *Türk Psikoloji Dergisi*, 18, (Eylül).
21. Solomon, B., 2002, Impact of downsizing on employees of community health-care service organizations. *Leadership in Health Services*. 15/1, i-vi.
22. Şimşek, M.Ş., Akgemici T., Çelik A., 2001, “Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış”, Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti., Genişletilmiş 2.Basım, Ankara.
23. Uysal, F.G., Çalışma yaşamının kalitesi ve çağdaş yönetim, <http://www.isguc.org/gul1.htm/10.01.2003>.
24. <http://www.cfp.ca.org/shared/surveyworklifedetailed.pdf/> 07.04.2003
25. <http://www.goer.state.ny.us/workforce/agencyinitiatives/dmvqualitysurvey.htm/04.04.2003>
26. <http://www.itodi.com/qwlsurvey.htm/> 04.04.2003

