

İŞ DOYUMU VE ÇALIŞANLARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN BELİRLENMESİ: ANTALYA ATATÜRK DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ

DETERMINING THE RELATIONSHIPS BETWEEN JOB
SATISFACTION AND THE DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS
OF THE EMPLOYEES: THE CASE OF ANTALYA STATE HOSPITAL

Hakan ÇETİN¹

Selin AYGİN ZETTER²

Sebahattin TAŞ³

Murat ÇAYLAK⁴

ÖZET

Sürdürülebilir rekabet ortamında işletmelerin farklılık oluşturarak rekabette ön sıralarda yer alabilmeleri öncelikle kendi iç çevresindeki dinamikleri doğru yönetebilmesiyle mümkün olabilmektedir. 7 gün 24 saat hizmet veren sağlık kurumlarının hastalara verdikleri kesintisiz hizmetin kalitesinin de kesintisiz olabilmesi için personel motivasyonunu yüksek seviyede tutması gerekmektedir. Hastalarla iletişimde hastanenin yüzü olan tıbbi sekreterler üzerinde yapılan bu çalışmada Antalya Atatürk Devlet Hastanesi'nde taşeron firmaya bağlı olarak çalışan tıbbi sekreterlerin iş doyum seviyeleri ölçülmüştür. Veri toplama aracı olarak Şahin ve Durak-Batıgün (1994) tarafından hazırlanmış olan 32 maddeden oluşan "İş Doyum Ölçeği" kullanılmıştır. Verilerin istatistik analizleri betimsel ve çıkarımsal istatistik yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma bulgularına göre tıbbi sekreterlerin iş doyumunu; aldığı ücret, çalışma ortamı, güvenlik, sosyal güvence gibi faktörlerle tanımlamak uygun olacaktır. Söz konusu meslek grubu emek-yoğun bir hizmet sektörü içerisinde yer alan "Tıbbi Sekreterlik" olduğunda, çalışanlardaki iş doyumсуuzluğu, çalışan verimini düşürmekle kalmayıp işletmenin imajını da olumsuz yönde etkileyecektir.

Anahtar Kelimeler: *İş Doyumu, Tıbbi Sekreterlik, Verimlilik, Motivasyon.*

¹ Yrd.Doç.Dr., Akdeniz Üniversitesi İİBF

² Öğr.Gör.Dr., Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

³ Yrd.Doç.Dr., Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

⁴ Öğr.Gör., Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

ABSTRACT

In the sustainable competition environment, the way that institutions can be in the forefront by forming distinctness is to primarily manage their inner dynamics correctly. The 7/24 health institutions, that supply continuous service to their patients, must keep the motivation of their staff high in order to have a continuous service quality. In this study, the job satisfaction level of medical secretaries who work in Antalya Atatürk State Hospital through a subcontractor firm was measured. Medical secretaries are hospital employees who are also communication interface between the hospital and the customers. As data-collection tool, "Job Satisfaction Measure" containing 32-items prepared by Şahin and Durak-Batugün (1994) was used. Statistical analysis of the data was done by descriptive and inferential statistical methods. According to the research findings, it would be appropriate to describe the job satisfaction of medical secretaries by the factors of salary, work environment, safety and social security. The job dissatisfaction of the employees will not only decrease the employee productivity but also negatively affect the image of the institution.

Keywords: *Job Satisfaction, Medical Secretariat, Productivity, Motivation.*

GİRİŞ

İş, insanların sosyal, ekonomik ve psikolojik gereksinimlerinin karşılanması, yaşamlarının anlamlı bir şekilde sürdürülmesi için gerekli faktörlerden birisidir. Bundan dolayı çalışmak ve bir işe sahip olmak önemlidir. İnsanlar işlerinde ekonomik değer yaratırlar ve karşılığında bir kazanç elde ederek kendilerinin ve ailelerinin gereksinimlerini karşılarlar. Bir işe sahip olmanın, insanların sosyal statülerini belirleme, topluma faydalı olma duygusunu yaratma, başka insanlarla tanışıp yeni ilişkiler kurmayı sağlama gibi sosyal işlevleri de vardır. Ayrıca bir işe sahip olmak ve üretebilmek insanın kendisiyle gurur duymasını ve başarılı olduğunu hissetmesini sağlamaktadır.

İş doyumu, sadece elde edilen maddi gelir ile değil örgüt iklimi ve çalışma ortamındaki memnuniyetle de ölçülmektedir. Yapılan iş çalışanın ihtiyaçlarını ne kadar çok karşılarsa işten alacağı tatmin de o oranda artacaktır. İş doyumu, yapılmakta olan işin özellikleri ile ihtiyaçların birbirini tamamlaması sonucu gerçekleşir (Yılmaz vd., 2012: 92). Sahip olunan işin kişi için ifade ettiği anlam, kişiyle işi arasında ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz süreçler, çalışanın o işten alacağı doyumu etkiler.

İş doyumu kavramı, ilk kez 1920'lerde ortaya atılmış, asıl önemi ise 1940'lı yıllarda anlaşılmıştır. Locke (1976), iş doyumunu kişinin mesleği ile ilgili olumlu duygusal durum olarak ifade etmiştir. Barutçugil (2004) ise "bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer

yargılarıyla örtüşüğünü veya örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu” olarak açıklamaktadır (Eğinli, 2009: 36).

İş doyumsuzluğu, stres ve grup uyumu sorunlarına neden olmaktadır. Çalışanların işle ilgili olumsuz tutumları iş doyumsuzluğunu ortaya çıkarır; iş doyum düzeylerinin az olması duygusal tükenmişliğe yol açmakta, daha sonra duyarsızlaşma gibi savunucu tepkilere ve işle ilgili olarak düşük kişisel başarıya neden olmaktadır (Oğuzberk ve Aydın, 2008: 168; Akpınar ve Taş, 2011: 163)

Günlük yaşamının önemli bir kısmını işinde geçiren insanın, ihtiyaçlar ve motivasyon konusunda tatmin olduğunda; yani iş doyumunu tam olduğunda mutlu ve üretken olduğu gözlenmektedir. Çalışanların iş doyumunu sağlamak, örgütün mal ya da hizmet üretmek gibi amaçlarından birisi haline gelirse işletme rekabet ortamında avantaj yakalayabilir. Çünkü iş doyumunu örgüt kültürü, örgütsel bağlılık ve örgütsel davranış ile bir dinamik oluşturduğu da bilinmektedir (Lund, 2003: 222). Dolayısıyla motive olmuş bir çalışan iş doyumunu yakalayabileceği gibi iş doyumuna ulaşmış bir çalışan da daha fazla motive olabilir (Kanbay, 2012: 117).

İŞ DOYUMUNDA ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER

İş doyumunu çalışanların işle ilgili geliştirdikleri tutumların tamamı olarak açıklanabildiği gibi insanların işten duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluğun ifadesi şeklinde ifade edilebilmektedir. Bir çalışanın iş doyumunun yüksek olması kişinin işini, iş arkadaşlarını ve iş ortamını sevdiğini, örgüt ve idare ile uyumlu olduğunun göstergesidir.

İşyerinin çalışanlarına sunduğu örgütsel olanaklar çalışanların iş doyum düzeyi konusunda belirleyici olmaktadır. Bu örgütsel olanaklar genellikle, işin kendi gerekliliği ve iş ortamı ile ilişkilidir. Ancak, çalışanlara örgütsel olanaklar yeterince sağlansa da iş doyumunda artma meydana geleceği garantisi verilememektedir. Zira çalışanlar farklı kişilik özelliklerine sahiptirler. Dolayısıyla çalışanların örgütsel koşullardan nasıl etkileneceği ve nasıl bir tutum geliştireceği sahip oldukları farklı kişisel faktörlere bağlı olarak değişmektedir (Eğinli, 2009: 35-52). İş doyumunun temelini oluşturan faktörleri kişisel ve örgütsel faktörler olarak iki grup altında toplamak mümkündür (Ünsar, vd. 2006: 131-34).

Kişisel Faktörler

İş doyumunun oluşmasında önemli etkiye sahip olan kişisel faktörler, kişinin doğuştan getirdiği çeşitli kalıtsal özellikler ile hayatı boyunca elde ettiği deneyimler neticesinde oluşmaktadır. Bununla ilişkili olarak kişinin yaşı, cinsiyeti, eğitimi, hizmet süresi, medeni hali, gelir düzeyi gibi faktörler kişinin içinde bulunduğu durumu değerlendirip yorumlamasını

doğrudan etkilemektedir (Uyguç, 1998: 193-204). Dolayısıyla kişiden kişiye farklılık gösteren bu kişisel faktörler insanların farklı düzeyde iş doymu elde etmelerine neden olmaktadır. (Tengilimoğlu ve Yiğit, 2005: 374-400).

Kişinin içinde bulunduğu yaş ve yaşam dönemi, kişinin tutumları, davranışları ve kararları üzerinde belirleyici bir rol oynamaktadır. Bu nedenle kişinin işe ilişkin düşünceleri ve tutumlarında da yaşa bağlı olarak birtakım farklılıkların görülmesi mümkündür (Yerlisu ve Çelenk, 2008: 87-93). İleri yaşlardaki çalışanlar işle ilgili koşullara daha iyi uyum sağlarlar. İş doymu ile ilgili olumlu gelişmelerden etkilenmeleri olumsuz gelişmelere oranla daha fazladır. Bu nedenle çalışan insanların yaşlarının artması ile beraber iş doyum düzeyleri de yükselmektedir (Çelen vd., t.y.: 297).

İş doymu ile ilgili çalışmalara ağırlık veren Herzberg'de yaş ile doyum arasında "U" şeklinde bir ilişki olduğundan bahsetmektedir. Yaş ile iş doymu arasındaki tespitlerinde çalışma yaşamına erken başlayanlarda yüksek olan iş doyumunun otuz yaşına doğru düştüğünü, yaşın ilerlemesiyle birlikte tekrar yükseldiğine işaret etmektedir. (Sünter vd., 2006: 9-14). Aksungur (2009) yapmış olduğu yüksek lisans tezinde sağlık personeli çalışanlarının yaşları ile içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyumlarının arttığı sonucuna varmıştır.

İş doymunu etkileyen bir diğer değişken cinsiyettir. Çalışanların cinsiyetleri, işle ilgili tutumlarında ve iş ortamını değerlendirmelerinde farklılıklar oluşturabilmektedir. İş doymu ve cinsiyet arasındaki ilişki incelendiğinde, ekseri araştırma cinsiyetler arasında hangisinin daha çok doyum sağladığı noktasında karasız kaldığı gibi bunun yanında (Saygılı, 2008: 48) bazı araştırmalarda kadınların, bazılarında da erkeklerin iş doyum düzeylerinin fazla olduğu görülmüştür (Çam vd., 2005: 219).

Öğrenim düzeyi ve iş doymu arasındaki ilişki incelendiğinde alınan eğitime karşılık beklenen ücret düzeyinin yeteriz olduğu algısı kişilerde iş doyum düzeylerini azaltmaktadır (Claudio, 2007: 303-312). Öğrenim düzeyinin işin gerektirdiğinden orta derecede yüksek olması halinde bu iki değişken arasındaki etkileşimin çok az olduğu görülmüştür (Yelboğa, 2007: 2). İşin gerektirdiğinden daha fazla eğitime sahip olan çalışanların işlerine göre daha kalifiye oldukları şeklindeki algılarına bağlı olarak iş doyum düzeylerinin şekillendiği bildirilmiştir (Sun, 2002: 41).

Çalışanların iş doyumunun psiko-sosyal faktörlerden de etkilendiği, başka bir ifade ile kişinin işteki koşulların yanında kişilerarası ilişkileri de içeren psiko-sosyal faktörlerin etkisi ile iş doyumunda değişimler olduğu açıklanmaktadır (Üngören vd., 2010: 2923).

İş doymu ile performans arasındaki ilişki incelendiğinde iki şekilde açıklama getirilmektedir. Yüksek iş doymu hisseden kişi yüksek performans sergiler. Kişi işinden memnunsu ve iş doymu yüksekse müşterilerine, örgütüne ve sosyal yaşamına olumlu bir şekilde yansıtılmaktadır. Aynı şekilde

kişi işinde yüksek performans gösterir ve karşılığında övgü veya farklı ödüller alırsa yüksek iş doyumuna ulaşabilmektedir (Dönmez, 2008: 26-66).

İşyerindeki insanların birbirleriyle iletişim biçimi ve çalışanın üstlendiği rol veya sorumluluk iş doyumunu etkilemektedir. İnsanların hayatının önemli bir kısmı işyerlerinde geçmektedir. İşyerinde geçirilen zaman ve bu zamanın verimli olması da iş doyum düzeylerine etki eden diğer sebeplerdendir (Erdoğan, 2010).

Örgütsel Faktörler

Günümüz iş dünyasında küreselleşmenin ve teknolojik gelişmelerin etkisiyle rekabet oldukça yoğun yaşanmaktadır. Bu ortamda beşeri sermayenin değeri gittikçe arttığından örgüte bağlılığı fazla olan çalışan sayısını çoğaltabilen örgütler daha avantajlı hale gelmektedir. Bu nedenle işletmeler mevcut insan kaynağını örgütsel amaçları doğrultusunda yönlendirmeyi amaçlamaktadırlar. Örgüt çalışanlarının iş doyum düzeylerini yükseltici ve dolayısıyla çalışanların örgüte bağlılıklarını artırıcı girişimlerde bulunmak eskiden olduğundan daha önemli noktaya gelmiştir (Kavlu, 2008: 31).

Örgütler de insanlar gibi gergin, soğuk, katı, tutucu ya da dost, sıcak, yenilikçi gibi terimlerle ifade edilebilmektedir. Yani bir insanın kişilik özellikleri gibi örgütlerinde özelliklerini ifade eden durumlar örgütsel iklimi ifade etmektedir. Örgütsel iklim, aynı zamanda örgütün çalışanlar tarafından algılanış biçimidir (Özdemir, 2006: 10).

Çalışanların iş doyum düzeyleri ile ihtiyaçları arasında bir bağlantı bulunmaktadır. Aynı iş yerinde çalışan insanların ihtiyaçları farklı olduğu için iş doyum düzeyleri de farklıdır. İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerin başında motivasyon gelmektedir. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisinde insanların ihtiyaçları dikkate alınarak motivasyon araçları belirlenmektedir (Graham and Messner, 1998: 197). Fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı, sevgi ve ait olma ihtiyacı, saygınlık ihtiyacı ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçları, alt kademedeki ihtiyaçtan başlamak üzere karşılanmalıdır. Fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları karşılanmadan psiko-sosyal ihtiyaçlar olarak da adlandırılan sevmeye-sevilmeye, sayma-sayılma ve kendini kanıtlama ihtiyaçlarına geçilemez (Koroğlu, 2011: 98-104). Bu yüzden ücret, denetim, çalışma şartları, gelişme olanakları, iş değerlendirmesi, işteki sosyal ilişkiler ve benzeri değişkenler durumsal faktörlerdendir ve iş doyumunu etkilemektedir (Kayıkçı, 2005: 509).

Çalışanlardan iş doyumunu etkileyen sebeplerin sıralanması istenince, genelde "ücret" listelenen özellikler arasında önde yer alır. Çalışan, kendisinin beceri, deneyim ve eğitim durumuna göre nasıl bir ücret alması gerektiğini hesaplar ve aldığı ücrete göre de iş doyumunu şekillenmektedir.

Birisi için işte yükselme ve tanınma birinci planda doyum sağlarken bir diğer kişi için ücret birinci planda olabilmektedir (Örücü vd., t.y.: 40).

İş güvenliğine verilen önem ülkeden ülkeye ve aynı ülkede işletmeden işletmeye değişiklik göstermektedir. İş güvenliği de iş ortamına bağlı nedenlerdendir ve iş doyumunu etkileyen sebepler arasında sayılmaktadır (Yüksel, 2002: 68). Çalıştığı yerde iş güvenliğinin olmadığı ve her an tehlikelerle karşı karşıya olduğunu düşünen çalışan, kendini işine verememekte ve iş doyum düzeyi düşmektedir. Örgüt yapısı da iş doyumunu etkileyen faktörlerdendir. Küçük şirketlerde iş doyum düzeyleri daha yüksektir. Yönetimde daha az katmanın olması iş doyum düzeylerinin daha fazla olmasına sebebiyet vermesi beklenmektedir. Çalışan iş doyumlarındaki artışın kişilerin kararlara veya idari işlere katılımının fazla olması ile yükseldiği görülmüştür (Eğnli, 2009: 42).

İŞ DOYUMU VE VERİMLİLİK

Örgütün iyi yönetildiğinin göstergelerinden biri çalışanlarının iş doyumlarının yüksek olmasıdır. İş doyumunun azalması ile örgütte, devamsızlık, moral düşüklüğü, huzursuzluk, disiplin sorunları ortaya çıkmakta ve çalışanların işten ayrılma oranları artmaktadır. Sonuçta iş doyumundaki azalmalar örgütün amaçlarına ulaşamaması ile beraber çalışanların da amaçlarını gerçekleştirememesi anlamına gelmektedir (Örücü vd.2006: 42). Yüksek iş doyumuna sahip çalışanların verimliliklerinin de yüksek olması beklenmektedir. İş doyum düzeyleri ile çalışanın verimliliği, işe ve örgüte bağlılığı, stres, depresyon ve tükenme durumuyla ilişkili olduğu ve genel olarak yapılan işin kalitesini arttırdığı bilinmektedir (Özer vd., 2005: 33).

Çalışan memnuniyeti arttıkça iş doyumunun da artması beklenmektedir. İç müşteri olarak da adlandırılan çalışanların memnuniyetlerinin yüksek olması, dış müşterilerinin de memnuniyetini arttırmaktadır (Yılmaz vd., 2012: 91). Hastaneler teknolojik gelişmelerin iyi takip edilmesi yanında emek yoğun çalışılan yerlerdir. Hastanın verilmesini beklediği hizmet, çalışanlar tarafından karşılanırsa memnuniyeti artmaktadır (Gülmez, 2005: 147-149). Hasta memnuniyetini arttırmak için de çalışanların memnuniyeti ve iş doyum düzeylerinin yüksek olması gerekmektedir. Dolayısıyla hizmet sektöründe çalışanların memnuniyet ve iş doyum düzeyleri işletmeler için daha bir önem kazanmaktadır.

YÖNTEM

Örnekleme

Araştırmanın örnekleme, Antalya ili Atatürk Devlet Hastanesinde taşeron firmaya bağlı olarak çalışan toplam 134 tıbbi sekreterden oluşmaktadır. Tıbbi sekreterlere iş doyum seviyelerini ölçmek için anket uygulaması yapılmıştır.

Veri Toplama Aracı

Bu çalışmada veri toplamak için Şahin ve Durak-Batıgün (1994) tarafından hazırlanmış geçerliliği ve güvenilirliği yapılmış olan 32 maddeden oluşan “İş Doyum Ölçeği” kullanılmıştır. (Şahin ve Durak 1994; Şahin ve Durak-Batıgün 1997). Ölçek 5’li Likert tipinde bir ölçek olup, katılımcılara iş yaşamının ne kadar doyurucu olduğu sorulmuştur.

Verilerin Analizi

Araştırmanın değerlendirmesinde SPSS programı kullanılmıştır. Verilerle öncelikli olarak katılımcıların ankete vermiş olduğu cevapların yüzde ve frekans dağılım değerleri bulunmuştur. Araştırmaya katılanların demografik özelliklerinin, ölçeğin alt boyutları ile arasındaki ilişkileri saptamak için ise t testi, Faktör Analizi, Anova ve Manova kullanılmıştır.

BULGULAR

Çalışanların verimliliklerinin artırılmasında etkili olan faktörler; motivasyon, örgüt içi iletişim, iş doyumunu, örgütsel bağlılık ve bazı yönetim uygulamalarıdır. İş doyumunu; ücrete ve idari değerlendirmelere, eğitim programları ve idari yapılaşmaya, düzen ve temizliğe, örgüt içi iletişime ve rollere bağlı olarak değişim gösterir. Uygulama, bu özelliklerin iş doyumunu etkileme düzeyini ve bu düzeyin çalışan verimliliğini ne yönde etkilediğini araştırmaktadır.

Tablo 1. Ölçeğin puanlaması

AĞIRLIK	SEÇENEK	SINIR
1	Hiç memnun değilim	1-1,79
2	Memnun değilim	1,80-2,59
3	Kararsızım	2,60-3,39
4	Memnunum	3,40-4,19
5	Çok memnunum	4,20-5

İş Doyumu ve Çalışanların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi: Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği

Ankette yer alan ölçeklerde 5 en yüksek puan 1 en düşük puan biçiminde değerlendirilmiştir.

Tablo 2. Güvenirlilik Analizi

		F	Sig.
Cronbach's Alpha	0,942		
Between Items		67,158	0,000
Nonadditivity		4,635	0,031
Hotelling's T-Squared Test		36,794	0,000

Cronbach's Alpha değerinin 0,942 olması anketin oldukça yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Between Items=0,000 ölçümler arası farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu, Nonadditivity=0,031 toplanamazlığın istatistiksel olarak anlamsız, yani toplanabilir özellikte olduğunu göstermektedir. Hotelling's T-Squared Test P=Sig.<0,01 soru ortalamaları arası farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık personelinin %84,3' ü kadınlardan %15,7' si erkeklerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan sağlık personelinin %48,5'i 25-29 yaş grubunda, %23,9'unun 30-34 yaş grubunda olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık personelinin %48,5'inin kurumda 4-6 yıldır, %34,3'ünün 7-9 yıldır çalışmakta olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan sağlık personelinin %41,8'inin sağlık dışı lise mezunu, %20,1'inin sağlık dışı önlisans mezunu olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan sağlık personelinin %61,9'unun evli olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan sağlık personelinin %72,4'ünün son mezun olduğu okulun ilde, %27,6' sının ilçede olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık personelinin %79,1'inin 700-750 TL , %20,9'unun 751-800 TL ücret aldığı görülmektedir, “ek bir işte çalışıyor musunuz?” sorusuna “evet” cevabını verenlerin oranı %4,5, özel sektörde çalıştıkları kurumdan daha yüksek iş buldukları durumda kurumdan ayrılmayı düşünenlerin oranı %56,0 dır.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin %96,3'ü gibi büyük bir çoğunluğu aldığı ücretten memnuniyetsizliğini belirtmiştir.

Tablo 3. Tıbbi sekreterlerin ücret memnuniyeti frekans tablosu

	Değer	Yüzde
Hiç memnun değilim	76	56.7
Memnun değilim	53	39.6
Kararsızım	3	2.2
Memnunum	2	1.5
Toplam	134	100.0

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin, işinde sağlanan yükselme imkanlarından hiç memnun olmadıklarını ifade edenlerin oranı %43,3, memnun olmadıklarını ifade edenlerin oranı %35,1, iş yerindeki idari politikalar ve işleyiş biçiminden hiç memnun olmayanların oranının %28,4 memnun olmayanların oranının %27,6 kararsız olanların oranının %21,6 memnun olanların oranının %20,1 olduğu görülmektedir.

Sonuçlara göre, iş yerindeki idari yapılaşmadan memnun olmayanların oranının %31,3 hiç memnun olmayanların oranının %26,1 memnun olanların oranının %21,6 olduğu, %53,7'sinin işyerindeki hizmet içi eğitim programlarından memnun olduğu görülmektedir.

Tıbbi sekreterlerin %30,6'sının, amirlerinin yöneticilik stilinden hiç memnun olmadığı, %27,6'sının ise memnun olduğu, %33,6'sının işyerindeki kararlara katılma payından memnun olduğu %30,6'sının ise memnun olmadığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerinden %57,5'inin birlikte çalıştığı grubun büyüklüğünden memnun olduğu, %59,7'sinin iş arkadaşlarıyla ilişkilerinden memnun olduğu, %29,1'inin çok memnun olduğu, %32,1'inin iş yerinin fiziki koşullarından memnun olduğu, %32,1'inin memnun olmadığı görülmektedir.

Tıbbi sekreterlerin %29,9'unun iş yerindeki sorunların çözümünde idarenin yaklaşımından hiç memnun olmadığı, %29,1'inin memnun olduğu, %48,5'inin işinin kapsamından memnun olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerden %35,8'inin iş yerinde yükselebilmek için neler yapması gerektiğine ilişkin bilgilerin açıklığından memnun olmadığı, %35,1'inin hiç memnun olmadığı, %35,1'inin iş yerindeki rollerin belirginlik (açıklık) düzeyinden memnun olmadığı, görülmektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerden %32,1'inin iş yerindeki performansın değerlendiriliş biçiminden hiç memnun olmadığı, %30,6'sının memnun olmadığı, %65,7'sinin iş yerindeki ikramiye yada prim olanaklarından hiç memnun olmadığı, %32,1'inin iş yerinde kendisinden beklenenlerin belirtiliş biçiminden memnun olmadığı, %26,1'inin ise memnun olduğu, %27,6'sının idarenin personele karşı tavrından hiç memnun olmadığı, %26,9'unun ise memnun olduğu, %32,1'inin iş yerinde personeli doğrudan ilgilendiren konularda kararların alınış şekliyle memnun olmadığı %31,3'ünün hiç memnun olmadığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerden %53'ünün yaptığı iş üzerindeki kendi kontrol düzeyinden memnun olduğu, %38,1'inin işindeki çeşitlilik miktarından memnun olduğu, %53'ünün işyerindeki insanlar arası iletişim tarzından memnun olduğu, %42,5'inin işyerindeki çalışma saatlerinden memnun olduğu, %31,3'ünün işyerindeki gürültü düzeyinden memnun olduğu, %25,4'ünün ise memnun olmadığı, %32,8'inin işyerindeki düzen ve temizlikten memnun olduğu, %23,9'unun ise memnun olmadığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerden %32,1'inin işyerindeki teknolojik imkanlardan memnun olmadığı, %26,1'inin ise memnun olduğu, %44,8'inin işini yaparken kendisine tanınan özgürlük derecesinden memnun olduğu, %48,5'inin işini yaparken kendisine verilen sorumluluk miktarından memnun olduğu, %27,6'sının iş performansı ile ilgili olarak kendisine verilen bilgilerden (geribildirim) hiç memnun olmadığı %26,1'inin memnun olmadığı %24,6'sının ise memnun olduğu, görülmektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerden %56,7'sinin yaptığı işin yeteneklerine uygunluğundan memnun olduğu, %55,2'sinin yaptığı işin eğitimine uygunluğundan memnun olduğu, %62,7'sinin yaptığı işin kişiliğine uygunluğundan memnun olduğu görülmektedir.

FAKTÖR ANALİZİ

Onsekiz değişkene indirgenerek yapılan faktör analizinde KMO (Kaiser- Meğer-Olkin) değerine baktığımızda %85,7>0,50 olduğu için veri setimizin faktör analizi için uygun olduğunu görmekteyiz. Bartlett testi de bunu doğrulamaktadır (Sig.= 0,000). Bu da değişkenler arasında yüksek korelasyon olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda yapılan analizde özdeğer istatistiği 1'den büyük olan dört faktör oluşmaktadır.

Tablo 4. Faktör analizi uygunluk testi

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,857
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	962,506
	df	153
	Sig.	0,000

Tablo 5 te görüldüğü gibi belirlenen faktör analizi sonucunda faktörlerin varyansdaki değişimleri açıklama durumu için; birinci faktörün toplam değişimin %36,616' sını açıkladığı ve 4 faktörün toplam varyansın %57,671' ini açıkladığı görülmektedir.

Daha sonra elde edilen faktörlerin ve bu faktörlere ait değişkenlerin arasında anlamlı farklılık bulunup bulunmadığına dair yapılan incelemeleri ele alırsak:

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin İş Doyum Ölçeğine ilişkin, İletişim ve roller alt boyutu puanlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen Bağımsız iki örneklem t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($t=-1.72$, $p>0.05$).

Tablo 5. Faktörlerin varyansı açıklama yüzdeleri

No	Faktör	% of Variance	Cumulative %
1	Ücret ve idari değerlendirmeler	36,616	36,616
2	Eğitim programları ve yapılaşma	7,495	44,110
3	Düzen ve temizlik	7,308	51,419
4	İletişim ve roller	6,253	57,671

Bu durumu irdelemek için ortalama puanlara baktığımızda, erkek çalışanların bayan çalışanlara göre çalışanlar arası iletişim ve işyerindeki rollerin belirginliğinden çok farklı olmadıkları görülmektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin İş Doyum Ölçeğine ilişkin, Eğitim programları ve idari yapılaşma alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ANOVA testi sonucunda, homojenlik ve normallik varsayımını sağlayan grupların aritmetik ortalamaları arasındaki farkın, istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ($F=2,584, p>0.05$).

Bu durumu irdelemek için ortalama puanlara baktığımızda, 25-29 yaş grubundaki çalışanların diğer yaş gruplarındakilere göre eğitim programları ve idari yapılaşma konusunda daha memnun oldukları görülmektedir (2,96), bu yaş grubundakileri 35-39 yaş grubundakiler (2,91) ve 18-24 yaş grubundakiler (2,90) izlemektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin İş Doyum Ölçeğine ilişkin, Düzen ve temizlik alt boyutu puanlarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ANOVA testi sonucunda, homojenlik ve normallik varsayımını sağlayan grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ($F=2,266, p>0.05$).

Bu durumu irdelemek için ortalama puanlara baktığımızda, 18-24 yaş grubundaki çalışanların diğer yaş gruplarındakilere göre düzen ve temizlik konusunda daha memnun oldukları görülmektedir (3,28), bu yaş grubundakileri 18-24 yaş grubundakiler (2,83) izlemektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin İş Doyum Ölçeğine ilişkin, Düzen ve temizlik alt boyutu puanlarının Öğrenim değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen ANOVA testi sonucunda, homojenlik ve normallik varsayımını sağlayan grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=2,316, p<0.05$).

Bu durumu irdelemek için ortalama puanlara baktığımızda, önlisans (3,16) ve lise (3,06) mezunlarının diğer çalışanlara göre düzen ve temizlik konusunda daha memnun oldukları görülmektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin İş Doyum Ölçeğine ilişkin, Eğitim programları ve yapılaşma alt boyutu puanlarının Eşin çalışma durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız iki örneklem t testi sonucunda, normallik varsayımını sağlayan grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ($t=-1,49, p>0.05$).

Bu durumu irdelemek için ortalama puanlara baktığımızda, Eşi çalışmayan sağlık personelinin, eşi çalışanlara göre Eğitim programları ve idari yapılaşmadan memnuniyet düzeyinde bir farklılık olmadığı görülmektedir (3,08) .

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin İş Doyum Ölçeğine ilişkin, Ücret ve idari değerlendirmeler alt boyutu puanlarının son bitirilen okul merkezi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız iki örneklem t testi sonucunda, normallik varsayımını sağlayan grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ($t=-0,488$, $p>0.05$).

Bu durumu irdelemek için ortalama puanlara baktığımızda, son bitirdiği okul il merkezinde olanların, diğer çalışanlara göre ücret ve idari değerlendirmelerden memnuniyet düzeyinde bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin İş Doyum Ölçeğine ilişkin, Düzen ve temizlik alt boyutu puanlarının ücret değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız iki örneklem t testi sonucunda, normallik varsayımını sağlayan grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-2,492$, $p<0.05$).

Bu durumu irdelemek için ortalama puanlara baktığımızda, 751-800 TL arasında ücret alanların diğer çalışanlara göre düzen ve temizlik konusunda daha memnun oldukları görülmektedir.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin İş Doyum Ölçeğine ilişkin, Ücret ve idari değerlendirmeler alt boyutu puanlarının Daha yüksek bir iş bulursa ayrılmayı düşünme durumları değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız iki örneklem t testi sonucunda, normallik varsayımını sağlayan grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($t=-4,243$, $p<0.05$).

Bu durumu irdelemek için ortalama puanlara baktığımızda, Daha yüksek bir iş bulursa da ayrılmayı düşünmeyenlerin diğer çalışanlara göre ücret ve idari değerlendirmeler konusunda daha memnun oldukları görülmektedir(2,38).

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin İş Doyum Ölçeğine ilişkin, Eğitim programları ve yapılaşma alt boyutu puanlarının Daha yüksek bir iş

bulursa ayrılmayı düşünme durumları değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız iki örneklem t testi sonucunda, normallik varsayımını sağlayan grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ($t=-1,805$, $p>0.05$).

Bu durumu irdelemek için ortalama puanlara baktığımızda, Daha yüksek bir iş bulursa da ayrılmayı düşünmeyenlerin diğer çalışanlara göre Eğitim programları ve idari yapılaşma konusunda memnuniyet düzeyinde bir farklılık olmadığı görülmektedir (3,18).

SONUÇ

İş doymu, bir çalışanın örgütte kalma nedenini belirleyen en önemli etkidir; çünkü iş doymu çalışanı sürekli olarak belirli motivasyon seviyesinde tutan, verimliliğini artıran, örgütsel bağlılık düzeyini yükselten ve onu örgüt açısından problemsiz bir çalışan haline getiren etkileri bulunmaktadır.

Yapılan uygulamada ortaya çıkan 2.79 düzeyinde iş doymu ölçeği genel ortalaması, mevcut bir kararsızlık halinin sonucunu ortaya koymaktadır. İş doym ölçeğinin kullanılmasına yönelik yapılan diğer çalışmalara baktığımızda Gider, Şimşek vd.lerin yürüttüğü çalışmada iş doym ölçeğinin 3.21 olduğu belirtilmektedir. İş doym düzeylerinin meslek, gelir durumu ve hastane mülkiyet tiplerine göre anlamlı farklılıklar gösterdiği ile bağlantı oluşturduğu üzerinde görüş birliği yapılmaktadır. Bu durumda, araştırmamız sonucunda ortaya çıkan sonuç; çalışanların iş doymularının korkulacak kadar düşük olmadığını, insanların işe bağlılıklarını ve genel olarak sistemi etkilemeyecek düzeyde bulunduğunu fakat bu oranın artırılması konusunda çalışmalar yapılması gerektiğine işaret etmektedir.

Çalışanların yarıya yakın kısmı, işinde sağlanan yükselme imkanlarından hiç memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte, iş yerindeki yönetsel politikalar ve işleyiş biçiminden memnuniyetsizliklerini dile getirenlerin oranı yaklaşık yüzde 56'dır. Bu memnuniyetsizlik çalışanların iş doymunu olumsuz yönde etkileyen en önemli faktör olarak kabul edilebilir. Çalışanların görüşlerine başvurularak ve iş yerindeki yükselme kriterleri açık, şeffaf hale getirilip örgütsel adalet sağlanarak bu olumsuz durum tersine çevrilebilir.

İş yerinde çalışan personelin yaklaşık yüzde 63'ü, performanslarının değerlendiriliş biçiminden ve yüzde 66'sı işyerindeki ikramiye ve prim olanaklarından memnun olmadıklarını beyan etmiştir. Özellikle bu konuda

çalışanların görüşleri mutlak surette dikkate alınmalı ve üçte ikiye yakın oranın rahatsızlığının giderilmesi adına adil bir değerlendirme ve ödül sistemi getirilmelidir. Bu oranın aşağılara çekilmesi, çalışanlarda motivasyonu artıracak ve örgüte güveni, dolayısıyla bağlılığı artıracaktır.

Çalışanların yaklaşık yüzde 60'ı iş arkadaşlarıyla ilişkilerinden ve yüzde 53'ü örgüt içi iletişimden memnun olduklarını söylemişlerdir. Bu durum örgüt ikliminin pozitif halde bulunduğu göstergesidir. İş yerinin fiziksel koşullarından memnuniyet oranının yüksek oluşu; örgüt ikliminin huzur veren ve verimlilik artışına sebep olabilecek bir durumda olduğunu gösterir.

İşyerindeki sorunların çözülmesinde idarenin yaklaşımı, yükselebilmeleri için neler yapmaları gerektiğine ilişkin bilgilerin açıklığı, kendilerinden beklenenlerin belirtiliş biçiminden ve amirlerinin yöneticilik stilinden olan rahatsızlıkları nedeniyle, daha yüksek bir iş bulurlarsa ayrılmayı düşünmeleri iş yerlerindeki verimliliği düşürmektedir. Dolayısıyla çalışanların iş doyumunu oranının çok yüksek olmayışı, iş doyumunu ve verimlilik arasında pozitif bir ilişki olduğunun göstergesidir.

Ücret ve idari değerlendirmelerin adaletli olmadığını düşünenlerin, daha yüksek gelirli bir iş bulursa işten ayrılmayı düşündükleri göz önünde bulundurulduğunda idari değerlendirmeler konusunda algıyı olumlu yönde değiştirme doğrultusunda çalışmalar yapılmalıdır.

Çalışanların iş alanında yükselme imkanlarının oldukça sınırlı olması, yönetime, bu alanda çalışma yapılarak, onların iş doyumunu artırma şansı sunmamaktadır. Ücret konusunda genel bir memnuniyetsizlik mevcuttur ve ücretlerin artırılması iş doyumunu artıracak önemli bir unsurdur. Fakat bu alanda da yapılabilecekler sınırlıdır. Üstelik bu çalışanları yöneten kişiler, çalışanların ücretleri konusunda söz sahibi kişiler değildir. Fakat iyi çalışmaya ödül ve prim sistemi konusunda yapabilecekleri, iş doyumunun oranını artırabilir.

Sonuç olarak çalışanlar örgüt iklimi, örgüt içi iletişim, işin kişiliklerine ve aldıkları eğitime uygunluğu konularından memnunnlardır ve bunlar iş doyumlarını artırıcı etki yapmaktadır. Diğer taraftan ücret, yönetim stili, örgütsel adalet ve yükselme imkanları konularında memnuniyetsizdirler ve bunlar da iş doyumunu düşürmektedir. Bu olumsuzlukların düzeltilmesi iş doyumunu oranını arttıracak ve iş doyumunun arttığı oranda da verimliliği artırıcı yönde etki yapacaktır. Hastane yönetimlerinin daha demokratik

yapıya bürünmesi ve katılımcı yönetim anlayışının benimsenmesi iş doyum düzeyinin artışında önemli rol oynayabilecektir.

KAYNAKLAR

- AKPINAR, A.T.; TAŞ, Y. (2011), “ *Acil Servis Çalışanlarının Tükenmişlik ile İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*”, Türkiye Acil Tıp Dergisi, C:11, S:4, s:161-165.
- AKSUNGUR, A. (2009), “*Kadın sağlığı eğitim ve araştırma hastanesi’nde çalışan ebe ve hemşirelerin iş doymu ve yaşam kalitesi düzeylerinin belirlenmesi*”, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, s.23., Ankara.
- BARUTÇUGİL, İ.(2004), Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- CLAUDİO, GC. (2007). “*Job Satisfaction of Italian Nurses: An Exploratory Study*”, Journal of Nursing Management, (15), 303-312.
- ÇAM, O.; AKGÜN, E.; BABACAN GÜMÜŞ, A.; BİLGE, A.; ÜNAL KESKİN, G. (2005), “ *Bir Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*”, Anadolu Psikiyatri Dergisi, C:6, s:219, ss:213-229.
- ÇELEN, Ü.; PİYAL, B.; KARAODUL, B.; DEMİR, M. , “ *Ankara Onkoloji Eğitim Hastanesinde Çalışanların İş Doymu*”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C:7, S:3, s:313, ss:297-331.
- DÖNMEZ, B. (2008), Seyahat Acentasında Çalışan İşgörenlerin İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki ilişki, , Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- EĞİNLİ, A.T. (2009), “ *Çalışanlarda İş Doymu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma*”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, C 23, S 3, S.35-52.
- GRAHAM, M. ve MESSNER, P. (1998), “ *Principals and Job Satisfaction*”, International Journal of Educational Management, Vol. 12, Iss. 5, pp.196-202.
- GÜLMEZ, M. (2005), “ *Sağlık Hizmetlerinde Memnuniyet Ölçümü ve Cumhuriyet Üniversitesi Araştırma Hastanesi’nde Ayakta Tedavi Gören Hastalara Yönelik Bir Uygulama*”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, C:6, S:2, s:147-169.
- ERDOĞDU, M, (2010), “*Osmaniye ilinde çalışan sağlık personelinin iş tatmininin, öz yeterlilik düzeyinin ve bunlara etki eden faktörlerin incelenmesi*”, 8. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetim Kongresi, Marmaris.
- KANBAY, A. (2010). Hemşirelerin İş Doymu ve Örgütsel Bağlılığı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, İstanbul.

- KAVLU, İ. (2008), Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyumlarının Yaşam Kalitesine Etkisi, , Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- KAYIKÇI, K. (2005), “*Milli Eğitim Bakanlığı Müfettişlerinin Denetim Sisteminin Yapısal Sorunlarına İlişkin Alguları ve İş Doyum Düzeyleri*”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, S: 44, s:509, ss: 507-527.
- KÖROĞLU, Ö. (2011), İş Doyumu Ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- LUND, D. (2003), “*Organizational Culture and Job Satisfaction*”, Journal Of Business & Industrial Marketing, 2003, Vol.18, Iss.3 pp.219-236.
- OĞUZBERK, M. VE AYDIN, A. (2008), “*Rub Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik. Klinik Psikiyatri*”11:167-179.
- ÖRÜCÜ, E.; YUMUŞAK, S.; BOZKIR, Y. (2006), “*Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*”, Yönetim ve Ekonomi, C:13 S:1, s: 39-51.
- ÖZDEMİR, F. (2006), Örgütsel İklimin İş Tatmini Düzeyüne Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- ÖZER, M.; ŞAHİN, B.; ÇETİN, M.; DEMİR, C. (2005), “*Ankara İlinde Bulunan Üç Askeri Hastanede Çalışan Askeri Hekimlerin İş Doyum Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C:8, S:1, s:33.
- SAYGILI, M. (2008), Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Alguları ile İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi, Hacettepe Üniversitesi.
- SUN, H.O. (2002), İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi. Ankara.
- SÜNTER, A.T.; CANBAZ, S.; DABAĞ, Ş.; ÖZ, H.; PEKŞEN, Y. (2006), “*Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeyleri*”, Genel Tıp Dergisi, C:16, S:1, s:9-14.
- ŞAHİN NH, DURAK A (1994), “*Occupational stress and job satisfaction. The case of banking personnel*”, 23 rd International Congress of Applied Psychology, Book of Abstracts, Madrid: July, 17-22, s. 72.
- ŞAHİN, N.H., BATIGÜN, A.D., “*Bir Özel Hastane Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres*”, Türk Psikoloji Dergisi, 12(39):57-71, 1997.
- TENGİLİMOĞLU, D.; YİĞİT, A. (2005), “*Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir*

İş Doyumu ve Çalışanların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi: Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği

- Alan Çalışması*”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C:8, S:3 s:380, ss:374-400.
- UYGUÇ, N.; ARBAK, Y.; DUYGULU, E.; ÇIRAKLAR, N.H. (1998), “*İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi*”, D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, C:13, S:11, s:193-204.
- ÜNGÜREN, E.; DOĞAN, H.; ÖZMEN, M.; TEKİN, Ö.A. (2010), “*Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi*”, Journal of Yaşar University, C:17, S:5, ss:2922-2937.
- ÜNSAR, S., TAŞTAN, İ., ÜNSAR, S., DİNDAR, İ. (2006). “*İş Tatmin Düzeyleri ve Etkileyen Etmenler: Sağlık Sektöründe Bir Alan Araştırması*”, Verimlilik Dergisi, (2), 131-134.
- YELBOĞA, A. (2007), “*Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu ile ilişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi*”, Sosyal Bilimler Dergisi, C:4, S:2 s:1-18.
- YERLİSU, T.; ÇELENK, B. (2008), “*Liglerde Görev Yapan Voleybol Antrenörlerinin İş Doyum Düzeylerinin Değerlendirilmesi*”, SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Dergisi, C:6, S:2, s:87-93.
- YILMAZ, G.; KESER, A.; YORGUN, S. (2010), “*Konaklama İşletmelerinde Çalışan Sendika Üyelerinin İş ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması*”, PARADOKS Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi, C 6, S 1, s.87-107.
- YÜKSEL, İ. (2002), “*Hemşirelerin İş Doyum Düzeyini Ayırt Edici İş Doyum Ögelerinin Diskriminant Analiziyle Belirlenmesi*”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C:3. S:1 s:67-78.

Ek-1 Sağlık çalışanlarının memnuniyet anketi frekans tablosu

	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok memnunum	Toplam
Yaptığınız iş karşılığı aldığınız ücretten	56,7	39,6	2,2	1,5		100,0
İşimde bana sağlanan yükselme imkanlarından	43,3	35,1	11,9	9,0	0,7	100,0
İş yerimdeki idari politikalar ve işleyiş biçiminden	28,4	27,6	21,6	20,1	2,2	100,0
İş yerimdeki idari yapılaşmadan (hiyerarşik yapı)	26,1	31,3	19,4	21,6	1,5	100,0
İş yerimdeki hizmet içi eğitim programlarından	9,0	19,4	11,2	53,7	6,7	100,0
Amirlerimin yöneticilik stilinden	30,6	20,9	17,2	27,6	3,7	100,0
İş yerimde kararlara katılma payımdan	23,1	30,6	11,2	33,6	1,5	100,0

Birlikte çalıştığım grubun büyüklüğünden	9,7	9,7	13,4	57,5	9,7	100,0
İş arkadaşlarımla ilişkilerimden	2,2	2,2	6,7	59,7	29,1	100,0
İş yerimin fiziki koşullarından	17,2	32,1	15,7	32,1	3,0	100,0
İş yerimdeki sorunların çözülmesinde idarenin yaklaşımından	29,9	26,9	13,4	29,1	0,7	100,0
İşimin kapsamından	9,0	16,4	23,9	48,5	2,2	100,0
İş yerimde yükselebilmem için neler yapmam gerektiğine ilişkin bilgilerin açıklığından	35,1	35,8	18,7	9,7	0,7	100,0
İş yerimdeki rollerin belirginlik düzeyinden	16,4	35,1	24,6	22,4	1,5	100,0
İş yerimdeki performansımın değerlendiriliş biçiminden	32,1	30,6	17,9	16,4	3,0	100,0
İş yerimdeki ikramiye ya da prim olanaklarından	65,7	26,9	3,0	4,5		100,0
İş yerimde benden beklenenlerin belirtiliş biçiminden	19,4	32,1	20,9	26,1	1,5	100,0
İdarenin personele karşı tavrından	27,6	24,6	19,4	26,9	1,5	100,0
İş yerimde personeli doğrudan ilgilendiren konularda kararların alınış şekli	31,3	32,1	17,9	17,9	0,7	100,0
Yaptığım iş üzerindeki kendi kontrol düzeyimden	3,0	10,4	11,2	53,0	22,4	100,0
İşimdeki çeşitlilik miktarından	13,4	26,1	17,2	38,1	5,2	100,0
İş yerimdeki insanlar arası iletişim tarzından	10,4	13,4	11,2	53,0	11,9	100,0
İş yerimdeki çalışma saatlerinden	22,4	18,7	5,2	42,5	11,2	100,0
İş yerimdeki gürültü düzeyinden	20,1	25,4	17,9	31,3	5,2	100,0
İş yerimdeki düzen ve temizlikten	20,1	23,9	16,4	32,8	6,7	100,0
İş yerimdeki teknolojik imkanlardan	24,6	32,1	14,9	26,1	2,2	100,0
İşimi yaparken bana tanınan özgürlük derecesinden	19,4	18,7	11,9	44,8	5,2	100,0
İşimi yaparken bana verilen sorumluluk miktarından	13,4	17,2	15,7	48,5	5,2	100,0
İş performansıyla ilgili olarak bana verilen bilgiden	27,6	26,1	17,9	24,6	3,7	100,0
Yaptığım işin yeteneklerime uygunluğundan	6,7	10,4	11,9	56,7	14,2	100,0
Yaptığım işin eğitimime uygunluğundan	6,7	12,7	9,7	55,2	15,7	100,0
Yaptığım işin kişiliğime uygunluğundan	4,5	3,7	13,4	62,7	15,7	100,0