

DERLEME

Sağlık çalışanları ve eczacılar üzerinde yapılan iş doyumunu ve örgütsel bağlılık araştırmaları

Nazlı Sencan¹, Selen Yegenoglu², Belgin Aydın³

ÖZET: Örgütsel davranış bilimi işgörenin bireysel, toplumsal ve yönetsel davranışlarını bir bütün içerisinde konu edinir. Örgütsel bağlılık ve iş doyumunu kavramları, örgütsel davranış biliminin irdelediği konular arasındadır. Örgütsel bağlılık ve iş doyumunu etkileyen faktörler birbirinden etkilenmektedir. Sağlık mesleği mensuplarının verdikleri hizmet kalitesi de, örgütsel bağlılık ve iş doyumunu ile ilişkilidir ve bu nedenle ölçülmesi, çalışılması ve geliştirilmesi gereken unsurlardır. Bu derlemede iş doyumunu, örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler ve eczacılarda dahil olmak üzere, sağlık mesleği mensupları üzerinde yapılan çalışmaların bir özeti sunulmaktadır.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: iş doyumunu, örgütsel bağlılık, eczacılık hizmetleri, eczacı

GİRİŞ

Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de sağlık sektörü giderek artan bir hızda büyümektedir. Genel nüfusun yanı sıra, sağlık mesleğine yönelik fakülte/üniversite sayıları ile beraber mezun sayıları da artmaktadır. Nicelik kadar nitelik, hem hizmet alanlar, hem de verenler tarafından önemsenmektedir. Eczane ve hastanelerin verdiği hizmet kalitesi ölçümlerinde her yeni gün yeni kriterler önem kazanmaktadır. Günümüzde, sağlık hizmeti verenlerin yaşam memnuniyeti, buldukları örgüt içinde yaşadıkları ile doğrudan etkileşmektedir. İşgörenin bireysel, toplumsal ve yönetsel davranışlarını bir bütün içerisinde konu alan disiplinlerden biri de örgütsel davranış bilimidir.

Örgütsel bağlılık, çalışanın kimliğini örgüt ile ilişkilendiren bir tutumdur (1). Örgütsel bağlılık çalışanın örgütün amaçlarına ve değerlerine inanması ve onları benimsemesi, örgüt çıkarlarına ulaşılması konusunda çaba göstermesi, örgüt üyeliğini sürdürülebilmek doğrultusunda güçlü destek duymasıdır (2).

Birçok çalışmada iş doyumunu ve örgüte bağlılık arasında pozitif korelasyon olduğu ortaya konmuştur (3,4).

Bu derlemede, öncelikle örgütsel bağlılık ve iş doyumunu tanımlamaları ve etkileyen faktörler ve kavramların önemi özetlenmektedir. Hekim, hemşire ve eczacıların iş doyumunu ve örgütsel bağlılıklarına ilişkin yapılan çalışmalar üzerinden konunun önemi, sürdürülebilir biçimde izlenmesi gerekliliği ve önemi vurgulanmaktadır

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Bağlılık, Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre, “birine karşı sevgi, saygı ile yakınlık duyma ve gösterme, sadakat” anlamlarına gelmektedir (5). Geleneksel işletme literatüründe, örgütüne bağlı çalışanların daha faydalı olacağı ve insan kaynakları yönetimi açısından da örgütsel bağlılığın istenen bir çıktı olduğu bilinmektedir.

Örgütsel bağlılık ile ilgili ilk çalışma, 1956 yılında Whyte tarafından yapılmıştır. Whyte, fazla örgüt bağımlısı kişinin tanımını yapmış ve örgüt için olası zararları üzerinde çalışmıştır (6).

KURUM

¹Yeditepe University Faculty of Pharmacy, Pharmacy Management And Social Pharmacy, Atasehir Istanbul, Türkiye

²Hacettepe University Faculty of Pharmacy, Pharmacy Management, Sıhhiye Ankara, Türkiye

³Gazi University IIBF, Management, Beşevler Ankara, Türkiye

İLETİŞİM

Nazlı Sencan

E-posta: nazlisencan@yeditepe.edu.tr

Gönderilme: 29.01.2013

Revizyon: 26.02.2013

Kabul: 28.02.2013

Meyer ve Allen'a göre bağlılık, "belli bir varlığa karşı duygusal bir yönelmedir" (7-9). Mowday ve arkadaşları da benzer bir yaklaşımla bağlılığı, "sosyal bir birimle özdeşleşme" olarak tanımlamaktadır. Çalışanların örgütsel bağlılıkları üzerinde, tüm dünyada kırk yılı aşkın süredir giderek artan sayıda çalışmalar yapılmaktadır. Buna karşın tanımı, sınıflaması ve ölçümü ile ilgili tek ve kesin bir sonuç elde edilememektedir (10). Bunun nedeni, sosyoloji, psikoloji, sosyal psikoloji ve örgütsel davranış gibi farklı disiplinlerden gelen araştırmacıların örgütsel bağlılık kavramına kendi bakış açılarından yaklaşmalarıdır (11).

Örgütler için kaynakların etkin kullanımı günümüzde önemli bir sorun teşkil etmektedir ve örgüt yöneticileri çalışan devir oranından kaynaklanan yüksek maliyeti azaltmak ve sürekliliği sağlamak için çalışanların bağlılığını artırmaya çalışmaktadırlar.

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler şu şekilde sınıflandırılmaktadır;

- i. bireysel faktörler (çalışanın geçmişe ait birikimi)
- ii. kişilik özellikleri
- iii. örgütsel faktörler

Bireysel faktörler

Kişisel faktörlerle örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik çok sayıda araştırma yapılmıştır. Genellikle kişisel faktörler ile örgütsel bağlılık arasında güçlü ilişkiler bulunduğu kabul edilmektedir. Kişisel faktörler, örgütsel amaç ve değerlerin benimsenip, örgütte uzun yıllar çalışılması açısından son derece büyük bir öneme sahiptir. Bu kapsamda kişisel faktörler; iş beklentileri, psikolojik sözleşme ve kişisel özellikler olarak alt başlıklarda incelenebilir.

İş beklentileri

İyi tanımlanmış, çerçevesi belirlenmiş ve net olarak ortaya konulmuş örgütsel beklentiler ile kişisel beklentiler birbirleriyle uyumlu oldukları takdirde örgütsel bağlılık bundan olumlu etkilenecektir (12).

Psikolojik sözleşme

Çalışan ile örgüt arasında temelde iki tür sözleşme bulunmaktadır. İş sözleşmesi, çalışan ile örgüt yönetiminin karşılıklı hak ve yükümlülüklerinin belirlendiği yazılı ve biçimsel sözleşmelerdir. Psikolojik sözleşme ise, örgütlerde yöneticiler, çalışanlar ve diğer kişilerin her zaman uymak zorunda oldukları ve kendilerinden beklenen davranışlarla ilgili yazılı olmayan kurallar setidir (13). Psikolojik sözleşmeler, bireyin örgütte iş olanağı bulduğu ilk günden itibaren oluşmaya başlar. Beklentilerin oluşması tarafları yükümlülük altına sokar ve birbirlerine bağımlı hale getirir.

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler kişiyle veya örgüt ile ilgili olabilir

Örgütsel bağlılığı etkilediği düşünülen ve üzerinde yapılan araştırmalar kişiyle ilgili faktörleri şu şekilde sınıflamaktadır: Yaş, cinsiyet, medeni durum, kıdem, eğitim vb.

Örgütsel bağlılığı etkilediği düşünülen ve örgüt ile ilgili faktörler ise şunlardır:

İşin niteliği ve önemi, yönetim ve liderlik, ücret düzeyi, örgüt kültürü, örgütsel ödüller, takım çalışması, rol belirsizliği ve rol çatışması vb.

Örgütsel bağlılığın sonuçları

Yapılan birçok çalışmada bağlılığın, bağımsız bir değişken olarak devamsızlık, çalışan devir oranı, işten ayrılma niyeti gibi değişik iş davranışlarını etkilediği ya da bağımlı bir değişken olarak demografik faktörler, rol çatışması veya örgütsel yapı gibi değişkenlerden etkilendiği görülmüştür. İş doyumu, motivasyon, kararlara katılma ve örgütte kalma arzusu bağlılıkla olumlu yönde; iş değiştirme ve devamsızlık ise bağlılıkla olumsuz yönde ilişkili bulunan en önemli davranışsal sonuçlardır (14, 15).

2. İŞ DOYUMU

İş doyumu, Latince'de yeterli anlamına gelen "satis" kelimesinden türetilmiş bir kelimedir. Kişisel, duygusal ve sosyal nitelikli bir kavram olan doyum, bir başka birey tarafından doğrudan gözlenemeyen, yalnızca ilgili birey tarafından hissedilerek tanımlanabilen iç huzuru betimleyen, geçişli, değişken ve karmaşık bir kavramdır (16). İş doyumu kavramına aynı sıklıkla "iş tatmini" de denmektedir. Bu makalede "iş doyumu" terimi tercih edilmiştir.

Doyum kavramı yorumlanırken, bir süreç, aynı zamanda bir sonuç olarak ele alınmaktadır. Bir süreç olarak doyuma bakıldığında, temelinde yatan unsurlar ve psikolojik süreçler üzerinde durulurken, sonuç açısından doyum ise, beklentinin karşılanması olarak görülebilmektedir (17). İş doyumu ise, bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin, ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü ya da örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygudur (18).

İlk iş doyumu araştırmalarının 1. Dünya Savaşı yıllarında Frederic Taylor tarafından başlatıldığı bilinmektedir. Bu araştırmalarda insanların sosyal yönleri büyük ölçüde ihmal edilmiş, bilimsel yönetim ilkelerinin uygulanması ve örneğin ücretin artırılması yoluyla iş tatmininin artacağı ileri sürülmüştür. 1927 yılında başlatılan ve Neoklasik (Davranışsal) yaklaşımın temelini oluşturduğu söylenen Hawthorne araştırmaları sonucunda ise tam tersine insanın sosyal yönleriyle de bir bütün olarak ele alınmasının önemi vurgulanmıştır (19).

Günümüzde insan, bir örgütün sahip olabileceği en değerli kaynak olarak görülmektedir. Bunun yanısıra çalışanlara iş doyumu verebilen bir iş ve iş ortamı sağlayabilmek için örgütler rakipleriyle mücadele etmektedirler (20). İş doyumu bir tutum olarak, davranış içeren güdülenmeden farklı olmasına karşın, literatürde ilk kez sistematik bir biçimde incelenmesi güdülenme kuramlarıyla başlamıştır (21). İş doyumu kavramı güdülenme, moral, işle özdeşleşme, işi çekici bulma kavramlarıyla yakından ilgilidir. Güdü, bir amaca doğru çaba harcamayı gerektirmesine karşılık, iş doyumu, işe bağlı olarak memnun olmayı göstermektedir (22). Çalışma yaşamı, çalışanlara işle ilgili deneyimler kazandırmasının yanında, her iş gününde yaşanan çeşitli duyguların birikimine de neden olmaktadır. Bu deneyimler sonucunda kişinin işe yönelik zihinsel ve duygusal olarak bir tutumu oluşmaktadır.

İş doyumu, en genel anlamda, bireyin belirli bir işe karşı olan olumlu duygusal tepkileri şeklinde de ifade edilebilir (21). Bullock'a göre iş doyumu, işle bağlantılı çok sayıda arzu edilen ve edilmeyen deneyimlerin bütünü ve dengelenmesinden

sonuçlanan bir tutum olarak ifade edilmektedir, Davis iş doyumunu, "kişilerin işlerinden duydukları memnuniyet ya da memnuniyetsizlik" olarak tanımlarken, Hackman ve Oldham, bu kavramı "çalışanların işinden duyduğu mutluluk" olarak özetlemiştir (23).

Lawler ise, iş doyumunu kavramını açıklayabilecek en önemli unsurun çalışanın işten beklentileri ile işin çalışana gerçekte sundukları arasındaki ilişki olduğunu ifade etmiştir. İş doyumunun kişinin hak ettiğini düşündüğü ile elde edebildiği arasındaki fark ile ortaya çıktığını belirtmiştir (24).

İş doyumunun önemi

İş doyumunu, bireyin normlar, değerler, beklentiler sisteminden geçerek işlenen iş ve iş koşullarına ilişkin algılarına karşı geliştirdiği içsel tepkilerden oluşmaktadır. Bu bağlamda, iş doyumunu, çalışanların iş ve işin sağladıklarına ilişkin algısına verdiği duygusal bir karşılıktır (25). Yalnızca çalışanın kendisini ve çalıştığı örgütü değil, ailesini, arkadaşlarını ve genel olarak hayata bakışını da etkilemektedir. Yapılan araştırmalara göre iş doyumunu hayattan alınan tatminle, bireyin duyduğu başarı hissi ve yüksek performansla ilişkilidir (19).

Çalışanların iş doyumunu öğrenmek ve geliştirmek birçok örgütsel yarar sağlamaktadır. İş doyumunu araştırmaları, çalışan personelin problemlerin tespiti, iş hakkındaki genel tutumun geliştirilmesi, örgüt içi iletişimin düzenlenmesi, eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi, değişimin planlanması ve yönetimi gibi konulara ışık tutması açısından çok önemli yararlar sağlamaktadır. 1970'li yılların sonunda iş doyumunu, geniş bakış açısıyla ele alınarak ekonominin bir değişkeni olarak kabul edilmiş, araştırmalara göre işgücü piyasasındaki hareketliliğin temel nedeni olarak bildirilmiştir. Yapılan çalışmalar, çalışanların yüksek iş tatminine sahip olmasının bireylerin özgüvenini, moralini, performans ve verimliliğini artırdığını; hastalıkları, stresi, gerginlikleri, endişeleri, şikayetleri, devamsızlıkları ve işten ayrılma miktarlarını azalttığını göstermektedir (26).

İş doyumunu belirleyen faktörler

İş doyumunun, çalışan ve örgüt performansına olan olumlu etkilerinin anlaşılması sonrasında iş tatmini ve iş tatminini açıklamaya yönelik faktörlerin belirlenmesi konusunda birçok araştırma yapılmıştır (24).

Luthans, iş doyumunu etkileyen, işe ilişkin önemli özellikleri beş ana başlık altında incelemiştir (25) ve aşağıdaki gibi şemataze (Şekil 1) edilebilir:



ŞEKİL 1. İş doyumunu etkileyen işle ilgili faktörler

Çalışanların örgüte ilişkin koşullardan nasıl etkileneceği ve buna ilişkin ne tür bir tutum geliştireceği büyük bir oranda sahip oldukları bireysel faktörlere de bağlıdır. Kişinin aldığı eğitim, iş deneyimi, sosyal çevresi gibi faktörler işe ve iş koşullarına ilişkin değerlendirmeleri şekillendirmekte ve tutum geliştirilmesinde etkileyici olmaktadır (27).

Bireysel faktörler

İş doyumunun oluşmasında çok önemli bir etkiye sahip olan bireysel faktörler, kişinin doğuştan itibaren getirdiği çeşitli özellikler ile birlikte yaşamı boyunca elde ettiği deneyimler temelinde belirlenmektedir (27). Bireysel faktörler ya da kişisel faktörler; bireylerin farklı düzeyde tatmin elde etmelerini sağlayan etkenlerdir. Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, mesleki konum, kişilik, zeka, hizmet süresi, medeni durum ve benzeri etkenler kişinin içinde bulunduğu mevcut durumu değerlendirmesini doğrudan etkileyen bireysel faktörlerdir.

İş doyumsuzluğu ve sonuçları

İş doyumunun önemi bölümünde bahsedildiği gibi, gerekli koşullar sağlanamaz ve iş doyumsuzluğu oluşursa; çalışan yaptığı işten hoşlanma duygusu elde etmez, ona karşı bir bıkmılık, isteksizlik ve kaçma duygusu hisseder (28). Bu kapsamda monoton bir iş, ücret konusundaki haksızlıklar, adil olmayan yönetim uygulamaları, kötü ya da yetersiz çalışma koşulları gibi unsurlar tatminsizlik yaratabilmektedir. Araştırmalar benzer şekilde iş ortamı ile ilgili belirsizliklerin de iş tatminsizliğine neden olduğunu göstermektedir (19).

Birey iş doyumsuzluğuna karşı ya olumsuz bir davranış olan örgütten ayrılma ya da olumlu bir davranış olan sorunları dile getirme ve çözüm bulma gibi aktif davranışlarda bulunacaktır. Sorunu görmezden gelme ise, pasif bir şekilde şartların giderek daha kötüye gidişini izlemektir (25).

İşten doyum sağlanamaması, ruhsal açıdan çalışanda kaygı yaratmakta, bu kaygının yoğun ve sürekli olması, onun ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmektedir (28). İş doyumsuzluğu sadece çalışana değil, örgüte de zarar vermektedir. İş doyumsuzluğu, gizli biçimlerde ani grevlere, işi yavaşlatma eylemlerine, disiplin sorunlarının çoğalmasına ve örgütsel sorunların birikmesine neden olabilmektedir. Bu alanda yapılan araştırmalar genel olarak devamsızlık, işçi devri, işten ayrılma eğilimi ve performans üzerinde, iş doyumunun önemli bir etkisi olduğunu göstermektedir (29).

İş doyumsuzluğunun çalışanlar üzerinde yarattığı olumsuz etkilerden bazıları şunlardır: Devamsızlık, işten ayrılma, yabancılaştırma, psikofizyolojik ve psikosomatik rahatsızlıklar, zarar verici davranışlarda bulunma. Bu sonuçların hepsi bireyleri ve örgütü derinden etkilediği için, iş doyumunun ve doyumsuzluğunun dikkate alınması, ölçülmesi ve sorunların giderilme çabasının sürdürülebilirliği sağlanmalıdır.

3. İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ

Son kırk yıldır iş doyumunu ve örgütsel bağlılık ilişkisi üzerine birçok modelleme geliştirilmeye çalışılmıştır. Bireysel özellikler (yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim, vb) her iki örgütsel davranışı yani hem iş doyumunu hem de örgütsel bağlılığı etkilemektedir (Tablo 1). İşin niteliği ve yönetim tarzı gibi işle ilgili özellikler de ortak etkileyen faktörler arasında yer almaktadır. Uzun yıllardır, ücret, fiziki çalışma ortamı gibi hijyenik faktörlerin iş doyumuna etkisi ve ilişkisi araştırılmıştır.

Örgütsel bağlılık araştırmalarında ise örgüt yapılanmasına ilişkin unsurlar irdelenmiştir.

Doyum ve bağlılığın olmadığı durumlarda, örgüt kalitesi ve başarısını etkileyecek sonuçlar oluşabilmektedir. Devamsızlık ve işten ayrılma isteğinin artması gibi sonuçlar hem bireylerin iş doyumunu hem de örgüte bağlılığı etkilemektedir. Bu sonuçların her biri bireysel ve kurumsal açıdan istenmeyen çıktılardır.

TABLO 1. İş Doyumu ve Örgütsel bağlılığı Etkileyen Faktörler

| | İş Doyumu | Örgütsel Bağlılık |
|---------------------|---------------------------------|------------------------------|
| Etkileyen faktörler | A. Bireysel faktörler | A. Bireysel faktörler |
| | Yaş | İş beklentisi |
| | Cinsiyet | Psikolojik sözleşme |
| | Kişilik | B. Kişilik özellikleri |
| | Hizmet süresi | Yaş |
| | Statü | Cinsiyet |
| | Eğitim düzeyi | Medeni durum |
| | B. Örgütsel faktörler | Kıdem |
| | İşin niteliği | Eğitim |
| | Ücret ve ödül | C. Örgütsel faktörler |
| | Terfi | İşin niteliği |
| | Çalışanlararası ilişkiler | Yönetim ve liderlik |
| | Örgüt iklimi-yönetim tarzı | Ücret düzeyi |
| | Çalışma koşulları | Örgütsel ödüller |
| Sonuçları | Devamsızlık | Performans |
| | Yabancılaşma | düşüklüğü |
| | Psikofizyolojik rahatsızlıklar | Devamsızlık |
| | Psikosomatik rahatsızlıklar | İşe geç kalma |
| | Zarar verici davranışta bulunma | Çalışan devir oranında artma |

Örgütsel bağlılık ve iş doyumunu etkileyen faktörlerin birbiri ile çok yakın ilişkisi olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Her iki kavram benser faktörlerden ve birbirlerinden etkilenmektedirler. Etik örgütsel kültür yaratılmak istendiğinde de ortaya çıkan en önemli iki kriter iş doyumunu ve örgütsel bağlılıktır. Çalışmalar, politika ile direktiflerin etik bir ortam yaratmaktaki etkisini ortaya koymakta ve etik bir ortamın çalışanların iş doyumunu ile örgütsel bağlılığını olumlu yönde etkilediklerini göstermektedir (30).

4. SAĞLIK SÖKTÖRÜNDE İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÇALIŞMALARI

Günümüzde diğer sektörlerde olduğu gibi, sağlık sektöründe de, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık mercek altına alınmakta, incelenmekte, ölçülmekte, bunun yanısıra örgüt karlılığı ve verimle ilgili her detay iyileştirilmeye çalışılmaktadır. Hastaneler, eczaneler, polikliniklerde ve ilaç müesseseleri veya üretimde çalışanlar üzerine birçok araştırma yapılmaktadır. Örneğin Hindistan'da, 2008 yılında yayımlanan bir çalışmaya göre, devlet sağlık memurlarının örgütsel bağlılıklarında, yeni eğitim imkanlarının, üst makamlar ile sağlıklı ve etkin iletişimin, performans ve bilgi geribildiriminin örgütsel bağlılığı olumlu etkilediği tespit edilmiştir (31).

4.1. Hemşireler üzerinde yapılan çalışmalar

Yerli ve uluslararası literatürde, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerine en çok çalışma yapan sağlık mesleği grubu hemşireliktir. Hemşirelerin iş doyumlarını artıracak fiziksel ortama ilişkin modelleme ve öneri sunan araştırmacılar, hastanelerde bunun için yapılacak yatırımın miktarını hesaplamışlardır

(32). Fiziksel ortamın iyileştirilmesi ile örgütsel bağlılığın artmasına yönelik yapılan bu modellemeler yöneticilerin karar vermesini ve eyleme geçmesini kolaylaştırabileceği için ilerde daha da önem kazanacağı öngörülebilir (33, 34).

Çevresel faktörler ve ameliyathane hemşiresinin iş doyumunu arasındaki ilişkinin araştırıldığı bir çalışmada, gürültü, ışık ve kokunun stres oluşturarak iş doyumuna etkilediği ve iş değiştirilmesine sebep olduğu tespit edilmiş (35) ve iyileştirme yapılması önerilmiştir. Bu tür çalışmalar yanında, dergi ve mecmualarda da kişisel ve mesleki becerilerin artırılmasıyla ilgili makale ve yazıların (36), öğrenme ve mutlu olma kültürü yaratacağı düşünülmektedir.

İş doyumunu çalışmalarında en önemli nokta çalışma sonuçlarına göre önlem alma ve iyileşme sağlamaktır. Yine hemşirelik alanında yapılan bir takip çalışmasında anket yöntemi kullanılmıştır. 2005 ve 2008 yıllarında 2200 hemşireye uygulanan anket sonucunda, ilerleyen yıllarda hemşirelerin iş bıkınlıklarında azalış ve iş doyumlarında belirgin bir artış tespit edilmiştir (37). Akademik bir tıp merkezinde yapılan bu çalışmada, ekip inşa etme, kanıt dayalı projeler yürütme ve formal ve informal liderlik çalışmalarının etkisi olduğu vurgulanmaktadır.

Amerika'da, sertifikalı pediatri hemşirelerinin iş doyumlarının, daha az eğitimlilere göre yüksek olduğu tespit edilmiştir. Eğitimlerini alan, sınavlarına giren başarılı bu grup hemşire için hastanelerin daha maliyet-etkili pozitif katkılarda bulunduğu vurgulanmıştır (38).

İş rotasyonunun iş doyumunu ve performansı arttırabileceği vurgulanmaktadır. Bu işin özelliği ile de yakından ilgili bir konudur. Hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada, rotasyonun iş doyumunu ve örgütsel bağlılıkla ilişkisi irdelenmiştir. Sonuçlar rotasyonun iş doyumunu etkilediğini ama örgütsel bağlılık üzerinde bir etkisinin olmadığını göstermiştir. İlginçtir ki, iş doyumunun örgütsel bağlılığa etkisinden dolayı, iş rotasyonunun hastanede insan kaynakları yönetiminde bir strateji olarak kullanılabilirliği önerilmiştir (39).

4.2. Hekimler üzerinde yapılan çalışmalar

Hastane ortamında, fizik tedavi uzmanlarının iş doyumunu ve örgütsel bağlılığı üzerine yapılan bir çalışmada, stresin iş değiştirme isteğinin doğmasında (iş doyumusuzluğu) en önemli etken olduğu ancak, işle ilgili profesyonel rollerin, örgüte bağlılıkta pozitif etki sağladığı tespit edilmiştir (40).

Farklı hekimlik branşları üzerine birçok iş doyumunu ve örgütsel bağlılık çalışması yapılmaktadır. Plastik cerrahlar ile yapılan çalışmada, hekimlerin branş seçimlerinden dolayı mutlu oldukları tespit edilmiştir (20). Hekimlerin özellikle ekiple çalışabilmelerinin ve kozmetik uygulama yapabilmelerinin iş doyumlarında önemli bir etken olduğu bildirilmiştir. Bu çalışmanın sonucunda cinsiyetin iş doyumunu ve örgütsel bağlılıkta bir etken olmadığı saptanmıştır (41).

Sağlıkçıların iş doyumlarının, hasta doyumunu ile de bağlantılı olacağı aşikardır. Farklı beş hekimin kendilerinin ve hastalarının elektronik kayıtlama sistemine ilişkin memnuniyetleri ölçülmüştür. Hekimlerin bu yeni çalışma imkanından dolayı doyumlarının arttığı, ancak hastaların doyum ve memnuniyetinde farklılık olmadığı bulunmuştur. Buradan hareketle belli

durumlarda hasta memnuniyeti olmasa da hekimin iş memnuniyetinin olabileceği saptanmıştır (42).

2009 yılında yayımlanan bir çalışmada, hekimlerin uzmanlık dallarına göre iş doyumları arasındaki fark sorgulanmıştır. Çalışmada 6590 hekimden alınan veriler incelenmiştir. İş doyumunu açısından cinsiyet ve ırkın ayırt edici bir değişken olmadığı, gelir arttıkça iş doyumunun da arttığı tespit edilmiştir. Acil, pediatri, geriatri, yenidoğan, dermatoloji ve psikiyatri uzmanlarının diğer uzmanlara göre belirgin bir biçimde daha çok iş doyumunu sağladığı tespit edilmiştir (43). Daha az doyum sağlayan uzmanlık alanlarının çalışma koşulları ve ilgili politikaların yeniden düzenlenmesi önerilmiştir.

Asistan hekimler üzerinde yapılan bir çalışmada, açık uçlu sorulara verilen cevaplardan hekimlerin, başkalarına yardım etmek, hasta ile etkileşim ve entelektüel gelişim imkanlarından dolayı iş doyumunu sağladıkları belirlenmiştir (44). Asistanlar daha çok tek bir işverene bağlı oldukları ve iş doyumları daha çok hasta bakımı ile ilgili olduğu için özellikle derin çalışılması gereken bir alan olarak belirtilmektedir.

Doktorasını bitirmiş ve yüksek lisans eğitimi almamış kişiler üzerinde 2006 yılında yapılan iş doyumunu çalışmasında, cinsiyet, gelir ve akademik durum karşılaştırılmıştır. Sağlık mesleği mensubu, öğretmen, mühendis, avukat, muhasebeci, bankacı, kütüphaneci gibi hemen her meslekten kişilerin dahil olduğu çalışma, akademik düzey arttıkça iş doyumunun arttığını bir kez daha gösterirken, cinsiyet karşılaştırmasında değişik bir sonuç bulunmuştur. Akademik seviyesi yüksek grupta, kadınların erkeklere nazaran daha az iş doyumunu sağladığı tespit edilmiştir (45).

Hindistan'da devlet sağlık görevlileri üzerinde yapılan bir çalışmada, mesleki bağlılık ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki irdelenmiştir. Hekimlerin mesleki bağlılıklarının, örgütsel bağlılıktan daha yüksek olduğu bulunmuştur. Üstlerle olumlu ilişkiler ve iş amaçlarının açık olması önemli faktörler olarak test edilmiştir (46).

Yeni Zelanda'da sağlık profesyonellerinin iş doyumları araştırılmış, hekimlerin, cerrahların ve eczacıların iş doyumları karşılaştırılmıştır. Her üç grubun da işlerinden doyum sağladıkları tespit edilmesine karşın, eczacıların en az iş doyumunu sağladıkları belirlenmiştir. Ancak hem hekimlerde hem eczacılarda kadınların erkeklere oranla daha çok iş doyumunu sağladığı bulunmuştur (47).

Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi Merkez Laboratuvarı'nda yapılan başka bir çalışmada, çalışanların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetleri arası ilişki irdelenmiştir. 101 kişi üzerinde yapılan bu çalışmada, devamlılık bağlılığının duygusal bağlılığa dönüştürülmesi için öneriler sunulmuş, verimliliğin ancak iş doyumunu ile sağlanabileceği vurgulanmıştır (48).

Afyon Devlet Hastanesi'nde yürütülen bir çalışmada, örgütsel bağlılık açısından iş ilişkilerinin belirleyici olduğu, çalışanların kurum içi iletişim, liderlik tipinden memnun olduğu ve liderliğin örgüte bağlılığı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir (49). Sağlık kuruluşları, hizmet sektörü esaslı, insan sağlığı ve varlığını sürdürmek üzere inşa edilen örgütler olduğu için çalışanların lider ve örgütlerine bağlılığının önemi vurgulanmıştır. Örgütsel bağlılıkla ilgili hastanede ortamında yürütülen bir diğer çalışma da Elazığ'da gerçekleştirilmiştir.

Çalışanların örgüte bağlılıklarının örgüt kültürü ile ilişkisi gösterilmiş ve gerçek bağlılık için insanların bağlanmaya değer bir örgüt kültürü bulmaları ile gerçekleşebileceği belirtilmiştir (50).

İran'da, 2008 yılında yayımlanan bir çalışmaya göre, hastane çalışanlarının iş doyumunu ve örgüte bağlılıkları ile iş bırakmaları arasındaki ilişki irdelenmiştir. Her iki değişkenin iş bırakmada önemli etken olduğu, ancak iş pazarı ile ilgili durumun ve işte ilerleme imkanlarının iş bırakmada daha önemli faktörler olarak ortaya çıktığı saptanmıştır (51).

Örgüte bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili yapılan son çalışmalar, materyalist davranışların bireylerin karakterinden doğduğunu ve örgütü etkilediğini ortaya koymuştur. 2007 yılında yayımlanan bir çalışma, ilaç sanayi ve beyaz eşya satıcıları üzerinde yapılmıştır. Sonuçlar, materyalist davranışın, örgütsel vatandaşlığa negatif yönde etkisi olduğunu vurgulamaktadır (52).

İş ve meslek doyumuna ilişkin ilginç bir makale doktor Strasburger'e aittir. Tıp doktoru Strasburger, meslek hayatının onuncu yılında, daha çok gençlere yön vermek için, kendi iş doyumunu ile ilgili bir yazı kaleme almıştır (53). İş hayatında sevdiği ve sevmediği on noktayı betimlediği bu yazı, iş doyumunu çalışmaları için bir vaka sunumu olarak düşünülebilir. Metodolojik açıdan bireysel duygu ve düşüncelerinde incelenmesi örgütsel başarı ile ilgilenen araştırmacılara ve hepimize yol göstermektedir. Benzer şekilde hemşire Wirtz, hasta ve ailesinin bir ihtiyacını karşıladığı anki doyumun kendisine enerji ve tam bir doyum sağladığını bildirdiği yazısı ile bazı ölçümlendiremediğimiz davranışları anlamamıza yardımcı olmaktadır (54). Hemşire Bluck ise, 20 yıl içinde motivasyonunu ve mesleğe giderek artan bağlılığını, plan yapma kendini geliştirerek sağladığını anlatmaktadır (55). İş başarısı ve mesleğe bağlılığın sadece işverenin sağladıkları ile değil, bireysel çaba ve istek ve en önemlisi işi sevmekle ilgili olduğunu vurgulayan bu öz eleştiriler tüm çalışanlara hatırlatma yapmaktadır.

4.3. Eczacılar Üzerinde Yapılan Çalışmalar

Eczacılar dünyanın her yerinde farklı iş ortamlarında görev yapmaktadırlar. Eczanelerde yardımcı eczacı veya sahibi olarak, hastane eczanelerinde kliniklerde veya yönetici olarak, laboratuvarlar ve ilaç sanayiinde Ar-Ge'den üretime ve pazarlamaya kadar farklı alanlarda çalışabilmektedirler. Çalışma ortamına göre iş doyumları ve örgütsel bağlılık düzeylerinin farklılık gösterebileceği aşikardır. ABD'de çoğunlukla hastane eczacıları üzerinde çalışmalar yapıldığı anlaşılmaktadır. İlaç sanayiinde çalışanlar üzerinde ise yeterli bilgiye rastlanmamıştır. Farklı coğrafya ve kültürlerde yürütülmüş çalışmalar aşağıda özetlenmektedir.

İrlanda'da eczacıların iş doyumuna yönelik yapılan bir çalışmada, hem serbest hem hastane eczacılarının iş doyumlarının orta düzeyde olduğu bulunmuştur. Her iki grupta, iş yükü fazlalığından, yetersiz elemandan ve stresli çalışma ortamından yakınmışlardır (56). Stresli ve mutsuz çalışma ortamının ve düşük iş doyumunun hastaları riske atabileceği konusu araştırmacılar tarafından vurgulanmaktadır. Eczacıların iş doyumuna ilişkin 2007 yılında yayımlanan bir çalışmada yaş, gelir, çalışma yerinin en önemli değişkenler olduğu tespit edilmiştir (57).

Abdel-Halim'in eczane çalışanları üzerine yaptığı bir araştırmada, karşılanmayan yoğun bireysel ihtiyaçların bireylerin iş doyumunu ve iş performansını direkt etkilediği tespit edilmiştir (58). Araştırmacı Seston ve arkadaşları, eczacıların işten ayrılma ve iş değiştirmelerinde, iş doyumunun etkisine dair bir çalışma yapılmadığını iddia ederek, 2009 yılında yayımladıkları çalışmada serbest eczanelerde çalışan eczacıların en az iş doyumuna sahip grup olduğunu ifade etmişlerdir (59).

Eczacıların iş doyumları ile ilgili yapılan bir başka çalışmada, staj ve öğrenci eğitiminin iş doyumuna etkisi irdelenmiştir. Avusturalya'da yürütülen bu çalışmada, staj çalışmalarına, eğitim ve toplantılarına katılan eczacıların çok daha fazla iş doyumunu sağladığı ortaya konmuştur (60). Benzer şekilde staj yapan eczacılık öğrencilerinin iş doyumları üzerine ekonomi ve eczacılık fakültelerinden araştırmacılar ortak çalışmışlar ve kadın ile erkek arasında iş doyumunu etkileyen faktörler arasında farklılıklar bulmuşlardır. Kız eczacılık öğrencilerinin erkeklerle oranla maaşa daha az önem verdikleri tespit edilmiştir (61).

Japonya'da, eczacıların iş doyumunu üzerine yapılan bir çalışmada, Japon ve Amerikalı eczacıların iş doyumunu karşılaştırılarak tartışılmaktadır. Akademik eğitim arttıkça ve ülkede ilaca ulaşılabilirlik arttıkça eczacıların iş doyumlarının da arttığı bildirilmiştir (62, 63).

Sadece yüksek sayıda çalışanı olan örgütler değil, eczane gibi örgütlerde de, çalışanın iş doyumunun artırılması gerekliliği, Amerikan Sağlık Sistemi Eczacıları tarafından da önerilmektedir (64). Doyum ve bağlılık artırıcı çalışmalar arasında meslek içi eğitimlere katılma, öğrenciyken başlayan portfolyo oluşumu, kendini ve örgütü değerlendirme anketleri özellikle vurgulanmaktadır.

Amerika'da, 2010 yılında yayımlanan ve yapılan bir çalışmaya göre, yüksek lisans yapan eczacıların yüksek oranda iş doyumunu sağladığı tespit edilmiştir (65). Yüksek lisans yapan kişilerin yaşlarının daha büyük olması ve birçoğunun akademik ortamlarda çalışması yeterince tartışılmamış olmasına karşın, bu veri eğitim düzeyi arttıkça memnuniyetin artması genel sonucu ile örtüşmektedir.

Farklı çalışma alanlarındaki eczacının iş doyumunu tespit etmek için Amerika Birleşik Devletleri genelinde yürütülen bir web anketi çalışması sonucunda, tüm eczacıların iş doyumunu sağladığı, ancak %68'inin yüksek, %32'sinin ise daha az iş doyumuna sahip olduğu tespit edilmiştir. Zincir eczanede

çalışan eczacıların daha az doyum sağladıkları, kendi eczanesinde veya hastanede çalışan eczacıların en yüksek iş doyumunu gösterdiği bulunmuştur. 2000 kişi ile yürütülen çalışmada demografik özelliklerin farklılık yaratmadığı tespit edilmiştir (66). Eczacılar üzerinde pek çok benzer çalışmaların farklı eyalet ve örgütlerde yapıldığı ve benzer sonuçlar elde edildiği görülmektedir (67-73).

Askeri eczacıların iş doyumunu üzerine yapılan bir çalışmada, klinikte çalışan ve hasta ile bire bir iletişimde olan eczacıların iş doyumunun daha yüksek olduğu, ilerleme imkanı, parasal yönlerden ise, klinik içi ve dışı çalışan eczacıların benzer doyumlara sahip olduğu saptanmıştır (74). Ankara ilinde, 1990'ların başında yapılan bir araştırma ile, hastane ve serbest eczacıların iş doyumları ölçülerek karşılaştırılmış ve eczacıların iş ile ilgili genel mutluluk ve doyumlarının gelecek planlarını etkilediği tespit edilmiştir (75). Diğer taraftan KKTC'de yürütülen bir çalışmada eczacıların reçete karşılama skorunun mesleki doyumlarından bağımsız olduğu bulunmuştur (76). İş doyumunu ve örgüte bağlılık, tüm çalışanlarda olduğu gibi sağlık mesleği mensupları ve eczacılar için bir kalite kriteridir ve ölçülmesi, izlenmesi ve sonuç ve neden ilişkisi sorgulanması yapılması gerekmektedir.

SONUÇ

Sağlık ve eczacılık hizmetleri veren kişilere ilişkin örgütsel bağlılık ve iş doyumunu ile ilgili ülkemizde yapılan çalışmalar çok yenidir ve sınırlı sayıdadır. Özellikle hemşirelik alanında insan kaynağı yönetimi anlamında önem verilen bir çalışma alanı olduğu görülmektedir. Ancak hekimler ve eczacıların farklı çalışma alanlarında yeterince veri ve bilgi olmadığı fark edilmektedir.

Eczacıların, hekimlerin, hemşire ve diğer sağlık mesleği mensuplarının görev aldığı farklı alanlarda gerçekleştirilecek konuya ilişkin çalışmalar, hizmet kalitesi ölçülmesi ve değerlendirilmesi ülkemiz sağlık sistemine katkı sağlayacaktır. Bu çalışmalar ile sağlık sistemimizin önemli bir yapı taşı olan insan kaynağını, ulusal ve uluslararası alanlarda karşılaştırma ve değerlendirme fırsatı doğacaktır. Örgütlerin en önemli kaynağı olan çalışanlarının, memnuniyet ve bağlılığını sürekli takip etmesi, izlemesi, değerlendirmesi, hasta memnuniyeti ve hizmet kalitesi ölçümü için gereklidir. Bu derleme çalışmasının, sağlık alanının sosyal yönü içinde geniş yer tutan insan kaynakları yönetimi ve kalite üzerinde çalışma yapan araştırmacıları özendirceğini umuyoruz.

Researches conducted on job satisfaction and organizational commitment of health professionals and pharmacists

ABSTRACT: Employees' individual and social management behavior is a subject of organizational behavior discipline. Organisational commitment and job satisfaction concepts are widely studied items of organisational behavior researchers. The factors and results of job satisfaction and organization behaviour are related to each other. The services given by the health professionals are also affected by organizational commitment and job satisfaction and needed to be measured, improved and searched. This review summarises the factors of job satisfaction, organizational commitment and researches conducted on health care givers including pharmacists.

KEY WORDS: job satisfaction, organisational commitment, pharmaceutical services, pharmacist

REFERANSLAR

1. Başaran İE. Örgütsel Davranış, Gül Yayınevi, Ankara, 1991.
2. Efeoğlu Eİ. İş Aile-Yaşam Çatışmasının İş Stresi ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Adana, 2006.
3. Mosadeghrad AM, Ferlie E, Rosenberg D. A study on the relationship between job satisfaction, organisational commitment and turnover intention among hospital employees. *Health Serv Manag Res* 2008; 21:211-27.
4. Lopopolo RO. The relationship of role-related variables to job satisfaction and commitment to the organisation in a restructured hospital environment. *Physi Ther* 2002; 82:984-98.
5. Türk Dil Kurumu. (2009). Erişim: 25 Subat 2010, <http://www.tdk.org.tr>
6. Atay S. Kariyer Yönetiminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi. Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Afyon, 2006.
7. Meyer JP, Allen NJ. A three-component conceptualization of organizational commitment. *Hum Resource Manage Rev* 1991; 1: 61-89.
8. Allen NJ, Meyer JP. The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *J Occup Psycho* 1990; 63: 1-18.
9. Meyer JP, Herscovitch L. Commitment in the workplace toward a general model. *Hum Resource Manage Rev* 2001; 11:299-326.
10. İlsev A. Örgütsel Bağlılık: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 1997.
11. Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The Measurement of Organizational Commitment. *J Vocat Behav* 1979; 14: 224-47.
12. Cohen A, Lowenberg G. A Reexamination of the Side-Bet Theory as Applied to Organizational Commitment: A Meta-Analysis. *Hum Relat* 1990; 43:1015-50.
13. İnce M, Gül H. Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. İleri Giden Ofset, Ankara, 2005.
14. Cengiz AA. Kisisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri ve Eskisehir’de Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, 2001.
15. Becker TE, Billings RS, Eveleth OM, Gilbert NL. Foci and Bases of Employee Commitment: Implications for Job Performance. *Acad Manage J* 1996; 39: 464-82.
16. Örucü E, Yumuşak S, Bozkır Y. Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi 2006; 13:39-51.
17. Yapraklı Ş, Yılmaz MK. Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum’da İlaç Mümessilleri Üzerinde Bir Saha Araştırması, Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi 2007; 21:155-83.
18. Barutçugil İ. Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi. Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2004.
19. Çarıkcı İ, Oksay A. Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2004; 9:157-72.
20. Telman N, Ünsal P. Çalışan Memnuniyeti. Epsilon Yayınları İstanbul, 2004.
21. Toker B. Motivasyonda Kullanılan Özendirme Araçlarının İş Doyumuna Etkileri: Beş Ve Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, Ege Akademik Bakış Dergisi 2008; 8:69-91.
22. Ösdayı N. Resmi ve Özel Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmini ve İş Streslerinin Karşılaştırmalı Analizi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul, 1990.
23. Ardıç K, Baş T. Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması. <http://www.ikademi.com/orgutsel-davranis/1592-kamu-ve-vakif-universitelerindeki-akademik-personelin-tatmin-duzeyi.html>, 2002.
24. Pınar İ. İş Tatmini Oluşturan Boyutların Toplam Tatmin Üzerindeki Etkilerinin Doğrulayıcı Faktör Analizi İle İncelenmesi Üzerine Türk İşletmelerinde Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 2008; 37:151-66.
25. Çekmecelioglu HG. Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 2005; 6:23-39.
26. Gedik T, Akyüz KC, Batu C. Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi (Düzce İli Örneği). Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi 2009; 9:1-11.
27. Eğinli AT. Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi 2009; 23:35-53.
28. Tengilimoğlu D. Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi 2005; 1:23-45.
29. Tütüncü Ö. Kar Amacı Gütmeyen Yiyecek İçecek İşletmelerinde İş Doyumunun Analizi. İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2000; 2: 3.
30. Charles H, Schwepker Jr. Ethical climate’s relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. *J Bus Res* 2001; 54:39-52.
31. Maheshwari S, Bhat R, Saha S. Commitment among state health officials and its implications for health sector reform: Lessons from Gujarat. *Indian J Med Res* 2008; 148-53.
32. Djukic M, Kovner C, Budin WC, Norman R. Physical Work Environment Testing an Expanded Model of Job Satisfaction in a Sample of Registered Nurses. *Nurs Res* 2010; 59:441-51.
33. Bryant-Hampton L, Walton AM, Carroll T, Strickler L. A Key Retention Strategy for the Mature Nurse. *J Nurs Adm* 2010; 40:121-12.
34. Kwak C, Chung B, Yu Xu, Eun-Jung C. Relationship of job satisfaction with perceived organizational support and quality of care among South Korean nurses: A questionnaire survey. *Int J Nurs Stud* 2010; 47:1292-8.

35. Applebaum D, Fowler S, Fiedler N, Osinubi O, Robson M. The Impact of Environmental Factors on Nursing Stress, Job Satisfaction, and Turnover Intention. *J Nurs Adm* 2010; 40:323-8.
36. Westwood C. Changing your focus to achieve your goals. *Nurs Manage* 2010; 20: 22-3.
37. Porter AC, Kolcaba K, McNulty SR, Fitzpatrick JJ. The Effect of a Nursing Labor Management Partnership on Nurse Turnover and Satisfaction. *J Nurs Admin* 2010; 40:205-10.
38. Wyatt JH. Certified Pediatric Nurses' Perceptions of Job Satisfaction. *Pediatr Nurs* 2010; 36:205-9.
39. Wen-Hsien Ho, Ching Sheng Chang, Ying-Ling Shih and Rong-Da Liang. Effects of job rotation and role stress among nurses on job satisfaction and organizational commitment. *BMC Health Services Research* 2009; 9:8,1-10. <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/9/8> (Erişim Tarihi: 5 Ocak 2011)
40. Lopopolo RB. The Relationship of Role-Related Variables to Job Satisfaction and Commitment to the Organization in a Restructured Hospital Environment. *Phys Ther* 2002; 82:984-99.
41. Streu R, Hawley S, Ashley GA, Salem B, Abrahamse P, Alderman AK. Satisfaction with Career Choice among U.S. Plastic Surgeons: Results from a National Survey. *Plast Reconstr Surg* 2010; 126:636-42.
42. Koshy S, Feustel PJ, Hong M and Kogan BA. Scribes in an Ambulatory Urology Practice: Patient and Physician Satisfaction. *J Urol* 2010; 184:258-62.
43. Leigh JP, Tancredi DJ, Kravitz RL. Physician career satisfaction within specialties. *BMC Health Services Research* 2009; 9:166 doi:10.1186/1472-6963-9-166. <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/9/166> (Erişim Tarihi: 3 Şubat 2011)
44. LaBarbera DM. Gender differences in the vocational satisfaction of physician assistants. *JAAPA* 2010; 23:33-9.
45. Keith A, Bendern KA, Heywood JS. Job Satisfaction of The Highly Educated: The Role Of Gender, Academic Tenure, And Earnings. *Scott J Polit Econ* 2006; 53:26-8.
46. Maheshwari S, Bhat R, Saha S. Commitment among state health officials & its implications for health sector reform: Lessons from Gujarat. *Indian J Med Res* 2008; 127:148-53.
47. Dowell AC, Westcott T, McLeod DK and Hamilton S. A survey of job satisfaction, sources of stress and psychological symptoms among New Zealand Health Professionals. *New Zeal Med J* 2001; 114:540-4.
48. Uygunç N, Çırın D. DEÜ Araştırma Ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını Ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler. *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi* 2004; 19: 91-9.
49. Karahan AI. Hastanelerde Liderlik Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi* 2008; 10:145-62.
50. Erdem R. Örgüt Kültürü Tipleri ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Elazığ İl Merkezindeki Hastaneler Uzerinde Bir Çalışma. *Eskisehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi* 2007; 2:63-79.
51. Mosadeghrad MA, Ferlie E, and Rosenberg D. A study of the relationship between job satisfaction, organizational commitment and turnover intention among hospital employees. *Health Serv Manage Res* 2008; 21:211-27.
52. Torlak Ö, Koç U. Materialistic attitude as an antecedent of organizational citizenship behavior. *Manage Res News* 2007; 30:581-596. www.emeraldinsight.com/0140-9174.htm (Erişim Tarihi: 6 Şubat 2011)
53. Strasburger VC. Ten Things I Love and Hate About Academia. *Clin Pediatr*, 2010; 49: 723-26. <http://www.sagepub.com/journals> (Erişim Tarihi: 6 Şubat 2011)
54. Wirtz EF. Two-Dimensional Devotion. *J Christ Nurs* 2010; 27:328.
55. Bluck M. Doing the job I love. *Nurs Manage* 2010; 17:37.
56. McCann L, Hughes CM, Adair CG, Cardwell C. Assessing job satisfaction and stress among pharmacists in Northern Ireland. *Pharm World Sci* 2009; 31:188-94.
57. Hardigan P, Carvajal M. Job Satisfaction Among Practicing Pharmacists: A Rasch Analysis. *Internet J Allied Health Sci Pract* 2007; 5:1540-80. <http://ijahsp.nova.edu>
58. Abdel-Halim AA. Effects Of Higher Order Need Strength On The Job Performance – Job Satisfaction Relationship. *Pers Pshycol* 1980; 33:335-47.
59. Seston E, Hassellm K, Ferguson J, Hann M. Exploring the relationship between pharmacists' job satisfaction, intention to quit the profession, and actual quitting. *Res Soc Adm Pharm* 2009; 5:121-32.
60. Hindle K, Cutting N. Can Applied Entrepreneurship Education Enhance Job Satisfaction and Financial Performance? An Empirical Investigation within the Australian Pharmacy Profession. (Paper submitted to the referre stream of the ANZAM 2000 Conference Maquarie University), 2000.
61. Carvajal MJ, Hardigan P. Estimation of Pharmacy Students' Expected Job Satisfaction Functions: Inter-Gender Differences. *Am J Pharm Educ* 1999; 63 285-9.
62. Kawabata A, Murakami E, Iwaki M, Ogiso T, Suzuki S, Mishim M. Importance of clinical activities to job satisfaction in Japanese pharmacists. *Am J Health Syst Pharm* 1998; 55:360-3.
63. Gaither CA. Job satisfaction and intention to leave the profession: Should we care? *Res Soc Adm Pharm* 2009; 5:91-3.
64. Purcell K. Use of performance portfolios, for pharmacy personnel. *Am J Health Syst Pharm* 2009; 66:801-4.
65. Padiyara SR, Komper KE. Effect of postgraduate training on job and career satisfaction among health-system pharmacists. *Am J Health Syst Pharm* 2010; 67: 1094-100.
66. Maio V, Goldfarb NI, Hartmann CW. Pharmacists' Job Satisfaction: Variation by Practice Setting. *P&T* 2004; 29:184-90.
67. McHugh PP. Pharmacists' attitudes regarding quality of worklife. *J Am Pharm Assoc (Wash)* 1999; 39:667-76.
68. Mott DA, Doucette WR, Gaither CA, Pedersen CA, Schommer JC. Pharmacists' Attitudes Toward Worklife: Results From a National Survey of Pharmacists. *J Am Pharm Assoc* 2004; 44:326-36.
69. Lapane KL, Hughes CM. Job Satisfaction and Stress Among Pharmacists in the Long-Term Care Sector. *Consult Pharm* 2006; 21:287-92.
70. Shoaf PR, Gagnon JP. A comparison of female and male pharmacists' employment benefits, salary, and job satisfaction. *Contemp Pharm Pract* 1980; 3:47-51.

- 71.** Shah, Makhdoom A, Chowdhury Rafiq I, Al-Enezi Naser, Shah Nasra M. Determinants of Job Satisfaction among Selected Care Providers in Kuwait. *J Allied Health* 2001; 30: 68-74.
- 72.** Rauch TM. Job Satisfaction in the Practice of Clinical Pharmacy. *Am J Health Syst Pharm* 1981; 71:527-29.
- 73.** Ku Sager J, Ferris GRI. Salesforce Selection in the Pharmaceutical Industry. *Ind Market Manag* 1986; 15:319-24.
- 74.** Bowling NA. Is the job satisfaction–job performance relationship spurious? A meta-analytic examination. *J Vocat Behav* 2007; 71:167-85.
- 75.** Şencan MNS. Ankara İlindeki Hastane ve Eczane Eczacılarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 1994.
- 76.** Gökçekuş L, Toklu HZ, Gümüşel B, Demirdamar SR. Dispensing practice in the community pharmacies in the Turkish Republic of Northern Cyprus. *Int J Clin Pharm* 2012; 34: 312-24.