



SIVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Ana Bilim Dalı

**SIVAS NUMUNE HASTANESİ'NDE ÇALIŞAN TIBBİ
SEKRETERLERİN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNİN İŞ
DOYUMUNA ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi

Filiz ER

SIVAS
Mayıs 2019

SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Ana Bilim Dalı

**SİVAS NUMUNE HASTANESİ'NDE ÇALIŞAN TIBBİ
SEKRETERLERİN BİREYSEL ÖZELLİKLERİNİN İŞ
DOYUMUNA ETKİSİ**

Yüksek Lisans Tezi




Filiz ER

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Selma AYDIN ÇETİNKAYA

Sivas
Mayıs 2019

KABUL VE ONAY

Üniversite: : Sivas Cumhuriyet Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Ana Bilim Dalı : Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği
Bilim Dalı :
Tezin Başlığı : Sivas Numune Hastanesinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin
Bireysel Özelliklerinin İş Doyumuna Etkisi
Savunma Tarihi : 02.05.2019
Danışmanı : Doç. Dr. Selma Çetinkaya

	Unvanı - Adı Soyadı	İmza
Jüri Başkanı :	Doç. Dr. Yücel Erol	
Üye :	Doç. Dr. Selma Çetinkaya	
Üye :	Dr. Öğretim Üyesi Naim Karagöz	

Oy Birliği

Oy Çokluğu

Filiz Er tarafından hazırlanan "Sivas Numune Hastanesinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin Bireysel Özelliklerinin İş Doyumuna Etkisi" başlıklı tez, kabul edilmiştir.

...../...../.....

Prof. Dr. Ahmet ŞENGÖNÜL
Enstitü Müdürü

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırladığım bu Yüksek Lisans/Doktora/Sanatta Yeterlik tezinin bizzat tarafımdan ve kendi sözcüklerimle yazılmış orijinal bir çalışma olduğunu ve bu tezde;

- 1- Çeşitli yazarların çalışmalarından faydalandığımda bu çalışmaların ilgili bölümlerini doğru ve net biçimde göstererek yazarlara açık biçimde atıfta bulunduğumu;
- 2- Yazdığım metinlerin tamamı ya da sadece bir kısmı, daha önce herhangi bir yerde yayımlanmışsa bunu da açıkça ifade ederek gösterdiğimi;
- 3- Başkalarına ait alıntılanan tüm verileri (tablo, grafik, şekil vb. de dahil olmak üzere) atıflarla belirttiğimi;
- 4- Başka yazarların kendi kelimeleriyle alıntıladığım metinlerini, tırnak içerisinde veya farklı dizerek verdiğim yine başka yazarlara ait olup fakat kendi sözcüklerimle ifade ettiğim hususları da istisnasız olarak kaynak göstererek belirttiğimi, beyan ve bu etik ilkeleri ihlal etmiş olmam halinde bütün sonuçlarına katlanacağımı kabul ederim.

2008019

Filiz ER



TEŐEKKÜR

Yüksek Lisans tezimin planlanmasında, araştırılmasında, yürütülmesinde ve oluşumunda ilgi ve desteğini esirgemeyen, engin bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım çok değerli danışman hocam Doç. Dr. Selma AYDIN ÇETİNKAYA'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Çalışmam boyunca benden yardımını esirgemeyen ve destek olan Fatma ER HASTAOĞLU, Fulya ER, Fatoş ALBAYRAK'a ve hayatım boyunca benden desteğini esirgemeyen her zaman yanımda olan sevgili aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Filiz ER - 2019

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
KISALTMALAR	iii
TABLolar DİZİNİ	v
ÖZET	vii
ABSTRACT	ix
GİRİŞ	1
1. İŞ DOYUMU	5
1.1. İş Doyumu Tanımı.....	5
1.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	11
1.1.1. Bireysel Faktörler	12
1.1.1.1. Yaş	13
1.1.1.2. Cinsiyet	15
1.1.1.3. Medeni Durum	17
1.1.1.4. Eğitim Düzeyi	18
1.1.1.5. Çalışma Yılı	20
1.1.2. Örgütsel Faktörler	21
1.1.2.1. İşin yapısı	21
1.1.2.2. Çalışma Koşulları.....	22
1.1.2.3. Ücret.....	23
1.1.2.4. Stres.....	24
2. SAĞLIK SEKTÖRÜNDE TIBBİ SEKRETERLİK	25
2.1. Sağlık Sektörü	25
2.2. Tıbbi Sekreterlik Tanımı ve Görevleri	26
2.3. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunun Önemi	29
3. YÖNTEM	31
3.1. Araştırmanın Modeli	31
3.1.1. Veri Toplama Formu	31
3.1.2. İş Doyum Ölçeği.....	31
3.1.3. Verilerin Analizi	32

4. BULGULAR	33
4.1. İş Doyum Ölçeği Bulguları	37
TARTIŞMA VE SONUÇ	41
5.1. Öneriler.....	44
KAYNAKÇA	47
EKLER.....	57
Ek 1. Sosyodemografik Veri Toplama Formu	57
Ek 2. İş Doyum Anketi	59
Ek 3. Etik Kurul Onay Belgesi	61
Ek 4. Resmi İzin	63
ÖZ GEÇMİŞ.....	65

KISALTMALAR

ISS : İnternet Servis Sağlayıcı

JSS : Job Satisfaction Survey

SPSS : Statistical Package For The Social Sciens

DSÖ : Dünya Sağlık Örgütü

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Sosyodemografik Özellikler	33
Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri	34
Tablo 3. Katılımcıların İş Yerindeki Özellikleri	36
Tablo 4. İş Doyum Ölçeğiyle Bazı Demografik Özelliklerin Karşılaştırması	38

ÖZET

Bu araştırma, Sivas Numune Hastanesi'nde çalışan tıbbi sekreterlerin bireysel özelliklerinin iş doyumlarına etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Tanımlayıcı tipteki araştırmamızda; araştırmanın evrenini, Sivas Numune Hastanesi'nde görev yapmakta olan tıbbi sekreterler oluşturmuş ve 141 sekreterden 98 tıbbi sekretere ulaşılmıştır. Örneklem %42,9 (n=42) erkek, %57,1 (n=57) kadın çalışanlar oluşturmuştur. Verilerin toplanmasında; literatür doğrultusunda hazırlanan, veri toplama formu ve JSS İş Doyumu Ölçeği kullanılmıştır. Çalışanların tamamıyla yüz yüze görüşmelerle doldurulan anket formları yaklaşık 10 dk sürmüştür. Araştırmaya katılmak isteyen, gönüllü ve yüz yüze iletişime geçilebilen sekreterler araştırma örneklemini oluşturmaktadır. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 22.0 kullanılıp, veriler aritmetik ortalama \pm standart sapma, çalışan sayısı ve yüzdesi şeklinde belirtilmiştir.

Toplam 41 maddeden oluşan iş doyum ölçeği, terfi ve ilerleme, ast-üst ilişkisi, kişilik, statü, zeka ve yetenek, ödüller ve özendirme, kararlara katılma, birlikte çalışan iş görenler, fiziksel koşullar ve iletişim olmak üzere 10 alt ölçekten oluşmaktadır. Ölçek minimum 41 maksimum 205 puan olabilmektedir. Puan yükseldikçe kişinin iş doyum düzeyinin de o oranda yükseldiği şeklinde değerlendirilmiştir. Katılımcıların genel iş doyum puan ortalaması 117.3 ± 15.3 bulunmuştur. Bu puanın minimum 41 maksimum 205 olduğu düşünüldüğünde genel iş doyum seviyesinin ortalamanın biraz altında olduğu şeklinde değerlendirilmiştir.

Bunlar arasında sadece hizmet içi eğitim alma durumuna göre iş doyum ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Değerlendirmede hizmet içi eğitim alanların iş doyumunu, almayanlardan daha yüksektir. Cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, çocuk durumu, nöbet durumu, iş yerindeki konum, meslek tercihi, meslek seçimi ve tatil durumu değişkenlerinin iş doyumunu üzerinde anlamlı derecede etkili olmadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Tıbbi sekreter, iş doyumunu, iş doyum ölçeği

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of individual characteristics of medical secretaries working in Sivas Numune hospital on job satisfaction.

In our study, which has descriptive type of survey content, 98 medical secretaries have established the universe of the research and 98 medical secretaries have been found in Sivas Numune Hospital. The sample constituted 42.9% (n=42) male, 57.1% (n= 56) female workers. In the data collection, data collection form prepared in accordance with the literature and JSS job satisfaction scale were used. The questionnaires filled with completely face-to-face interviews of the employees lasted for about 10 minutes. Secretaries who wish to participate in the research constitute the research sample. Statistical analysis statistical analysis was performed using SPSS 22.0 and the data were expressed as arithmetic mean, \pm standard deviation, number of employees and percentage.

A Toplam of 41 items consisted of 10 subscales, including job satisfaction scale, promotion and progress, subordinate relationship, personality, status, intelligence and talent, awards and encouragement, participation in decisions, employees working together, physical conditions and communication. The scale can be a minimum of 41 points and a maximum of 205 points. The higher the score, the higher the person's job satisfaction. The overall job satisfaction score of the participants was found to be 117.3 ± 15.3 . Considering that this score is a minimum of 41 and a maximum of 205, the overall job satisfaction level is lower than the average.

Among these, only the difference between job satisfaction averages were found to be significant. When we look at the in-service training job satisfaction is higher than those who do not. Gender, marital status, education level, child status, seizure status, position at work, occupation preference, career choice and holiday status variables were not found to have a significant effect on job satisfaction.

Keywords: Medical secretary, job satisfaction, job satisfaction scale

GİRİŞ

Sağlık hizmetleri sunarak toplumun sağlık seviyesini yükseltmeyi amaçlayan kuruluşların bir yandan hizmetlerini devam ettirirken, diğer yandan çağın gerektirdiği teknoloji, bilim ve yeniliklere ayak uydurarak gelişmeyi hedeflemeleri gerekmektedir. Sağlık kurumlarının kendilerini geliştirme gayreti açısından, başarıya ulaşmak adına en önemli etken çalışanlar yani insan faktörüdür.

Hasta beklentilerinin karşılanması hastane amaçlarının ilk sırasında gelir. Hastaneler sosyal sorumluluk amacının baskın olduğu sağlık kuruluşlarıdır. Bireye ve toplum sağlığına olan etkisi ile birlikte, hasta ve yaralıların tedavisini üstlenmekte olan hastaneler de tanı ve tedavi açısından önem taşımaktadır.

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) hastaneleri; Hastaların uzun veya kısa süreli tedavi gördükleri yataklı kuruluşları, gözlem, teşhis, tedavi ve rehabilitasyon şeklinde sınıflandırarak sağlık hizmetleri veren kuruluşlar olarak tanımlamaktadır. Geçmişin en eski yapıtlarından biri olan hastaneler de bugün, toplumsal açıdan önemli bir yere sahip olmakla beraber hastalar açısından da bütün olanakların sağlandığı bir kuruluştur. Steve Jobs'un da dediği gibi; "işiniz hayatınızın büyük bir kısmını doldurmakta ve gerçek anlamda tatmin olmanın tek yolu inandığınız işi yapmanızdır. Ve inandığınız işi yapmanızın tek yolu ise yaptığınız işi sevmenizdir". İş, bir insanın yaşamındaki en önemli aktivitelerden biridir. Günümüz yönetim anlayışında diğer faktörlere ve sektörlere göre insan daha önemli bir unsur olduğundan iş doyumu, çalışan açısından kıymetli bir kavramdır. Bundan da anlaşılacağı gibi, iş doyumu, sadece kişisel beklentilere bağlı değildir; çevresel ilişkiler de etkili olmaktadır (Tosunoğlu, 1998: 21).

Özellikle insan sağlığına önem veren hizmet ve sağlık sektöründeki çalışanlara göre iş doyumu olmazsa olmazdır. Günümüz koşullarında yaşam doyumunun bile çok düşük olduğu bilinmekte ve bunun da etkisi ile insanlar yaptıkları hiçbir şeyden keyif alamamaktadır. Kişilerin vaktinin büyük bir kısmını işinde geçirdiğini göz önüne alırsak, bu durumun iş doyumlarını da etkilediği görülmektedir. Çalışanların ihtiyaçları karşılandığı takdirde işe doyumun artacağı ve

verimin yükseleceği görülecektir. Bu da işletmeleri daha başarılı hale getirir (Bodur ve Güler, 1997: 12-14).

İş hayatı, insan varlığının bir parçası olmakla kalmayıp, kişinin iş hayatındaki doyumunu, yaşam tatminini ve buna bağlı olarak insan psikolojisinin temelini oluşturur. İnsan psikolojisinin bozulması ise kişide sağlık sorunlarının ortaya çıkmasına ve kişinin çalışabilmesi ya da çalışmamasına bağlı ortaya çıkar. Vaktinin büyük çoğunluğunu iş yerinde geçiren kişilerin ihtiyaçları konusunda doyuma ulaşması demek verimli çalışma üretken ve mutlu olması anlamına gelmektedir. Konu ile ilgili Kanbay, motive olmuş bir çalışanın iş doyumunu yakalayabileceği gibi, iş doyumuna ulaşmış bir çalışanın da daha fazla motive olabileceğini ifade etmektedir (Kanbay, 2010: 22).

İş doyumunu, en genel anlamda, bireylerin işlerini sevip sevmeme derecesi şeklinde tanımlanmaktadır. İş doyumunu çeşitli yönleriyle incelemeyi hedefleyen araştırmalar iş doyumunu ölçme geliştirme çalışmalarına da hız kazandırmıştır. Bireyler işleri ve meslekleri yoluyla statü, tanınma, başarı gibi gereksinimlerini doyurur ve toplumla ilişki kurarlar. Meslek ve bir işte çalışma, bireylerin benlik saygısının gelişimine de katkıda bulunmaktadır. Çalışan ve bir şey üretmek için değişik etkinliklerle uğraşan insanlar değerli olduklarını hissederler ve benlik duyguları güçlenir. İşsiz bir insan ise bir şey üretmediğinden dolayı diğer insanların gözünde değersiz olduğunu düşünebilir (Ergin, 1997: 25-36).

İnsanlarla birebir çalışılan mesleklerde yapılan tükenmişliğin ve doyumun etkisi oldukça fazladır. Hizmet ve eğitim alanında çalışanlarda tükenmişliğin daha fazla görüldüğü bu görüşü desteklemektedir (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012: 39-52). Sağlık sektöründe çalışanlar, idari birim personeli ve özellikle hastayla birebir iletişimde ve etkileşimde bulunan sağlık personeli yöneticilerin iş doyumunu açısından önemle üzerinde durması gereken bir konu olmuştur.

Çalışmanın amacı, Sivas Numune Hastanesi'nde çalışan tıbbi sekreterlerin bireysel özelliklerinin iş doyumuna etkisini araştırmaktır. Çalışanların işleri ile ilgili ne düşündükleri ve neler hissettiklerinin öğrenilmesi iş doyumunun ortaya çıkmasına neden olur. Yöneticiler çalışanların işlerinde üretken, verimli, rahat ve huzurlu bir ortamda çalışmalarını sağlayıp, çalışanların isteklerini duygu düşüncelerini

önemseyip anlayarak yerinde kararlar almalı ve yeni çalışmalar yaparak çalışanların verimliliğini arttırabilirler.

Çalışmadan elde edilen veriler, tıbbi sekreterlerin iş doyumlarını etkileyen bireysel özellikleri belirlendikten sonra, iş doyumunu azaltan faktörlerin ortadan kaldırılması yönünde yaklaşımlarla hasta memnuniyetinin artırılması yönünde kullanılacaktır.

1. İŞ DOYUMU

1.1. İş Doyumu Tanımı

İş, mal ve hizmet üretme gayreti içerisinde olan belli bir amacı gerçekleştirmek amacıyla bir araya gelmiş insanların ve kurumların belli bir zaman dilimi içinde ortaya çıkan ve kimi ilişkilerin oluşmasını sağlayan ücret karşılığı yapılan hizmettir iş doyumu. Bu nedenlerden dolayı birey için önemli bir yere sahiptir. Çalışma hayatı boyunca çalışanlar, sahip oldukları işe, zaman ve emek harcadığı kuruluşa ve çalışma ortamına dair pek çok tecrübe elde etmektedir. Çalışanlar yıllar boyunca çalıştıkları işyerinde birçok duyguyu bir arada yaşamışlardır Kazandıkları kaybettikleri, sevindikleri üzüldükleri, gördükleri ve yaşadıklarından dolayı aynı zamanda deneyimde kazanmışlardır. Ortaya çıkan bütün bu bilgi ve duyguların neticesinde çalışanlar zaman ve emek verdiği işe ya da sağlık kuruluşuna karşı bir tutum sergilemektedirler. Çalışanların fiziksel ya da bilişsel açıdan iyi bir tutum sergilemesi de iş doyumunun bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Aşık, 2010: 31-51).

Bireylerin mutlu, başarılı verimli olabilmelerinin fiziksel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçları karşılama seviyesi açısından iş doyumu son derece önem arz etmektedir. İş doyumu çalışanın işini ve iş çevresini değerlendirmesi sonucunda geliştirdiği duygusal bir reaktif olarak ta adlandırılabilir (Duxbury, 1984: 37).

İş doyumu, bireyin çalıştığı kurumda yaptığı işle beklentisinin aynı doğrultuda olduğu ve yaptığı işten de hoşnut olmasıyla alakalı bir olgudur (Rençber, 2012: 42). Diğer bir tanımlamaya göre ise iş doyumu, belli bir ücret karşılığı hizmet veren bireyin iş tecrübesiyle orantılı olarak, işin tamamını yahut belli bir kısmını değerlendirmesi neticesinde duyduğu haz ve yaptığı işten tatmin olma durumudur (Soyer, 2008: 55).

İş doyumu, kişinin yaptığı işe karşı göstermiş olduğu tutum ve davranışlarını ortaya koyma şeklinde de tanımlanabilir. Başka bir ifadeyle tarif edecek olursak iş doyumu, belli bir kurum ve kuruluşa ücret karşılığı hizmet veren kişilerin yaptıkları işe karşı hissettikleri olumlu-olumsuz davranışlar bütünü olarak ta tanımlanabilir. Dolayısıyla iş doyumu, işin getirileriyle, işi meydana getirenlerin beklentileri

birbirini desteklediğinde ortaya çıkmaktadır. İş doyumu, bireyin çalıştığı işe karşı göstermiş olduğu olumlu etki veya pozitif duygulardır. Başka bir ifadeyle iş doyumu, çalışanların işlerinden duydukları memnuniyet ya da memnuniyetsizliktir. Kişilerin işle ilgili alaka ve gereksinimlerini karşılama seviyesi çalıştıkları işten aldıkları doyuma bağlıdır. İş doyumu, çalışanları yaptıkları işe fiziksel ve ruhsal yönden kendilerini adapte edip, kuruma karşı vermiş olduğu her türlü emek ve göstermiş olduğu duygularında belirtisidir (Rençber, 2012: 49).

Bir işe sahip olmak ve sevdiği bir işte çalışmak insan hayatında son derece önemlidir. İş, bireylerin sosyal, ekonomik ve psikolojik ihtiyaçlarının karşılanmasına olanak sağlayarak yaşamlarını en iyi şartlarda sürdürmeleri açısından da önemlidir. Bireyler yaptıkları işten ekonomik kazanç elde ederler ve bunun neticesinde hem kendilerinin hem de ailelerinin ihtiyaçlarını karşılarlar. Bununla beraber, işin bireylerin topluma karşı yararlı olma duygusunu ortaya çıkarması, sosyal statülerini belirlemesi, yeni insanlarla bir araya gelip onlarla tanışıp yeni ilişkiler kurmayı sağlaması gibi sosyal işlevleri de vardır. Bir iş sahibi olmanın ve üretebilmenin verdiği gurur, işe başlamanın heyecanı, başarılı olma duygusu, işini sevmeye ve anlamlı bir faaliyette bulunma gibi psikolojik işlevleri de mevcuttur. Çalışanın işinden alacağı doyumun temelinde sahip olunan işin birey için ne anlam ifade ettiği, birey-iş ilişkisi temelinde ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz yaşantılar, yer almaktadır. İşe psikolojik özdeşleşme bakış açısıyla yaklaşan Louiselle (1989), kişinin işine bağlılığını tanımlamada üç önemli noktanın bulunduğunu savunmaktadır. Birincisi, psikolojik olarak kişinin özel kurum ve kuruluşla özdeşleşmesi ve bağlanmasına neden olur. İkincisi, psikolojik özdeşleşme tatmin, içsel motivasyon gibi duygulardan tamamen bağımsız hareket eder. Üçüncüsü ise, psikolojik özdeşleşme bağıllık teorisinde sağlam temeller üzerine kurulmaktadır. Benzer bakış açısına sahip olan Kanungo'nun (1982) işe bağıllık teorisi işe bağıllığı psikolojik bir yaklaşım olarak ortaya koymuştur. Kanungo'ya göre işe bağıllık, kişinin işiyle psikolojik özdeşleşmesinin bilişsel inanç durumudur. Bu inanç durumunun kişinin yaşamında büyük bir öneme sahip olduğu görülür. İnsanlar önce çalıştığı kurumlardaki iş şartlarının gelecekte kişinin ihtiyaçlarını tatmin etme fırsatı sağlayıp sağlamadığı duygusu fikrine odaklanırlar. Sonra, bu inançlara özümseyip

benimseyerek, işle alakalı psikolojik olarak özdeşleşme bilinci geliştirirler (Çakır, 2001: 181).

İş doyumunu açıklamak amacıyla çeşitli kuram ve modeller geliştirilmiş, 1920'li yılların başında ortaya çıkan ilk açıklamaya göre; çalışan kişilerin işlerine karşı bir tepki şeklinde ortaya çıktığı ileri sürülmektedir (Semercioğlu, 2012: 33).

İş doyumunu Smith'e göre: çalışanların işi ve işin gerçekleştiği ortamı, çevreyi kendi süzgecinden geçirip değerlendirerek ortaya çıkardığı duygusal bir tepkidir. Smith, kişilerin deneyimlerinin ve ihtiyaçlarının yaşadıkları çevre ve yaptıkları işle bağlantılı olarak kişinin bundan duyduğu iş doyumunu ya da doyumsuzluğunu ortaya çıkardığını ileri sürmektedir.

Porter, Lawyer ve Hackman'a göre iş doyumunu; kişilerin işine yani hizmet verdiği kuruma karşı ortaya çıkan tutum ve davranışlarıdır. Çalışan kişinin kurum içinde göstermiş olduğu gayret ve bağlılık karşısında işten elde ettikleri ile elde etmeyi düşündüklerini kıyasladığını ve bunun sonucunda doyum ya da doyumsuzluk yaşadığını ifade etmişlerdir.

Munford iş doyumunu şöyle tanımlar; çalışanın yaptığı işten beklentileri ve kazanımları arasındaki benzerlik, diğer bir ifadeyle kişinin değer yargıları, örf ve adetleri, işle ilgili ihtiyaçları ve işten beklentileri ile çalıştığı kurumdan elde ettikleri kazanım arasındaki uyum olarak tanımlanabilir (Özgenel, 2014: 51).

Hawthorne (1930), iş doyumuna ulaşabilmiş bireyleri, mutlu çalışan üreten çalışandır şeklinde ifade etmektedir. İşten duyulan memnuniyet ve işi meydana getirirken gösterilen performans arasındaki benzerliği ifade etmektedir. Yine aynı şekilde iş tatminine ulaşmamış bireyi ise mutsuz çalışan, üretken olmayan çalışan biçiminde tanımlamıştır. Hoppock (1935), iş tatminini insanın ben yaptığım işten memnuniyet duyuyorum, demeye yönlendiren psikolojik, fizyolojik ve çevresel faktörlerin birleşimi olarak belirtmiştir (Semercioğlu, 2012: 46).

Gudanowski'de (1995) yapılan iş tatmini kavramı; kişilerin çalıştığı işe veya çalıştığı işteki deneyimlerine dayanan keyifli, neşeli ve pozitif ruh hali, elindeki mevcut değerlere göre değişkenlik gösterirken, işten elde ettiği haz ve yerine getirdiği işe karşı olumlu ya da olumsuz tutumunun bir sonucudur. Ayrıca işine karşı meydana getirdiği his şeklinde de ifade etmektedir (Bozkurt, 2008: 78).

Locke ve Lathen (1976), işten duyulan memnuniyeti şöyle tanımlar. Bu tanımlamaya göre; İşi yerine getirenin olumlu bir duygu ile çalışması pozitif olması, işin sonucuna istenilen biçimde ulaşılması, yeterli verimin elde edilmesine olanak sağlar. İş tatmininin olması demek, işi yerine getirenin yaptığı işin ve o üzerinde çalışılan işte önemli arz ettiği düşünülen konuların ne kadar başarılı bir şekilde yerine getirildiğinin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Semercioğlu, 2012: 50). Locke iş memnuniyetini; iş memnuniyeti ve iş memnuniyetsizliği şeklinde iki farklı şekilde tanımlamaktadır. İş memnuniyeti bir işin değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan hoş ve olumlu duygusal durumdur. İş memnuniyetsizliği ise, bir işin değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkan hoş olmayan ve olumsuz duygusal durumdur (Locke, 1976: 12).

Keith Davis ise iş tatminini; bireylerin arzularının ve isteklerinin yaptıkları işin nitelikleriyle alakalı olduğunu belirtmekte ve bundan duydukları memnuniyet ya da memnuniyetsizlikler olarak tanımlamaktadır. Kişilerin beraber uyum içinde çalıştıkları durumlarda ise iş tatmininin en üst düzeyde olduğunu ileri sürmektedir (Aşan ve Erenler, 2008: 36).

Çalışanların severek yaptıkları işlerde doyuma ulaşabilmeleri için içindeki yaşadığı durum ile çevresinden edindikleri gözlemler birbiriyle bağlantılı olduğunda ancak bu durum gerçekleşir (Kurt, 2009: 41).

Eroğlu iş doyumunu şöyle açıklamaktadır; kişinin iş yaşamında sağladığı huzurdan; yaptığı işten, örneğin işin kendisinden, işi yönetenden, çalıştığı mesai arkadaşlarından emek ve zaman harcayıp karşılığında ücret aldığı görevinden tüm bunlar iç yatıştırıcı duygudur (Yüksel, 2002: 63).

Abraham Maslow tarafından geliştirilen gereksinimler hiyerarşisi kuramına göre; insan gereksinimleri beş temel sınıfta toplanmıştır. Bu gereksinimler sırasıyla; fizyolojik gereksinimler, güvenlik, sevgi, saygı ve kendini gerçekleştirme gereksinimleridir. Önceliği olan gereksinimler doyurulmadan bir sonraki gereksinim ortaya çıkmamaktadır. Bu kurama göre, alt kademelerde çalışanlar ücret ve iş güvenliği gibi faktörlerle, daha üst kademelerde çalışanlar ise başarı faktörü ile daha fazla ilgilenmektedir (Misener, 1996: 64).

İş doyumunu ilk kez 1920'lerde ortaya çıkmış, asıl önemi 1930'lu ve 1940'lı yıllarda anlaşılmıştır. O yıllardan bu yana ilgili alandaki kaynak açısından en fazla çalışılan konu haline geldiği görülmektedir. İş doyumunun bu denli önem kazanmasının çeşitli nedenleri vardır. Birincisi, insani nedenlerdir. İkinci olarak ise iş doyumunu yaşam doyumunu ile ilişkilidir ve bunların bireylerin fiziki durumları ve ruh sağlıklarını doğrudan etkilediği ileri sürülmektedir (Ergin, 1997: 37; Judge Wanatabe, 1993: 58; Dikmen, 1995: 44).

Çalışan bireylerin yaptıkları işten dolayı hissettikleri mutluluk ya da mutsuzluk iş doyumunun sağlanıp sağlanmadığına yön verir. Yapılan işten duyulan mutluluk iş doyumunu artırırken, mutsuzluk ise iş doyumuna düşmesine neden olur. Yaşam doyumunu ise kişinin hayatı boyunca ve bu hayatın bütün yönlerinden genel itibariyle hissettikleri hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur. Yapılan araştırmalarda görülüyor ki kişinin çalışma hayatındaki hoşnutluğu onun iş veriminin artmasını sağlarken, tam tersi hoşnutsuzluk ise yaşam kalitesinin düşmesine ve bir takım olumsuz duygulara kapılmaya neden oluyor bu da genelde yaşam doyumuna negatif olarak yansıyor (Koçel, 2010: 42).

İş tatmini moral, tutum ve davranışlar, odaklanma ve güdülenme ile beslenir. Diğer yandan sosyal ve kişisel etmenler ile kişinin özel hayatı da iş doyumuna yansır. İş doyumunu çalışanın işini ve genel olarak iş ortamını değerlendirme durumudur. Duyduğu memnuniyet veya memnuniyetsizlik iş gören kişinin iş doyumunun derecesini belirler. Çalışılan ortam yani işveren kişi veya kurumun iş görenin beklentilerini bireysel ve örgütsel faktörler olarak karşılama oranı iş doyumunun belirleyici ana etkenidir. Bu belirleyici etkenlerin yeterli düzeyde olması iş doyumunu artırırken, yetersiz düzeyde olması iş doyumuna düşmesine sebep olur (Adıgüzel, 2011: 87).

Sosyal ve aile hayatında mutlu, örgüt için verimli, potansiyeli yüksek çalışanların iş ortamında da mutlu oldukları söylenebilir. İş ortamında geçirilen süre insan hayatında çok büyük bir zaman dilimini oluşturmaktadır. Bu nedenle iş ortamındaki tatmin insanın tüm hayatına etki etmektedir. Bu etki aynı zamanda kişinin ruh ve beden sağlığını da olumlu yönde etkilemektedir (Erdem, 2010: 48). İş

doyumunun birçok araştırmacı tarafından çeşitli tanımları yapılmıştır. Bunlardan bazıları şöyledir:

İş tatmini kişinin çalıştığı ortamdan yaptığı işten harcadığı emekten duyduğu manevi hazdır (Gezici, 2007: 66).

Çalışanların işleriyle ilgili tutum ve davranışları, yaptığı işe karşı psikolojik yaklaşımları çalıştıkları ortamda kendilerini nasıl ifade ettikleri, hissettikleri kişide bunun gibi birçok davranış ve duyguyu içerir (Yelboğa, 2007: 29).

İş doyumunu kişinin işine ve iş deneyimine ait değerlendirmesinin duygusal bir sonucudur. Bir başka ifadeyle, bireyin iş durumuyla ilgili kendini yorumlaması öznel bir şekilde değerlendirmesidir. Burada bir özümlenme, bütünüyle işiyle dolu dolu olma ya da olmama söz konusudur (Türk, 2007: 88).

İş doyumunu, kişinin deneyimlerini ve ihtiyaçlarını iş ortamı ile bağdaştırarak çalışanın işini ve iş ortamını değerlendirmesi neticesinde ortaya çıkan iş doyumunu ya da doyumsuzluğunu ortaya çıkarmaktadır. Bireyin yıllardır çalışma hayatında yaşadığı, gördüğu, elde ettiği kazanımları üzüntüleri, sevinçleri bilgi birikimleri ve ruhsal durumları sonucu işlerine veya çalıştığı kuruma karşı tutumlarını ortaya koymaktadır. Bütün bu tutum ve davranışların tümü iş doyumunun temelini oluşturur (Rue ve Byars 1995: 63; Söylemez, 2002: 5). Kişinin işine karşı tutumu ruhsal açıdan işine olumlu veya olumsuz yansıtacağından, iş doyumunu kişinin iş deneyimleri sonucunda ortaya çıkan olumlu ruh hali şeklinde tanımlanırken, iş görenin işine karşı olumsuz tutumuna ise iş doyumsuzluğu demek doğru olacaktır (Erdoğan, 1996; 231). İş doyumunu, çalışanın işine karşı olan iş değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucu oluşan duygusal bir cevap olduğuna göre; kişilerin işbirliği düzeyi, bilgi yorumu, vizyon alanı, kişiler arası ilişkisi, başarı beklentisi, baskı ve amaçları kabul ya da reddetme derecesi, kişisel sorumluluğu, işe gösterdiği uyumu, karar verme stili, grup davranışı, iletişim, liderlik ve çatışma düzeyi gibi strateji ve davranış biçimleri sahip olduğu değerlere göre ortaya çıkmakta, kişiye harekete geçiren düşüncenin altında yatan temel inanç olarak, iş yaşamından duyulan tatmini de etkileyeceği anlaşılmaktadır (Naktiyok, 2002: 166). İş doyumunu, bireyin sahip olduğu işten ne beklediği ile o işten gerçekte ne aldığı arasındaki algılanan ilişkinin ve bireyin işine

ne kadar önem verdiğini veya değer yüklediğinin bir fonksiyonu olarak ele alınabilir (Avcı ve Karatepe, 2000: 544).

İş doyumunu bireyin işe karşı olumlu tepkisini ortaya koyan, değerler çerçevesinde şekillenen ve iş durumuna karşı oluşan duyguyu, tutumu ve tepkiyi yansıtan olumlu bir duyguyu ifade eder ya da psikolojik bir kontrol ve denetleme işlemi görmektedir. Covey'e göre iş doyumunu, kişinin ihtiyaçlarını, beklentilerinin gerçeğe ne kadar örtüştüğünü, sahip olduğu değer yargılarının yaptığı iş ile ne kadar uyum içinde olduğunu ve aynı zamanda iş doyumunda, en üst seviyeye sahip olan bir bireyin işine karşı daha pozitif tutum sergilerken, işine karşı negatif tutumlara sahip olan bir birey ise işinden doyumlu olacağı görüşünü savunmuştur (Budak, 1999: 46). Kişinin subjektif normlarının ve sosyalleşme sürecinde oluşmaya başlayıp, daha sonra da devam eden "uygun olmayan beklentilerinin" de iş doyumunu etkilediği ve işten ayrılma davranışı üzerinde etkili olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır (Lam, Pine ve Baum, 2003: 56).

1.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doyumunu, çalışanda oluşan iş değeri, iş ortamındaki etkileşimlerinin sonucu oluşan duygusal tutumu olarak ifade edilmiştir. Buna göre, işteki etkin iletişim gücü, çalışma ortamının fiziksel yapısı, başarı beklentisi, çalışma ortamı ve çalışma ortamında çalışanların ekonomik ve psikolojik beklentilerinin tümü iş doyumunu etkileyecek unsurlardır (Şengül, 2009: 58).

Bu unsurların hepsinin iş doyum düzeyini etkilemede, çalışanın ihtiyaçları, beklentileri ve etkilenme derecelerine göre ayrı ayrı katkı payları mevcuttur. Bu paylardan alınacak katkılara göre çalışanın iş doyum düzeyi belirlenmiş olur. Çalışanın iş doyumunu etkileyen faktörler; örgütlerin büyüklüğü ve kapsamı, örgütlerin iş görenlerine sağladıkları maddi imkânlar (maaş, ek ödeme, vs.), iş görenlerin beklentilerini karşılayacak düzeyde sağlıklı bir ortamda çalışıp çalışmadıkları, iş görenlerin kendi aralarında ve yöneticileri ile aralarındaki iletişim, sosyal çevre ve örgütün sağladığı imkânlar, örgütün iş görenin kendini geliştirmesine olanak sağlayıp sağlamadığı, işin yapısı, özellikleri olarak sıralanabilir (Tor, 2011: 44).

İş doyumunu memnuniyet ve memnuniyetsizlikle alakalıdır. Çalışma şartlarının istenildiği gibi olması sonucunda ortaya çıkan olumlu tutum, işten duyulan doyumun verimli olduğunu ifade eder. Tek başına yapılan iş, bireyin işten aldığı doyuma etki eden bir faktördür ve yapılan işten doyum alınıp alınmayacağını belli etmektedir. Sağlık çalışanın içinde bulunduğu statüsü, bölümü ya da konumu değiştirildiğinde, bireyin işe karşı tutumunun da değişeceği düşünülmektedir. Oysaki yaptığı işte doyuma ulaşan kişide rotasyonun kendi tutum ve davranışlarında bir değişikliğe neden olmayacağı öngörülebilir. Çalışanlara verilen değer, saygı, maddi imkanlar motive edici davranışlar iş doyumunda olumlu yönde ilerlemelerin olacağını göstermektedir. İmkânlar değerlendirildiğinde bunların genellikle çalışılan ortamla alakalı olduğu bilinmektedir. İş verenin çalışanına sağladığı imkanlar, çalışan açısından tek başına iş doyumunda yeterli olmayabilir. İş doyumunu etkileyen bambaşka faktörlerde bulunmaktadır mesela kişisel özellikler bunların başında gelmektedir. Alınan eğitimler, toplumsal durum, önceki çalışma ortamından elde edilen deneyim; hepsi iş doyumunu önemli ölçüde etkileyen unsurlardır. Bütün bunlar iş doyumunun çalışma hayatında son derece önemli bir yeri olduğunu ve kişide olumlu ya da olumsuz yönde etki ettiği göstermektedir. Sonuç olarak iş doyumunu etkileyen faktörler kişinin çalışma hayatında önemli bir yere sahiptir (Semercioğlu, 2012: 48).

1.1.1. Bireysel Faktörler

İş doyumunu ile ilişkili bireysel faktörleri 5 ana başlık halinde ele almak mümkündür.

Bunlar;

- Demografik özellikler,
- Kişilik özellikleri,
- Güdüler,
- Bilgi, beceri ve yetenekleri,
- Personelin sosyal kişiliğidir.

İş doyumunu kişinin cinsiyetine göre farklılık gösterebilir. İş doyumunu beklentilerinin karşılanıp karşılanmamasının bir sonucu olarak ortaya çıktığına göre erkeklerin ve kadınların işlerinden farklı beklentilerinin olması, farklı yönlerden daha doyumlu veya daha az doyumlu olmaları son derece normaldir. Bunun yanı sıra farklı statülere göre doyumun da farklılaşması mümkündür. Örneğin; kadınların kariyer başarısının, başarı amacına dönük odaklanma yöneliminden ziyade değer temelli bir yönelimi gösterdiği, kadın ve erkekler arasındaki yaşam stratejilerinin farklı oluşunun ve erkeklerin statülerinin sadece mesleki faktörler tarafından belirlenme özelliklerinden dolayı, işe bakış tarzında böyle bir ayrımın olacağı işaret edilmektedir (Jenkins, 1995: 155-165; Melamed, 1996: 217-242; Nicholson vd, 2005: 137-154).

İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler kişilerin karakteristik özellikleri birbirinden farklı olması nedeni ile kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Bu değişkene göre iş doyumuyla ilgili olarak yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkan sonuca göre; çalışanların birbirinden farklı bireysel özelliğinin olması ve kişisel değişkenlerinin farklılık göstermesi iş doyumunu farklı boyutlarda ve karmaşık biçimde etkilediğini ortaya koymaktadır (Çalışkan, 2005: 72).

Birçok bilimsel çalışma da elde edilen sonuçlar bireysel faktörlerin kişiden kişiye değiştiği yönündedir. Çalışanların iş doyum düzeylerinin farklılıklar göstermesi çeşitli faktörlere bağlıdır. Çalışır bireysel faktörlerin kişiler arasında farklılık göstermesini, bireylerin duydukları gereksinim ve işlerinden beklentilerinin farklı farklı olmasına bağlamaktadır. Her çalışanın yaptığı işten bir beklentisi vardır. Kimi çalışan sadece düzenli bir işinin düzenli bir gelirinin olmasından mutlu olacakken ve bu durum onun iş doyumunu yükseltebilecekken, kimi çalışan bunların yanı sıra terfi etme yükselme isteği arzusunda olabilir, eğer bu çalışan terfi etme hedefine de ekstrasından ulaşamazsa iş doyumunu yeterli seviyede sağlayamamış olur. Sonuç itibarıyla başarılı olmak isteyen bir yöneticinin farklı kişilik özelliklerine göre iş tatmini yaratması gerekmektedir (Erdem, 2010: 48; Çalışır, 2012: 60).

1.1.1.1. Yaş

Yaş ile iş doyumunu arasında anlamlı bir bağlantı kurulduğu yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkmıştır. Araştırmaya göre daha genç yaşlarda yani

yirmili yaşlarda iş doyumunu yükselmekteyken, ilerleyen yaşlarda yani otuzlu yaşlarda ise doyumun giderek düşmekte olduğu ve daha sonra yaş ilerledikçe kırklı yaşlarda tekrar yükseldiğini belirtmiştir (Özaltın, 1997: 50; Kocabacak, Yavuz, Ceyhan, Sarı, 2008: 39).

Yaşın iş doyumuna pozitif etki yarattığına dair çalışmalar vardır. Herzberg, yaş ile doyum arasındaki ilişkiyi “U” şeklinde bir eğriyle açıklamaya çalışmıştır. Genç yaşta çalışma hayatına atılan bir kişinin iş doyumunu yüksek, otuz yaşına doğru doyum düzeyi düşmekte, daha sonra yaş ilerledikçe çalışma hayatının sonuna doğru doyum düzeyinin tekrar yükselmekte olduğunu açıklamıştır (Aksayan, 1990: 41). Genellikle iş hayatına yeni başlayan ve yeteri kadar iş deneyimi olmayan gençlerde gerçekçi olmayan beklentileri; bireyin hayal gücü olabileceği gibi, yayın organlarının da bireyi yanıltması, eğitim kurumlarının öğrencilerini fazla abartması gibi nedenlerle gençlerde aşırı özgüven meydana gelir bu da gençlerde iş doyumunun artmasına sebep olur. Yaş ve iş doyumunu arasında genellikle olumlu yönde bağlantıların bulunduğu yapılan araştırmalarca tespit edilmiştir (Davis, 1984: 99).

Kaynaklara bakıldığında iş doyumunu ile yaş ilişkisini konu alan birçok çalışma yapıldığı görülmektedir. İş doyumunu ile yaş arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu, yaş ilerledikçe iş doyumunun arttığı sonucuna varılmıştır. Yaş gruplarına göre iş doyumunu incelendiğinde şu şekilde bir sonuç ortaya çıkmaktadır: Çalışanlar genel olarak okul hayatı bittikten sonra ortalama 20-25 yaş arasında çalışma hayatlarına adım atmaya başlarlar. Çalışma hayatlarına ilk adım attıkları andan itibaren gerçekleşmesini istedikleri belirli idealleri ve çeşitli beklentileri oluşur. Çalışanlar işe ilk girişte belirledikleri hedeflere ulaşamayacağını veya kısa zamanda bu beklentilerinin karşılanmayacağını görerek iş doyumsuzluğu yaşamaktadırlar. Çalışanlar 30’lu yaşlarına ulaştığında ise ilk işe giriştekinden daha ziyade ortama uyum sağlamak ve iş doyumları yavaş yavaş yükselmeye başlamaktadır. Bu dönemin devamında aynı zamanda iş arkadaşları ile de tam bir sosyalleşme yaşamakta ve kariyer gelişimini de yapabilmektedirler. 40’lı yaşlarının başında iş doyumunun en yüksek olduğu dönemdir. Ancak, 40’lı yaşların devamında eğer kariyer gelişimini devam etmezse iş doyumunu tekrar bir miktar düşmektedir. 50’li yaşların başında ise artık çalışanlar emeklilik sürecine girmektedir. Bu nedenle de

işten beklentileri azalmaktadır. İşten beklentilerinin azalması ve yeni bir iş beklentileri olmadığı içinde bu dönemde iş doyumları tekrar yükselmektedir.

İş doyumunu bakımından genç ve yaşlı iş görenler arasında bir kıyaslama yapıldığında negatif bir ilişkinin varlığından bahsedilmektedir. İş görenlerin yaşı arttıkça, deneyim nedeniyle uyumlarının arttığı, böylece işlerinde ve çalışma ortamlarında daha doyumlu oldukları belirtilmektedir (Çimen, 2010: 44).

Yaş, iş doyumuyla ilgili önemli bir faktördür. Yaş ile işten alınan tatmin arasında U şeklinde bir bağlantının olduğu artık bilinen bir gerçektir (Tüzün, 2002: 48). Bu da demek oluyor ki ilerleyen yaş gruplarının işten aldığı doyum oldukça yüksektir. Aynı zamanda yeni işe başlayan iş gören de, işe başlamış olmanın verdiği enerji ve motivasyonla yaptığı işten keyif alarak doyuma ulaşacaktır fakat ilerleyen zamanlarda işin monotonlaşp sıradanlaşmasıyla birlikte kişide bıkkınlık, sıkılma gibi davranışlar meydana gelecektir. Bu da iş doyumuna olumsuz yönde etkileyecektir. Ancak zamanla çalışma ortamına adapte olup uyumlu davranmaya başlanıldığında, bulunduğu durumu kabullenmekle beraber işten yeniden zevk almaya yaptığı işten doyum almaya başlayacaktır. Bu durum işverenler açısından değerlendirildiğinde biraz daha farklılık göstermektedir. İşin süreklilik gösterip olağan şekilde devam etmesi iş tatmininin artmasına neden olmayabilir. Çalışanın iş doyumunun yaşla doğru orantılı olarak artması, Locke ve Porter ve Lawler'in performansın iş tatminine yol açması ile açıklanabilir. Zamanla işinde en iyi olma ve iyi iş çıkarma olasılığının artması ile iş tatminini gözlemleyebiliriz. Sonuca baktığımızda hangi sebeple olursa olsun iş doyumunu ve yaş arasında kesinlikle bir bağlantı olduğu kanısına varılmıştır (Çıtak, 2008: 53).

1.1.1.2. Cinsiyet

Toplumumuzda çok uzun zamandır değişmeyen bir rol olarak kadına ev işleri, çocukların bakımı gibi görevler düşerken, erkeğe dış dünyada evini geçindirmesi için çalışma görevi verilmiştir. Bu sistem zaman içinde süregelen ve kendiliğinden beliren bir durumdur. Kadın ve erkeğe yüklenen bu görevler onların davranışlarını, işe bakışlarını, prensiplerini, kısacası yaşam tarzlarını şekillendiren önemli birer belirleyici etkidir. Günümüzde kadının dış dünyada erkek gibi çalışma ortamına adapte olması söz konusudur. Yalnız kadın bu durumda hem çalışma ortamında var

olma mücadelesi verirken hem de ev işlerine zaman ayırır. Bu durumda kadının rolünün genişlediğini söylemek mümkündür. İş doyumu ile cinsiyet faktörü üzerine yapılan birçok çalışma bulunmakla birlikte bunlar arasında fikir ayrılığı olduğu kanaatine varılmıştır (Mete, 2014: 32).

Gezici'ye (2007) göre; kadınların öncelikli, birincil işleri evdeki yapılacak işler ve evinde çocuklarıyla ailesiyle verimli vakit geçirmek olduğundan kadınların yetiştiği kültürler, toplum tarafından verilen değer ve normlar açısından çalışma hayatlarında, çalıştıkları işyerinden çok fazla bir beklenti içerisine girmeme etkisi yaratır çünkü çalışma hayatındaki işleri onlar için ikincil bir iş olarak görürler. Çalışma hayatındaki işlerinden çok fazla bir beklentileri olmaması nedeni ile de erkek çalışanlara oranla iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu düşünülmektedir. Eğinli ise aynı konuda yapmış olduğu çalışmasında Gezici'nin karşıt yönünde bir sonuca ulaşmıştır. Kadınların iş yerinde, kadın olma ve kadın olmanın getirdiği çeşitli toplumsal kültürümüzden gelen gelenek ve görenekler nedeni ile çeşitli engellemeler ile karşılaştıklarını ve bu engellemelerinde iş doyum düzeylerini negatif yönde etkilediğini, yine çalışma hayatı haricinde erkeklere göre evde daha fazla sorumluluk aldıkları görülmektedir. Bu ikilem sonucunda erkeklerden daha fazla çatışma yaşadıklarından bu durumunda iş doyum düzeylerinin düşmesine etken olarak görüldüğünü belirtmiştir (Gezici, 2007: 53). Her iki çalışmada kadın erkek arasındaki iş doyumu faktörlerine farklı yönlerden yaklaşılarak iki ayrı sonuç elde edilmiştir. Bu farklı sonuçlar iş doyumu ile cinsiyet farklılığı arasında fikir ayrılığı olduğunu ve bu konuda kesin bir kaniye varılamadığının göstergesidir (Mete, 2014: 32).

Ülkemizde yapılan çalışmalarda ise; bayan akademisyenlerin tatmin düzeyi erkek akademisyenlerin tatmin düzeyine göre az da olsa yüksek olduğu gözlenmiştir. Buna bağlı olarak cinsiyet değişkeni ile çalışan tatmini arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı ortaya çıkmıştır (Baş, 2002: 36; Keser, 2006: 39). Yapılan bütün bu araştırmalar cinsiyet değişkeninin iş tatmininde bir etken olmasına rağmen hangi cinsin daha çok doyum sağladığı konusunda tam olarak tutarlı bir sonuç ortaya çıkarmamaktadır (Balcı, 1987: 47). Günümüzde yapılmış çalışmalarda ise halen kadın ve erkeklerin iş hayatındaki öncelikleri ve önem verdikleri unsurların birbirinden çok farklı olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Örneğin; yapılan

araştırmalarda kadınların öncelikli rolünün annelik olduğu belirtilmiştir (Hulin ve Smith, 1969). Ayrıca ailesine katkı sağlamak için çalışan kadınlarla, amacı kariyer yapmak olan kadınların da iş doyum düzeylerinin birbirinden çok farklı olduğu gözlenmektedir (Maktalan, 1997).

Diğer yandan ise erkekler işin güvenlik kısmıyla, yapılan işin türüyle, yaptığı işte ilerleme, tanınma, ücret, iş arkadaşlarıyla ilişkiler, işveren ile uyum, iş saatlerine geç kalmama ve sosyal getiriler ön plandadır.

1.1.1.3. Medeni Durum

İş doyumunun artması veya azalması medeni duruma yani bekar ya da evli olmayla yakından ilgilidir. Evlilik en önemli faktördür. Ayrıca anne- baba tarafından yapılan olumlu evliliklerin, kendi çocuklarının evliliklerinde ve mutluluklarında büyük ölçüde katkısının olduğu bulunmuştur (Annak, 2005: 37). Anne-babaların çok çekişmeli ve huzursuz bir evliliği sürdürmesinin veya boşanmanın gerçekte olmasının, çocukların hayatı boyunca yaşam doyumları üzerinde olumsuz etki yaratacağından, hayat enerjisinin düşmesine neden olduğu, gerek kişisel açıdan gerek toplumsal açıdan tüm kültürlerde bu gerçeğin geçerli olduğu gerçeğini ortaya çikarmıştır. Aile hayatının bireyin yaşantısındaki olumlu-olumsuz yönleri, kalıcı etkilerinden ötürü, genel anlamda bireyin iyi yahut kötü olmasını ortaya koymaktadır. Evlilik ve aileden alınan tatmin, huzur, güven bireyin kendini iyi hissetmesini ve çalıştığı ortamda da uyum içinde çalışmasıyla bağlantılıdır. Kişinin kendini iyi hissetmesi en önemli faktörlerden biridir (Yetim, 2001: 65). Evlilik bireylere derin ilişki içinde olma; ilgi çeken, çekici ve destekleyen toplumsal etkileşimleri sağlama gibi imkânları düzenli olarak sunmaktadır. Bireyler tamamlayıcı ilişki içine girerek, hayatın zorluklarına beraber katlanırlar. Evlilik, bireylere geniş arkadaşlık yelpazesi sunmaktadır. Tüm bunlardan dolayı, mutlu insanlar içerisinde evli olanlar ilk sıralarda yer alırlar olumlu ve olumsuz olmak üzere iki yönlü olarak karşımıza çıkmakla birlikte evlilikte iyi olma arasında nedensellik bağı bulunmaktadır (Annak, 2005: 60).

Medeni durum dikkate alındığında; bekar çalışanların evli çalışanlara oranla iş doyumlarının daha düşük olduğu görülmekte, evli çalışanların ise bekarlara göre iş doyumlarının daha yüksek olduğu bilinmektedir. Evlilerin aile hayatında karşılaştığı

durumları işe yansıtılmamalarından dolayı iş doyumlarının rolü bunda etkili olduğu söylenebilir.

Medeni durum ile iş doyumunu yakından ilgilidir. İş doyumunu ile ilgili sık çalışılan değişkenlerden biri olan medeni durumun, iş doyumunu etkileyen bir değişken olduğu kabul edilmektedir. Evliliğin kişilere daha düzenli bir yaşam sağladığı, bu açıdan da iş doyumunu artırdığı düşünülmektedir (Musal, Elçi ve Ergin, 1995: 34). Medeni durum açısından iş doyumunu değerlendirildiğinde, evli çalışanların iş doyumunu daha yüksek iken, bekar çalışanların doyum düzeyinin daha düşük olduğu, evlendikleri zaman olumlu yönde değişebileceği görülmüştür. Bunun nedeni evli çalışanların üstlenmiş oldukları sorumlulukların fazla olması ile maddi ödüllere daha fazla önem vermesi gösterilmektedir. Kişinin sahip olduğu çocuk sayısının kişinin iş doyumunu olumsuz yönde etkilediğini ve yapılan çalışmalarda geleneksel cinsel değerlerin aile-iş ilişkisinde etkili olduğu görülmüştür (Sürek, 2007: 46). Yine yapılan bir araştırma gösteriyor ki, akademik personelin iş doyumunu ile medeni durumları arasında yönetim biçimi, gelişme ve yükselme olanakları, fiziksel ortam, ücret ve personel alt boyutlarında anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmektedir. Ücret ve personel alt boyutunda evlilerin bekârlardan diğer boyutlarında ise bekârların evlilerden daha çok tatminsizlik elde ettikleri tespit edilmiştir (Baştemur, 2006: 18). Evli iş görenlerin, bekârlara göre iş doyumlarının yüksek olduğunu belirtilmiştir. Herzberg'in evli iş görenler üzerine yaptığı araştırmasında evli olan ve olmayan kadın iş görenler farklı iş doyum gösterirken, erkeklerde böyle bir fark görülmemiştir (Aksu, 2002: 32).

1.1.1.4. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi; çalışanların eğitim ihtiyacını karşılayan eğitim kurumlarından hangi düzeyde ne kadar ve hangi türde faydalandığını açıklayan bir değişken olarak tanımlanır. Eğitim düzeyi, sadece çalışanların bilgi ve uzmanlık alanlarına göre değil, bireyin hayata karşı bakış açısının değişmesine dünyayı farklı açılardan anlamlandırmasına algılamasına yön vermesine neden olur. Eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasında çift yönlü bir ilişki bulunmuş olup, hem olumlu hem olumsuz yönlü bir ilişki mevcuttur. Olumlu yönlü ilişkisi; eğitim düzeyi yükseldikçe, ücret, sosyal haklar vs. gibi imkânlardan faydalanma oranı daha yüksek olup, çalışma şartları daha

iyi olan işlerde çalıştıkları için işlerinden daha fazla doyum sağlayabilirler. Bu durumda eğitim faktörü direkt olmasa da iş doyumuna dolaylı yönden olumlu bir etki yaratmış olur. Eğitimin iş doyumuna olumsuz etkisi ise, eğitim seviyesi yükseldikçe çalışanların beklentisi de aynı doğrultuda artmaktadır. Çalışanlar eğitim durumları yükseldikçe aynı işi yapsa bile kurumundan beklentisi artmakta, yaptığı işin karşılığında aldığından daha fazlasını beklemektedir. Bu beklenti karşılanmayınca da çalışan iş doyumsuzluğu yaşayabilmektedir. Sonuç olarak bireylerin çok fazla eğitim almalarının iş doyumunu düşüreceği, hatta kişisel mutsuzluğa ve toplumsal rahatsızlıklara bile neden olabileceği belirtilmiştir (Gök, 2006: 59).

Eğitim seviyesi yükseldikçe, iş doyumunun artacağı beklentisinin düşünülmesi akla gelirken tersine, yapılan çalışmalarda, eğitim seviyesi yükseldikçe, beklentilerinde buna paralel olarak yükselmesi neticesinde, iş doyumunda bir düşüş söz konusu meydana gelebilmektedir (Telman ve Ünsal, 2004: 40). Oysa; yüksek öğrenimli insan sayısının daha az olduğu, üniversite mezunu kişilerin beklentilerini çok daha kolaylıkla karşılayan, daha saygın, daha yüksek ücretli ve daha prestijli işler bulabildiği yıllarda, sosyal yönden daha fazla istenilen, yüksek düzeyli mesleklerde, daha yüksek iş doyumuna ortaya çıkabilir. Buna bağlı olarak eğitim düzeyi yüksek olan çalışanlar, farklı bakış açıları, farklı çalışma değerleri, farklı düşünce ve kültür yapılarıyla bilgi birikimlerinin fazla olmasına istinaden beklentilerinin de bu yönde artacağını göstermektedir (Baysal, 1981: 33).

Yapılan araştırmalara göre çalışan bireyin eğitim seviyesi ile iş doyumuna arasındaki ilişkiyi inceleyen bazı çalışmalarda eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların genel iş doyumlarının, daha az eğitim görmüş çalışanlara oranla daha iyi olduğu tespit edilmiştir. Fakat tespit edilen sonucun çalışanları eğitim düzeylerine uygun bir iş bulma olanağıyla sınırlı olduğunu da akla getirmektedir. Baysal, 1987: ve Bilgiç, 1998: araştırma sonucuna göre ise eğitim seviyesinin çalışanlarının iş doyumuna önemli bir etkisi olmadığını tespit etmiştir. Eğitim seviyesi yüksek olan çalışanlar verimlilik ile daha yakından ilgilidirler ve işlerine karşı daha az negatif düşünce içerisindedirler başka bir ifadeyle bu çalışanlar işle ilgili unsurlar konusunda fazla şikâyetle bulunmazken, iş performanslarının kalitesi ile daha yakından ilgilidirler. Bu konuda bazı araştırmacılar eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin yaptıkları işteki beklentilerinin tam olarak karşılanmamasını düşünmelerinin

sebebini, ücret beklentilerinin yüksek olmaları ve kendilerine seçtikleri referans gruplarındaki kişilerin eğitim seviyesi ile buldukları statüyü karşılaştırmalarından kaynaklandığını ortaya koymaktadır (Çimen ve Şahin, 2000: 83).

Klein Maher'e göre yüksek eğitim almış kişiler kendilerine referans seçtikleri grubun iş şartları ile kendi iş koşullarını karşılaştırma nedeni ile doyumсуz olabilirler görüşünü savunmuştur (Keser, 2005: 67; Aksayan, 1990: 74).

İngiltere'de yapılan bir araştırmaya göre ise; eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların, eğitim seviyesi daha düşük olan kişilere oranla, daha fazla iş doyumсуzluğuna sebep olduğu ortaya çıkmıştır (Baştemur, 2006: 71).

1.1.1.5. Çalışma Yılı

İş doyumunda çalışma yılının önemli bir yeri olduğu bilinmektedir. Çalışma yılı arttıkça kişinin iş doyum düzeyinin de paralel olarak artacağı ileri sürülmüştür. Bunun sebepleri

-Kişinin çalışma yılı fazla olması, işini daha iyi özümseyip kavraması anlamına geldiğinden buna bağlı olarak başarıma hissinin artması.

-Çalışılan sağlık kuruluşunun personel ihtiyaçlarını zamanla daha iyi anlayıp, ihtiyaçlarını belirleyip bunları karşılayabiliyor olması.

-Çalışanın bulunduğu kurumla ve yaptığı işi ile artık bütünleşmesi.

-Sağlık kuruluşunun ilerleyen zamanlarda çalışanına daha geniş imkânlar sunması.

Hiyerarşik yapıda üst seviyelerde olanların, alt seviyelerde olanlara göre iş doyumları daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu yükseklik işin daha iddialı, daha, yüksek ücretli olmasından ve kişilerin hükmetme özelliğinden kaynaklanabilir (Şangar, 2016: 78).

İleri yaşlardaki bireylerin, çalıştıkları yıllar ve kazandıkları deneyim sonucunda işlerine daha iyi adapte olup çevresine uyum sağladığı buna bağlı olarak iş doyumlarının daha fazla arttığı görülmektedir. Tam tersi daha genç iş görenlerin ise yükselme ve diğer iş koşulları ile ilgili olarak aşırı bir bekleyişe sahip olabileceği bundan dolayı da işlerinin ilk yıllarında iş doyumlarının genellikle aynı işi

kendilerinden daha uzun süreden beri yapanlara oranla daha düşük olabileceği görülmektedir. (Çelen ve ark., 2004: 297).

1.1.2. Örgütsel Faktörler

Çalışanların iş doyumlarını etkileyen bireysel faktörlerin dışında örgütsel faktörlerde mevcuttur. Örgütsel faktörlerin varlığı çalışanların çalışma ortamlarını ve yaşam koşullarını ne derece iyileştirilebileceği konusunda yardımcı olur. Bunların varlığı iş doyumunu olumlu yönde etkilerken, yokluğu ise iş doyumsuzluğuna yol açar (Telman, 2004: 80).

Çalışan yaptığı iş karşılığında, harcadığı emek ve enerji ile örgüte katkı sağlar. Sağladığı bu katkı kişinin örgüt adına gösterdiği performans olarak da görülebilir. Bu katkıyı da işin tanımını içine almak gerekir. İş ortamında çalışanın performansını etkileyen çok fazla unsur vardır. Çalışanın bilgi ve becerisi, tecrübesi, işin kendisine sağladığı sosyal ve ekonomik durumun kalitesi ve benzer birçok durum kişinin performansını etkileyen unsurlardandır. Bu unsurların hepsi örgütsel faktörler içerisinde yer almaktadır (Bilge vd, 2005: 44).

1.1.2.1. İşin yapısı

Kurumsal faaliyetlerin birincisi işin kendisidir. Yani kişinin işiyle ilgili tecrübeye bilgi ve birikime sahip olması ve işine de bunları ne kadar yansıtabiliyor olması ile alakalıdır. İşin çeşitliliği, yaratıcılığa açık olması, yeni bilgiler edinme, öğrenim fırsatının olması, işin zorluk seviyesi, sıradanlık, sorumluluk, işin bağımsızlığı, işin zenginleştirilmesi, karmaşıklığı, zevkli olması ve başarı duygusunu hissettirmesi bu kapsamda bulunmaktadır (Aksayan, 1990: 19).

En önemli faktörlerden birisi de, çalışan çalıştığı işin özelliklerini bilip beğenmeli işten doyum almak için koşulları;

- Çalışanın yeteneklerini kullanmaya elverişli olması,
- Yenilikleri öğrenmeye, her türlü gelişmeye açık olması,
- Çalışanı yaratıcılığa değişikliğe ve sorumluluk almaya yönlendirmesi,
- İşin sorun çözmeye dayanması (Başaran, 1992: 203).

Çalışanın bulunduğu kurumda yaptığı iş ve bu işin niteliği iş doyumunu etkileyen en önemli unsurlardan birisidir. Yapılan işin birey için ne anlam ifade ettiği, birey iş ilişkisi temelinde ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz davranışlar, çalışanın işinden alacağı doyumunu da etkiler (Yıldırım, 2007: 86).

Öncelikle iş görenin yaptığı işi sevmesi ve işinden keyif alması gerekir. Yapılan iş nitelik yönünden arttıkça iş doyumunu da artar. İşin sürekli aynı hızda ve her gün rutin halde devam etmesi iş görendeki iş doyumunu olumsuz yönde etkiler. Sürekli aynı işi yapmak, iş ortamında o gün neler olacağını bilmek, sürekli aynı kişileri görmek birçok iş göreni sıkar ve memnuniyetsizlik artar. Bu nedenle işin öncelikle kişiye kendisini sürekli geliştirecek ortam sağlaması gerekir (Artık, 2009: 88). İş doyumunun sağlanması için iş görenin sorumluluk alabilmesi ve kendini işinde gösterebilmesi şarttır. Bunu da ancak, sürekli gelişim imkânı veren bir işle gerçekleştirebilir.

1.1.2.2. Çalışma Koşulları

İş doyumunu etkileyen bir diğer değişken ise çalışma koşullarıdır. Fiziki çalışma koşulları olarak da adlandırılan bu değişken, iş görenin işini nasıl bir ortamda ve hangi koşullarda yaptığını belirler. Çalışanların rahat, huzurlu ve mutlu oldukları çalışma ortamları yalnız iş doyumunu değil bedensel ve ruhsal sağlıklarını da etkiler. Temiz ve elit çalışma ortamı çalışanın iş doyumunda olumlu etkiler bırakır. İş görenlerin çalıştığı ortamın fiziki şartlarının uygun olması çalışma ortamında kendini rahat hissetmesinin yanı sıra sağlığı açısından da önem arz etmektedir. İş görenin çalıştığı ortamın cezbedici, ferah, rahat, temiz, teknik donanım olarak yeterli olması iş görenin iş doyum düzeyini olumlu yönde etkileyecektir. Çünkü iş gören, işini ne kadar rahat ve ferah bir ortamda yaparsa ve işi gereği kullanacağı teknik donanımlar mevcutsa psikolojik açıdan da o kadar rahat olacaktır. Yaptığı işin üzerinde oluşturduğu stres faktörlerini azaltacaktır. Aynı zamanda çalışma koşullarının sağlık açısından da uygun olması gerekmektedir. Sağlık açısından uygun olmayan ortamlar çalışana anlık veya birikim sonucu uzun zaman sonra zarar verebilir. Bu zararları ortadan kaldırmak çalışana sağlığı açısından güvende olduğu hissini yaratıp olumlu yönde de iş doyumunun artmasına katkı sağlayacaktır. Ağır işlerde, risk faktörü yüksek işlerde çalışanların, rahat işlerde

çalışanlara nazaran iş doyumları daha düşüktür. Fiziki çalışma koşulları olarak genelde ilk akla gelenler, ısı durumu, gürültü, ışıklandırma, havalandırmadır. Çalışılan ortamda bu fiziki faktörlerin dengede olması gerekir (Mete, 2014: 90).

Çalışma ortamının aşırı soğuk ya da aşırı sıcak olması birey için olumsuz algılandığından, bireyde tehlike arz ettiğinden iş doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışma koşulları işini iyi yapmak ve rahat bir ortamda daha verimli iş yapabilmek açısından önemlidir. Çalışanlar genelde buldukları semte yakın, temiz, modern ve ulaşım şartlarının iş yerine uygun bulunduğu işyerlerinde çalışmak istemektedir (Erdoğan, 1996: 39). Çoğu zaman çalışanların, hayal kırıkları ve kaygılarının işe karşı olumsuz tutumları, kişinin ruhsal sorunlarını çalışma hayatına yansıtmasına neden olur. Bu sebeple çalışma koşullarından yakınmanın altında başka ne gibi sorunların bulunduğunu araştırmak, bunları çözmek, çalışanların iş doyumunu yükseltir (Aksayan, 1990: 59; Başaran, 2000: 79).

1.1.2.3. Ücret

Bireyler yaşamlarını sürdürebilmek için öncelikle bir işe ve daha sonrada işten kazandıkları ücrete ihtiyaç duyarlar bu nedenle bireyin yaptığı işten doyum sağlamasında ücret önemli bir yere sahiptir. Yapılan birçok araştırmada göstermiştir ki ücret iş doyumunu etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Birey çalıştığı işyerinden beklenti olarak iyi bir ücret almak istemektedir. Bunun nedeni ise iyi bir statüye ulaşmak ve hayat standartlarını en üst seviyelere çıkarmak yer almaktır. Bu yüzden dolayı ücret iş doyumunun en önemli bir faktörü değil, iş doyumunu belirleyen en önemli unsur olmuştur (Keser, 2003: 72). Bireyin ücreti aldığı eğitime, unvan ve yeteneğine göre belirlenmek durumundadır. Bu sağlanamıyorsa, mutlaka işine karşı olumsuz bir tavır ve doyumсузлук oluşacaktır (Özdemir, 1989: 71). Çalıştığı işyerinde çok az kişi verilen ücreti yeterli bulmaktadır. Genelde çalışanlar nadiren aldıkları ücret nedeniyle yüksek tatmine sahip olurlar. Ülkemizde ücret düzeyi, erkekler için kadınlardan, mavi yakalılar için beyaz yakalılardan, evliler için bekârlardan daha önemli bir değişken olarak gözükmektedir (Erdoğan, 1996: 37).

Bir hizmet karşılığında çalışanların verdiği her türlü hizmet emek çaba ve özverinin karşılığı ücret olarak çalışana geri döner. Ücret kavramının çalışanların iş doyumları ile yakinen bağlantısı bulunmaktadır. Ücret kavramı çalışanlar açısından

bireylerin çalıştıkları işte ne derecede verimli olduğuna bağlı olarak olumlu ya da olumsuz yönde değişebilir. Alınan ücretin kişiyi tatmin edip etmemesine bağlı olarak ücret, iş doyumunun düzeyini doğrudan etkilemektedir. Ücretin iş doyumunu üzerinde çok fazla etkisi olsa da tek başına yeterli değildir. Bu durumda diğer faktörlerinde göz önünde bulundurulmasını gerektirmektedir. Yoksa çalışanın bir müddet sonra, diğer motivasyon araçlarının yetersizliğinden kaynaklanan sebeplerle mutsuz olacağını ortaya koymaktadır (Yenihan, 2010: 55).

1.1.2.4. Stres

İş hayatı kişinin ruhsal durumunu olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilir. İnsan yaratılışı gereği bazı psikolojik ihtiyaçlara gerek duyar, bu psikolojik ihtiyaçların karşılanamaması durumunda ise yaptığı işten keyif almama, ortama adapte olmada zorluk, yaptığı işin monotonluk düzeyi ve bıkkınlık doğuruyor ise, o insandan iyi bir performans beklenmesi, mutlu olması, doyuma ulaşması söz konusu bile değildir. Çalıştığı iş yerinde bazı şartların sağlanamıyor olması ve sıkıntıların sürekli devam etmesi halinde çalışanın fiziki sağlığı yanında ruhsal sağlığı da olumsuz yönde etkilenebilir (Bingöl, 1986: 67). Bazı meslek gruplarının diğer meslek gruplarına oranla yoğun strese yol açma olasılığı daha fazladır. Bu meslek gruplarının başında sağlık sektörü gelmektedir. Sağlık sektöründeki mesleklerde çalışan insanların stres yoğunluğu fazla olduğundan daha sabırlı daha özverili çalışmaları gerektiğinden yüksek gruptandır. Buna bağlı ortaya çıkan sonuca baktığımızda iş doyumunu azaldıkça stres belirtilerinin arttığı yani zıt yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür (Batıgün ve Şahin, 2006: 31).

2. SAĞLIK SEKTÖRÜNDE TIBBİ SEKRETERLİK

2.1. Sağlık Sektörü

Sağlık sektörü, hizmet sektörünün en üst seviyelere ulaştığı günümüz şartlarında ayakta kalabilmek için en önemli faktör olan insan kaynaklarına ihtiyaç duymaktadır. Yapılan hizmetin verimliliği ve etkinliği dikkate alınmak durumundadır. İnsana verilen hizmetin giderek arttığı buna bağlı olarak verimliliğin gün geçtikçe önem kazandığı sağlık sektörü, diğer sektörlerle göre farklılık gösterir. Gelecek yıllar açısından sağlık sektörü her zaman ilk sıralarda ve hasta sağlığı, hizmeti yönünden ise her zaman birincil unsur olduğunu söylemek de abartılı bir söylem olmasa gerektir (Gürbüz, 2007: 56).

Sağlık sektöründe çalışan insanlar arasında mesleki bilgi ve beceri olarak ta farklılıklar görülmektedir. Buna bağlı olarak da aldıkları unvanlar değişmekte ve farklı farklı unvanlar kullanılmaktadır. Hastaneler, büyük çaplı kuruluşlar olması nedeniyle içlerinde çok sayıda farklı ünvan ve branşlara sahip çalışan bulundurmaktadır. Tıbbi dökümantasyon ve sekreterlik mesleği de bu branşların içinde yer almaktadır. Tıbbi Sekreterlik mesleğinin, günümüzde öneminin giderek artması, hastanelerin yapısal değişimleri sonucunda kendine yer bulmuştur. Bu yüzden tıbbi sekreterlik mesleği, iş itibarıyla değeri ve etkinliği her geçen gün daha da çok artan ve fark edilen bir seviyeye ulaşmıştır. Tıbbi sekreterler hastanelerin gülen yüzü ve hastayla iletişime geçen birincil insanlardır. Bu nedenle hizmet sektöründe yer alan bu kurumların başında gelir ve hastanelerde önemli bir yere sahiptirler. Tıbbi sekreterler, hastanelerin faaliyet konusu olan hizmetler hakkında yeterli derecede bilgi sahibi olan, işlerin yürütülmesinde ve organizasyonunda hastalara yardımcı olan, hastane içinde servislerde ve polikliniklerde gerekli işlemlerin yapılmasında, iletişim kurma görevini üstlenen, hasta işlerinin kaydedilmesi ve sisteme aktarılması ile zamanının verimli ve etkin biçimde kullanılmasına yardımcı olan kişilerdir. Tıbbi sekreterler hasta kayıt işlemlerinden hariç, sisteme aktarılan hasta bilgilerinden de sorumludur ve hasta mahremiyetine de son derece önem verirler. Muayene olan hastaların şikayetlerini bilgi gizliliği esasına dayalı olarak dinlerler (Acar, 2014: 63).

2.2. Tıbbi Sekreterlik Tanımı ve Görevleri

Tıbbi sekreterlik ile ilgili yapılan farklı tanımlar bulunmaktadır. Bu tanımlardan birisi; tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik sağlıkla ilgili verileri derleyen bilimsel metodlarla analiz edip ilgili kuruma rapor şeklinde sunabilen arşiv konusunda özel eğitim almış ve kendisine yasa ve yönetmeliklerle yüklenen görevleri yapmakla sorumlu görevli sağlık mensuplarıdır (Ceylan, 2012: 73).

Tıbbi sekreterlik, Türkiye’de meslek olarak 1970’lerden sonra gündem konusu olmaya başlamıştır (Acar, 2014: 64). Geçmiş yıllarda tıbbi sekreterlik mesleğini sağlık memurları ve hemşireler yürütmekteydi halen az da olsa bazı sağlık kurum ve kuruluşlarında bu durum devam etmektedir. Sağlık kuruluşlarında tıbbi sekreter olarak istihdam edilmiş çalışanların sayısının yetersiz olması nedeniyle sağlık memurları ya da hemşireler bu görevi üstlenmiştir. Fakat son yıllarda bu durum farklılık göstermekte olup tıbbi sekreterlik mesleği giderek önem kazanmış tıbbi sekreter olarak çalışan insan sayısı giderek artmıştır Günümüzde tıbbi sekreterlere ihtiyaç duyulmasının nedeni ise hasta sayısında meydana gelen artışlar, hastalara konulan tanıların giderek artması, hekimlerin yüklerinin azaltılması, sağlık hizmetlerinin farklı boyutlara gelmesini sağlamıştır. Buna istinaden sağlık hizmeti verilirken daha profesyonel bir yaklaşıma geçilmesi gerektiği ortaya çıkmıştır. Beraberinde teknolojik gelişmelerin de arttığı günümüzde meslek olarak tıbbi sekreterliğin önemi daha da artmış ve çağın gelişmesiyle de olumlu ilerlemeler kaydedilmiştir (Topbaş, 2006: 70).

Tıbbi sekreterlik mesleği, diğer sekreterlik türlerinden uzmanlık alanı açısından farklılık gösterir ve çeşitli özellikleri bakımından da onlardan ayrılmaktadır. Hastane, servis, poliklinik, fatura ve laboratuvarlarda tıbbi sekreterlerin uzmanlık bilgilerine büyük oranda ihtiyaç duyulmaktadır. Tıbbi sekreterlerin bu bölümlerde ayrı ayrı görevleri bulunmaktadır.

Başta hastanelerin ilgili servislerinde ya da kliniklerinde yapılan hasta kayıtları olmak üzere hastaya hizmet veren hekimlerin teşhisi, tedavisi, hastanın izlenmesi, hasta mahremiyeti konusunda son derece titiz çalışarak hekimlere yardımcı olmaktadır. Hastaya gerekli malzeme temini gibi konularda, sistemde

yazışmalar yapmak gibi hayati öneme sahip görevleri yerine getirirler (Tengilimoğlu ve Çıtak, 2003: 53).

Tıbbi Sekreterler; hastaların istedikleri birimlere girişlerinin yapılması, sıra numarası verilmesi, muayeneye hazırlanması ve kayıt işlemlerinin yapılması ile gerekli tıbbi dokümanların hazırlanmasında bilgi ve beceriye sahip sağlık çalışanlarıdır. Tıbbi sekreterler, büro yönetimi konusunda da bilgili olmaları nedeniyle her konuda doğrudan üstünden emir almadan sorumluluk alabilme yeteneğine de sahiptirler ve kendisine verilen yetki sınırları içerisinde karar verip, aldığı görevleri bilgi gizliliği esasına uygun olarak yerine getirirler (Acar, 2014: 59).

Hastanelerde çalışan tıbbi sekreter çeşitlerini;

(a) poliklinik sekreteri,

(b) kat sekreteri,

(c) acil servis sekreteri,

(ç) ameliyathane sekreteri,

(d) laboratuvar sekreteri,

(e) arşiv sekreteri,

(f) hasta kabul sekreteri,

(g) anabilim dalı sekreteri,

(h) istatistik birimi sekreteri şeklinde sıralayabiliriz (Tengilimoğlu ve Çıtak, 2003: 80).

Sağlık sektörü karşılıklı iletişimin yoğun olduğu hatta hastayla birebir iletişime geçildiği bir sektördür. Hastayla ilk iletişime geçen de tıbbi sekreterlerdir. Tıbbi sekreterler hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli etkileşim halinde olduklarından hastayla ilk görüşmeyi tıbbi sekreterler yapmaktadırlar. Bundan dolayı sağlık kurumunun öncelikli olarak görünen yüzü tıbbi sekreterlerdir. O yüzden dolaydır ki sekreterlik hizmeti ne kadar iyi sağlanırsa hasta ve yakınlarıyla ne kadar alakalı olunursa hasta yakınları o derecede memnun olur pozitif olur ve hekimlerin işi kolaylaşacağı içinde tedavi süreci daha rahat ve hızlı geçer (Topbaş, 2006: 71). Tıbbi sekreter; sağlık kurum ve kuruluşlarında evrak, rapor, hasta işlemleri, istatistik ve

kodlama, yazışma ve arşiv hizmetlerini yürüten, tıbbi bilgileri toplayıp, tıbbi dokümana dönüştürme bilgi ve becerisine sahip olan nitelikli sağlık personelidir ve bu özellikleri bakımından diğer sekreter türlerinden ayrılır (MEM, 2011: 34-37).

Tıbbi sekreterler, hasta dosyalarında yer alan tüm bilgileri düzenli ve planlı olarak tutmalı ve ilgili hekime ya da birime zamanında ulaştırmalıdır. Aynı zamanda kendi birimi ile ilgili istatistiksel ve kişisel bilgiler konusunda da aynı hassasiyeti göstermelidir. Tıbbi sekreterlerin işi sağlık sektöründe olduğu için hastayla ve hasta yakınlarıyla sürekli iletişim halinde olduklarından hastaya karşı güler yüzlü, sabırlı, uyumlu, pozitif, çalışkan, dürüst, yeniliklere açık ve ani durumlara karşı soğukkanlı çözüm üretebilme, titiz, enerjik, temiz ve dikkatli olmalıdır (Kiraz, 2015: 81).

Tıbbi sekreterlerin, tıbbi dokümanları düzgün bir şekilde düzenlemeleri, hasta, hastane, hekim, adli tıp, halk sağlığı, tıbbi araştırmalar yönünden oldukça önem taşımaktadır. Bugün bir hastanın birçok bakımdan tetkik edilmesi, hekimin aynı gün içinde hastaları düzenli bir biçimde muayene etmesi, hastaların şikâyetlerinin dinlenmesi ve uygun tedavi yöntemleri hakkında bilgi verilmesi tıbbi sekreterlerin sayesinde ve tıbbi sekreterler oldukça önemli görevler üstlenmişlerdir (Artukoğlu, Kaplan ve Yılmaz, 2015: 64).

Tıbbi sekreterler sundukları hizmet ile hastanelerin itibarı açısından da son derece önemli bir yere sahiptir. Sunulan hizmetin hastaları tatmin etmesi de hastanenin kaliteli hizmet vermesi açısından son derece önemlidir. Hasta potansiyelinin artırılması, tıbbi sekreterlerin hastaya pozitif yaklaşım, sağduyulu davranarak hastayı anlayıp karşılıklı iletişim kurabilmesine bağlıdır. Kısacası empati kurabilmesi ve güler yüzlü olması hastanın şikâyetini bir nebze olsun azaltabilmektedir. Bu sayede kurumsal anlamda iletişim ve hizmete ilişkin kalite yükselecek kurum itibarı da artırılmış olacaktır. Kaliteli hizmet vermekte yine tıbbi sekreterlerin tutum ve davranışlarına bağlıdır. Yapılan araştırmalar sonucunda elde edilen verilere göre tıbbi sekreterler iş yoğunluğundan dolayı sağlık hizmeti alan kişileri tam olarak dinlemeyebilmektedir. İş yoğunluğu ve buna bağlı sorunların kurum içi düzenlemelerle giderilmesi gerekmektedir (Toroslu, 1993: 69).

İş doyumu ve kurumsal güven ilişkilerini inceleyen araştırmacıların vardıkları ortak sonuç, verimli olarak çalışan kişiler işinde doyuma ulaşmıştır şeklindedir

(Egbule, 2003: 159). Bireyin çalıştığı kuruma, üstüne, yönetime ve hatta iş arkadaşlarına güven duyması onun bir amaca doğru çaba harcamasını, işine ilgi duymasını, işine kopamayacak kadar bağlı olmasını ve yüksek motiveye sahip olmasını sağlamaktadır

Bazı çalışmalar, iş doyumunun çalışanlar açısından önemli bir yere sahip olduğunu ve hasta memnuniyetinin ancak çalışanın işyerindeki doyumunu ile gerçekleşebileceğini savunmuşlardır. Çalışanın pozitif yaklaşımı hastayı da pozitif yönde etkilediği sonucunu ortaya çıkarmıştır. İş doyumunun kurumsal güvenle ilişkili olduğu ve aynı zamanda ekip işi olduğu bilinmektedir. Kurumsal güven ve iş doyumunu hasta memnuniyetini önemli boyutta etkilemektedir (Lam ve Zhang, 2003: 3).

2.3. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunun Önemi

Hastaneler, gelişmiş ileri teknoloji ve pahalı araç ve gereçleri kullanmasına rağmen, yoğun emek harcayan hizmet sektörü arasında yer almaktadır. Profesyonelleşmiş çalışanlar hastanelerdeki tüm faaliyetlerde ortak çalışmalarla ve uyumlu çalışmalarıyla gerçekleştirebilmektedir. İnsan kaynakları çalışanların aynı amaç doğrultusunda, uyum içerisinde ve istekli bir şekilde çalışmalarını harekete geçirerek hastanenin başarısını ortaya çıkarır Bunun için hastane yönetiminin ve çalışanlarının tam bir uyum içerisinde olması gerekir. Bazen sadece terfi ve ücret artışı yeterli olmamaktadır. Aynı zamanda çalışanlarında kişilik özelliklerini göz ardı etmemeleri gerekir. Bu durumda çalışanların daha stressiz ve güvenli bir ortamda, çalışma arkadaşları ile uyum içinde çalışmasına olanak sağlayıp, çalışanın iş doyumunu sağlanabilir. İş doyumunu yüksek olan çalışanların işteki performansları daha yüksek, işe devamsızlıkları, yeni bir iş arama isteği daha azdır. Yaptıkları işte daha dikkatli olurlar ve özenle çalışırlar. Buda beraberinde kurumun başarısını, üretkenliğini arttırır. Böylelikle sağlık sektörünün müşterisi olan hastaların aldığı hizmetin kalitesi de artmış olur. Çalışan memnuniyeti hasta memnuniyetini de beraberinde getirmektedir. Zincirin son halkası olan hasta memnuniyeti ancak kurumda çalışan bireyi memnun etmekle mümkün olabilecektir (Vural, 1999: 53).

Kamu ve özel sektörde çalışan tıbbi sekreterlerin gerek eğitimle ilgili sorunları gerekse kurum içinden kaynaklanan sorunlarıyla karşılaşmaları kaçınılmaz

bir gerçektir. Bu sorunlar arasında; aşırı iş yükü, iletişim eksikliği, örgüte güvensizlik, uzmanlaşmaya yeterince önem verilmemesi, görev tanımlamalarının iyi yapılmaması, motivasyon eksikliği, performans değerlendirmenin objektif kriterlere göre yapılmaması, kariyer geliştirme ve eğitim olanaklarının kısıtlı olması, çalışma ortamının ve fiziksel olanakların yetersizliği, toplumda yanlış algılanma ve cinsel tacize uğrama gibi durumlar yer almaktadır (Coşan ve Tengilimoğlu, 2003: 57).

İş akışının düzenli sağlanması için personelin verimli şekilde çalışması gerekmektedir. Çalışanlar arasındaki uyumsuzluk, uzman kişilerin eksikliği, personelin sorumluluktan kaçma çabaları gibi bazı problemler işlerin aksamasına, zamanında bitirilememesine neden olmaktadır (Toroslu, 1993: 70).

Çalışanın iş doyumuna ulaşabilmesi için öncelikle; bulunduğu kurumu sahiplenmeli, çalıştığı kurumun yöneticileriyle ve çalışma arkadaşlarıyla uyum içerisinde olmalı yaptığı işi sevmeli ve hastayla empati kurabilmelidir. Aynı zamanda çalışanın verdiği emeğin değeri de göz ardı edilmemelidir. Ücret konusunda da gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Çalışanlar, yöneticiler ve mesai arkadaşıyla karşılıklı güven ilişkisine dayalı, dürüst, seviyeli, motive edici olmalılar yöneticilerin ise adil karar mekanizmasına sahip tutumları olmalı ve çalışanları ile etkili iletişim kurabilmelidirler (Semercioğlu, 2012: 92).

3. YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde araştırma modeli, çalışma grubu, verilerin toplanmasında yararlanılan ölçme araçları geçerlilik ve güvenilirlik değerleri ve uygulanması hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca, verilerin toplanması ve toplanan verilerin çözümlenmesinde yararlanılan istatistiki teknikler açıklanmıştır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu çalışma, tanımlayıcı tipte anket içerikli bir araştırmadır. Araştırmanın evrenini, Sivas Numune Hastanesi'nde görev yapmakta olan 141 tıbbi sekreter oluştururken, örneklem gurubumuzu ise; araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden, anket sorularını doğru ve geçerli dolduran 98 tıbbi sekreter oluşturmuştur.

3.1.1. Veri Toplama Formu

Literatür doğrultusunda hazırlanan, çalışanların iş doyumunu etkileyebilecek 29 sorudan oluşan form, çalışanların sosyodemografik özelliklerini ve kurumla ilişkilerinin işine yansımaları değerlendirmek üzere hazırlanmıştır.

3.1.2. İş Doyum Ölçeği

Araştırmada “Smith, Kendal ve Hulin (1969)” tarafından geliştirilen ve Ayşe Can Baysal tarafından Türkçe'ye çevrilen iş doyum ölçeği kullanılmıştır. Cronbach Alpha katsayısı 0.817 olarak elde edilmiştir. Toplam 41 maddeden oluşan bu ölçek, maddeleri algılanan doyum ölçen formda puanlar 5'li likert tipinde olup, (1) Hiç katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle katılıyorum olarak sıralanmıştır. Ölçek değeri arttıkça iş doyum artmaktadır. İş doyum ölçeği, terfi ve ilerleme, ast-üst ilişkisi, kişilik, statü, zeka ve yetenek, ödüller ve özendirme, kararlara katılma, birlikte çalışan iş görenler, fiziksel koşullar ve iletişim olmak üzere 10 alt ölçekten oluşmakta ve toplam 41 maddeyi içermektedir. Terfi ve ilerleme alt ölçeği 5, ast-üst ilişkisi alt ölçeği 5, kişilik alt ölçeği 3, statü alt ölçeği 3, zeka ve yetenek alt ölçeği 6, ödüller ve özendirme alt ölçeği 3, kararlara katılma alt ölçeği 3, birlikte çalışan iş görenler 4, fiziksel koşullar alt ölçeği 5 ve iletişim alt ölçeği 5 maddeden oluşmaktadır.

3.1.3. Verilerin Analizi

Çalışanların tamamıyla yüz yüze görüşmelerle doldurulmuş anket formlarının doldurulması yaklaşık 10 dakika sürmüştür. Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 22.0 kullanılıp, veriler aritmetik ortalama, standart sapma, çalışan sayısı ve yüzdesi şeklinde belirtilmiştir.

4. BULGULAR

Bu bölümde öncelikle katılımcıların demografik özelliklerine ait tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiş, ardından demografik özelliklerine göre iş doyum puanlarının farklılaşp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Tablo 1. Sosyodemografik Özellikler

		Sayı	Yüzde
Servisler	Cerrahi Branşlar (Beyin Cerrahi, Genel Cerrahi, Göz, Kulak Burun Boğaz, Kalp Damar Cerrahi, Ortopedi, Üroloji)	25	25.4
	Dahili Branşlar (Acil, Amatem, Dahiliye, Dermatoloji, Endokrinoloji, Fizik Tedavi, Göğüs Hastalıkları, Kardiyoloji, Nöroloji, Psikiyatri)	31	31.6
	Diğer (Patoloji, Radyoloji, Laboratuvar, Fatura, Bilgi İşlem, Resmi Evrak)	20	20.6
	Cevap Yok	22	22.4
	Toplam	98	100,0

Katılımcıların çalıştıkları servis bilgisi incelendiğinde çoklu bir dağılım görülmektedir. 22 kişi bu soruya cevap vermezken, en çok 31 kişi ile (Dahili servisten) ve en az 20 kişi ile (Diğer servisten) katılım olmuştur.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	42	42,9
	Kadın	56	57,1
	Toplam	98	100,0
Eğitiminiz	Lise	48	49,0
	Ön lisans	31	31,7
	Lisans	16	16,3
	Yüksek lisans	2	2,0
	Diğer	1	1,0
	Toplam	98	100,0
Medeni durum	Evli	69	70,4
	Bekar	25	25,5
	Dul	4	4,1
	Toplam	98	100,0
Eşinizin eğitim düzeyi	İlköğretim	13	13,3
	Lise	34	34,7
	Üniversite	24	24,5
	Geçersiz yanıt	27	27,5
	Toplam	98	100,0
Çocuk var mı?	Evet	63	64,3
	Hayır	34	34,7
	Geçersiz yanıt	1	1,0
	Toplam	98	100,0
Çocuk sayısı	1	31	31,6
	2	27	27,6
	3	6	6,1
	4	2	2,0
	Geçersiz yanıt	32	32,7
	Toplam	98	100,0
Evde sizi uykusuz bırakacak kadar küçük çocuk var mı?	Evet	22	22,4
	Hayır	76	77,6
	Toplam	98	100,0
Ailede gelirden faydalanan kişi sayısı	0	1	1,0
	1	10	10,2
	2	22	22,4
	3	26	26,5
	4	28	28,7
	5	8	8,2
	6	2	2,0
	7	1	1,0
	Toplam	98	100,0

Katılımcıların %42,9'u erkek, %57,1'i kadındır. %49'u lise, %31,6'sı ön lisans, %16,3'ü lisans mezunudur. %70,4'ü evli, %25,5'i bekar, %4,1'i duldur. %13,3'ü eşi ilköğretim mezunu, %34,7'sinin eşi lise, %24,5'inin eşi üniversite mezunudur. %64,3'ü nün çocuğu var, %34,7'sinin çocuğu yoktur. %31,6'sının 1 çocuğu, %27,6'sının 2 çocuğu, %6,1'inin 3 çocuğu, %2'sinin 4 çocuğu bulunmaktadır. %22,4'ünün uykusuz bırakacak kadar küçük çocuğu vardır, %77,6'sının ise yoktur. %10,2'sinde aile gelirinden 1 kişi, %22,4'ünde 2 kişi, %26,5'inde 3 kişi ve %28,6'sında 4 kişi vardır. Katılımcıların sosyodemografik özellikleri Tablo 2'de verilmiştir.

Aynı zamanda katılımcıların yaş ortalaması $35,8 \pm 6,6$, evli olanların evlilik yılı ortalaması $12,0 \pm 7,5$, aylık gelir ortalaması $2.252 \text{ TL} \pm 2.079$, meslekteki çalışma yılı ortalaması $12,1 \pm 5,1$ ve kurumdaki çalışma yılı ortalaması $10,8 \pm 4,9$ olarak bulunmuştur.

Tablo 3. Katılımcıların İş Yerindeki Özellikleri

		Sayı	Yüzde
Nöbet tutuyor musunuz?	Evete	76	77,6
	Hayır	22	22,4
	Toplam	98	100,0
Haftalık nöbet sayısı	1	68	69,4
	2	5	5,1
	3	3	3,1
	4	1	1,0
	Cevap yok	21	21,4
	Toplam	98	100,0
Haftalık çalışma saati	24	1	1,0
	32	1	1,0
	35	1	1,0
	40	30	30,6
	45	62	63,4
	48	2	2,0
	72	1	1,0
	Toplam	98	100,0
İşyerinde konumunuz	Kadro lu	17	17,3
	Sözleşmeli	40	40,8
	Diğ er	41	41,9
	Toplam	98	100,0
Hizmet içi eğitim alıyor musunuz?	Evete	89	90,8
	Hayır	8	8,2
	Cevap yok	1	1,0
	Toplam	98	100,0
Hizmet içi eğitim alıyorsanız yeterli mi?	Çok yeterli	8	8,2
	Yeterli	18	18,4
	Orta düzeyde	58	59,2
	Kötü	9	9,2
	Yetersiz	5	5,0
	Toplam	98	100,0
Öğrenci iken aldığınız eğitim yeterli mi?	Çok yeterli	16	16,3
	Yeterli	32	32,7
	Orta düzeyde	38	38,8
	Kötü	5	5,1
	Yetersiz	7	7,1
	Toplam	98	100,0
Mesleği kendiniz mi seçtiniz?	Evete	58	59,2
	Hayır	40	40,8
	Toplam	98	100,0
İsteyerek mi seçtiniz?	Evete	55	56,1
	Hayır	43	43,9
	Toplam	98	100,0
Sigara içiyor musunuz?	Evete, her gün en az bir tane	42	42,9
	Her gün olmamakla birlikte ara sıra	13	13,2
	İçiyordum bıraktım	6	6,1
	Hiç içmedim	37	37,8
	Toplam	98	100,0
Tatile çıkıyor musunuz?	Evete	57	58,2
	Hayır	41	41,8
	Toplam	98	100,0
Ne sıklıkla tatile gidiyorsunuz?	Bir kaç yılda	35	35,6
	Yılda bir	20	20,4
	Yılda iki	8	8,2
	Yılda 3 ve üstü	3	3,1
	Cevap yok	32	32,7
	Toplam	98	100,0

Katılımcıların %77,5'i nöbet tutmakta, %22,4'ü ise nöbet tutmamaktadır. %69,4'üne haftada 1, %5,1'ine haftada 2, %3,1'ine haftada 3 nöbet gelmektedir. %30'u haftada 40 saat, %63,3'ü haftada 45 saat, %2'si haftada 48 saat çalışmaktadır. %17,3'ü kadrolu, %40,8'i sözleşmeli, %41,8'i ise diğer statüdedir. %90,8'i hizmet içi eğitim almış, %8,2'si ise almamıştır. %8,2'si aldığı hizmet içi eğitimin çok yeterli, %18,4'ü yeterli, %59,2'si orta düzeyde, %9,2'si kötü, %5,1'i ise yetersiz olduğunu söylemiştir. %59,2'si mesleği kendisinin seçtiğini, %40,8'ise kendisinin seçmediğini söylemiştir. %56,1'i mesleği isteyerek seçtiğini, %43,9'u isteyerek seçmediğini söylemiştir. Sigara çime konusunda %42,9'u her gün en az bir tane, %13,3'ü her gün olmamakla birlikte ara sıra, %6,1'i içiyordum bıraktım, %37,8'i hiç içmedim cevabı vermiştir. %58,2'si tatile çıktığını, %41,8'i çıkmadığını söylemiştir. %35,7'si birkaç yılda, %20,4'ü yılda bir, %8,2'si yılda iki, %3,1'i ise yılda 3 ve üstü tatile çıktığını söylemiştir.

4.1. İş Doyum Ölçeği Bulguları

Katılımcıların iş doyum ölçeğine verdikleri cevapların puanları toplanarak birer iş doyum puanı hesaplanmıştır. Bu puan minimum 41 maksimum 205 olabilmektedir. Puan yükseldikçe kişinin iş doyum düzeyinin de o oranda yükseldiği şeklinde değerlendirilmiştir.

Tablo 4. İş Doyum Ölçeğiyle Bazı Demografik Özelliklerin Karşılaştırması

		İş Doyum Ölçeği Mean ±SD	P
Cinsiyet	Erkek	118,04 ± 14,41	0,774
	Kadın	117,14 ± 16,10	
Medeni Durum	Evli	117,91 ± 15,89	0,595
	Bekar	115,96 ± 15,00	
Eğitim	Lise	117,33 ± 15,07	0,775
	Önlisans	118,90 ± 14,98	
	Lisans	116,68 ± 17,21	
	Yüksek Lisans	115,00 ± 25,45	
	Diğer	103,00 ± 0,00	
Çocuk Var mı?	Evet	117,90 ± 14,80	0,711
	Hayır	116,82 ± 16,48	
Nöbet tutuyor musunuz?	Evet	118,85 ± 15,14	0,120
	Hayır	112,95 ± 15,45	
İş yerindeki Konum	Kadroolu	113,70 ± 16,91	0,317
	Sözleşmeli	116,57 ± 17,97	
	Diğer	120,04 ± 11,27	
Hizmet içi eğitim alıyor musunuz?	Evet	118,57±14,73	0,021
	Hayır	105,50±18,62	
Evde sizi uykusuz bırakacak çocuk var mı?	Evet	114,68 ± 15,09	0,325
	Hayır	118,34 ± 15,40	
Mesleği kendiniz mi seçtiniz?	Evet	117,65 ± 15,84	0,923
	Hayır	117,35 ± 14,74	
İsteyerek mi seçtiniz?	Evet	119,27 ± 14,80	0,205
	Hayır	115,30 ± 15,87	
Tatile çıkıyor musunuz?	Evet	117,10±14,35	0,748
	Hayır	118,12±16,76	

Katılımcıların genel iş doyum puan ortalaması 117,5±15,3 bulunmuştur. Bu puanın minimum 41 maksimum 205 olduğu düşünüldüğünde genel iş doyum seviyesinin ortalamanın biraz altında olduğu şeklinde değerlendirilmiştir. Katılımcıların bazı demografik özelliklerine göre iş doyum seviyeleri arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı incelenmiştir. Sadece hizmet içi eğitim alma durumuna göre iş doyum ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (p=0.021). Bakıldığında hizmet içi eğitim alanların iş doyumunu, almayanlardan daha yüksektir. Diğer parametreler arasında ise anlamlı farklılık bulunmamıştır. İş doyum ölçeğiyle bazı demografik özelliklerin karşılaştırması Tablo 4’de verilmiştir.

Tabloda görüleceği gibi iş doyum ölçeğiyle demografik değişkenlerin özelliklerinin karşılaştırılması incelenmiştir. Buna göre, hizmet içi eğitim alan katılımcıların iş doyum ölçeğine verdikleri cevaplar arasındaki fark anlamsal bir ifade taşımaktadır (p<0,05). Hizmet içi eğitim alan katılımcılardan elde edilen

ortalama 118,57 olurken, eğitim almayanların puan ortalaması, 105,50'dir. Bu sonuçları, hizmet içi eğitim alanların iş doyumu daha yüksektir şeklinde yapmak mümkündür.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Hastanede çalışan tıbbi sekreterlerin çalıştıkları servis bilgisi incelendiğinde birçok servisten katılım olduğu görülmüştür. En fazla katılım 31 kişi ile dahili servisten gerçekleşmiştir.

Katılımcıların yarısından fazlası kadındır. Yaklaşık yarısı lise mezunu, kalanların çoğunluğu ise ön lisans mezunudur. Lisans mezunu sayısı azdır. Katılımcıların büyük çoğunluğu evlidir. Katılımcıların yaklaşık yarısının eşi lise mezunudur. Bunu eşi üniversite mezunu olanlar izlemektedir. Çoğunluğunun çocuğu vardır. En fazla 1 çocuğu olanlar, ardından 2 çocuğu olanlar gelmektedir. Büyük çoğunluğunun kendisini gece uykusuz bırakacak kadar küçük çocuğu yoktur. Aile gelirinden faydalananlar sayısında ilk sırayı 4 kişi almıştır. Bunu 3 kişi ve 2 kişi izlemektedir. Katılımcıların genel yaş ortalaması 35, evli olanların evlilik yılı ortalaması 12, aylık gelir ortalaması 2.252 TL, meslekteki çalışma yılı ortalaması 12 yıl ve kurumdaki çalışma yılı ortalaması 10 yıl olarak bulunmuştur.

Katılımcıların genel iş doyum seviyesi incelenmiş ve iş doyum seviyesinin ortalamanın biraz altında olduğu görülmüştür.

Çalışmanın da ana amacını oluşturan; katılımcıların cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, çocuk olup olmadığı, nöbet tutup tutmadığı, iş yerindeki konum, hizmet içi eğitim alıp almama durumu, evde uykusuz bırakacak çocuk olup olmadığı, mesleği kendi seçip seçmediği, mesleği isteyerek mi seçtiği ve tatile çıkıp çıkmama durumlarına göre iş doyum seviyesinin farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Bunlar arasında sadece hizmet içi eğitim alma durumuna göre iş doyum ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Bakıldığında hizmet içi eğitim alanların iş doyumunu, almayanlardan daha yüksektir. Cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, çocuk durumu, nöbet durumu, iş yerindeki konum, meslek tercihi, meslek seçimi ve tatil durumu değişkenlerinin iş doyumunu üzerinde anlamlı derecede etkili olmadığı görülmüştür. Elde edilen bu bulgular 2003 yılında Yıldız ve arkadaşlarının doktorlar üzerinde yaptıkları bir çalışmada elde ettikleri sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Bulgulardan elde edilen veriler aynı zamanda 2006 yılında Sünter ve arkadaşlarının pratisyen hekimler üzerinde yaptıkları bir çalışma ile de paralellik göstermektedir. Sünter ve arkadaşlarının çalışmasında da iş yerindeki konuma göre ve hizmet yılına göre iş doyumunu açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır.

İncir (1990) tarafından yapılan bir araştırmada kadın ve erkek çalışanların iş tatmini düzeyleri arasındaki farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı sonucu bulunmuştur. Bu sonuç araştırmamızdaki ile örtüşmektedir.

Aksu, Acuner ve Tabak'ın (2002) 2005 sağlık çalışanı ile gerçekleştirdikleri bir araştırmada, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, yönetim pozisyonu ve çalışan birimin büyüklüğü gibi değişkenlere göre iş doyum düzeyinin farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş, sonuçta cinsiyete ve medeni duruma göre iş doyumunun farklılaşmadığı ancak, yaş, eğitim düzeyi, yönetim pozisyonu ve çalışılan yerin büyüklüğüne göre iş doyumunu düzeylerinin farklılaştığı sonucu bulunmuştur. Ancak Bodur ve Güler'in (1997) sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları bir çalışmada da eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunamadığı görülmüştür.

Tıbbi sekreterler, üniversite hastaneleri, devlet hastaneleri, sağlık ocakları, özel hastane ve klinikler, özel muayenehaneler, tıbbi yazılım şirketleri, medikal malzeme satış ve tanıtım firmaları, ilaç tanıtım firmaları, ambulans şirketleri, sigorta şirketleri ve sağlık alanında hizmet veren tüm kurum ve kuruluşlarda, tıbbi sekreter, arşivci, istatistik memuru olarak da çalışabilirler. Sağlık hizmeti veren kurum ve kuruluşların bütün birimlerinde görev alabilirler. Bu yüzden hastalar, hasta yakınları, yöneticiler ve personellerle iletişim içerisindedirler. Günümüzde uluslararası seviyeye açılan Türk Tıp literatüründe, yabancı dilde iletişim kurabilen, hastalık ve ameliyatları ICD (International Classification of Diseases) sistemi ile kodlayabilen, tıbbi terminolojiye hâkim, anatomi, bilgisayar bilgileri ile donatılmış sekreterlere duyulan ihtiyacın oldukça fazla görülmüştür. Çalışmamızda da görüldüğü üzere iş doyumunu bu açıdan da oldukça önemlidir.

Çalışanların iş doyumuna ulaşması, toplum hayatında hem fiziksel hem de ruhsal açıdan sağlıklı ve mutlu bireylerin var olmasına katkıda bulunmaktadır. Kurumsal açıdan ise, iş doyumuna ulaşan çalışanın, çalıştığı kuruma bağlılığı artmakta bireysel olduğu kadar kurumsal işgücü başarısının artması konusunda ortam

hazırlanmaktadır. Çalışanların iş doyumunun artması için yapılabilecek ve olması gereken bazı yapısal faaliyetler şu şekilde önerilebilir:

Hastaneler kurum kimliklerini açık bir şekilde ortaya koymalıdır. Vizyon, misyon ve stratejiler, kurum politikaları açıkça belirlenmelidir. Bu kavramlar çalışanların mesleki hedefleri ile ilişkilendirilmelidir. Bu sayede çalışanlar ortak hedeflere varabilmek için daha sistematik daha disiplinli ve daha istekli çalışırlar.

Çalışanların hizmet içi eğitime alınması ve bu sayede kişisel gelişimleri için gerekli eğitim olanaklarını sağlamalıdır. Eğitim, kurum içindeki sosyal faaliyetlerin artmasına ve mesleki ilişkilerin gelişmesine, ekip ruhunun oluşmasına ve çalışanın iş doyumuna katkıda bulunacaktır.

İş güvencesi, çalışanlar için hayati bir öneme sahiptir. Bu nedenle çalışanlara olağanüstü durumlar haricinde, çalıştıkları ve başarılı oldukları sürece işlerini kaybetmeyecekleri hususunda güvence verilmesi iş doyumunu yükseltecektir.

Çalışanların olabilecek en yüksek refah seviyesinde yaşayabilecekleri ve hak ettikleri maaş hesaplanmalı ve maaşlar adil bir şekilde zamanında ödenmelidir.

İnsan, hayatının çoğunu uyuyarak ve çalışarak geçirmekte; kişinin günlük yaşama süresinin üçte biri de işyerinde çalışarak geçmektedir. Bu sebeple çalışanların üretken olması huzurlu bir şekilde işe adapte olmaları işinden en üst seviyede doyum sağlamalarıyla yakından ilgilidir. Bu önemli gerçeği göz önünde bulundurarak iş doyumunun sadece iş yaşamını etkilediğini düşünmek, bu kavramın önemini azaltacaktır. Çünkü, bireyin yaşamının önemli bir kısmını kaplayan iş, aynı zamanda genel yaşam doyumunu ile yakından ilişkilidir. Çalışanın iş doyumunu ile onun iş dışı tutumları arasında olumlu ve karşılıklı bir ilişki bulunmakta, iş ve yaşam arasındaki ilişkiden hareketle iş doyumunu, kişinin yaşamını da etkilemektedir (Balcı, 2003: 78; Davis, 1988: 99). Bu durum çalışmamızla ilgili anlamlı bir bütünlük içerisindedir.

Artık günümüzde tıbbi kayıtları yapacak, arşivleyecek ve gerekli durumlarda kullanıcının hizmetine sunacak Tıbbi sekreterlerin, özel beceri ve yetenekleri geliştiren eğitim almış olma şartı aranmaktadır. Sağlık hizmetine duyulan ihtiyacın artması, kayıt işlemleri ve doküman yükünü de beraberinde getirmiş olmakla beraber bundan dolayı tıbbi sekreterlik mesleği sağlık hizmetlerinde giderek önemli hale

gelmiştir. Bu durum çalışanların iş doyumunu açısından ücretlerine gereken önemin ve hassasiyetin yansıtılmasını gerektirdiği sonucunu ortaya çıkarmaktadır.

Sonuç olarak, hastanenin çeşitli birimlerinde görev yapan tıbbi dokümantasyon ve tıbbi sekreterlerin sağlık hizmeti açısından oldukça önemli bir yere sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum günümüzde de gerek hastayla olan iletişimin önemli olmasından gerek hasta verilerinin kontrol altına alınması açısından ve saklanması, bilgi gizliliğinin bilincinde olunmasından tıbbi sekreterlerin bireysel özelliklerinin iş doyumlarıyla bağlantılı olduğu sonucunu ortaya çıkarmıştır. Aynı zamanda sağlık hizmetlerinde kalitenin artması ve refah seviyesinin yükselmesi açısından da son derece önemli bir yere sahiptir.

5.1. Öneriler

- Çalışma sadece Sivas Numune Hastanesi'nde görev yapan tıbbi sekreterlere uygulanmış olup, özel hastanelerde, üniversite hastanelerinde de, toplum sağlığı merkezlerinde çalışmakta olan tıbbi sekreterlere de yapılarak çalışmanın genişletilmesi fayda sağlayabilir.
- Tıbbi sekreterlik mesleği, sağlık hizmetlerine duyulan ihtiyacın artması ile giderek önemini arttırmıştır. Meslekte iyileştirme (performansa yönelik ücrette artış, fazla mesai, nöbet tutma, ödüllendirme... gibi) yapılması, iş doyumunu arttırabilir.
- Tıbbi sekreterlerin bireysel özelliklerinin birbirinden farklı olması nedeniyle özelliklerine uygun bölümlerde çalıştırılması iş doyumunda verimliliği arttırabilir.
- Hizmet içi eğitimlere katılımların arttırılmasına yönelik daha fazla çalışmalar yapılabilir ve tıbbi sekreter mesleğine yönelik seminerler, farklı faaliyetler düzenlenebilir.
- Sağlık sektöründe hastayla ilk iletişime geçen tıbbi sekreterler olduğundan yıpranma payları fazladır. Bu duruma yönelik gerekli sosyal desteğin sağlanması da iş doyumundaki verimi arttırabilir.
- Devlet hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterler ile, özel hastanede çalışan tıbbi sekreterlerin aynı koşullarda çalışmalarına rağmen, iş doyum düzeyi farklılık gösterebilir.

- Sağlık hizmeti veren tüm kurum ve kuruluşlarda öncelikli olarak daha iyi ve kaliteli bir hizmet sunabilmek için tüm yöneticilerin çalışanları ile empati kurabilmesi, gerekli desteği verdiğini hissettirmesi de iş doyumunda verimliliği arttırabilir.

KAYNAKÇA

- Acar Abdurrahman, (2014). Kamu Hastanelerinde Tıbbi Sekreterlerin İş Doyum Düzeyleri (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sayfa Sayısı: 122, İstanbul.
- Adıgüzel Orhan, Keklik Belma, (2011). "Sağlık Kurumlarındaki İş Görenlerin İş Tatmini ve Bir Uygulama", DPÜ, SBD, S.29, Kütahya.
- Aksayan Seçil,. (1990). Koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin iş doyumunu etkilerinin irdelenmesi (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aksu Günay Acuner, Ahmet Munir ve Tabak, Ruhi Selçuk, (2002). Sağlık Bakanlığı Merkez Ve Taşra Teşkilatı yöneticilerinin iş doyumuna yönelik bir araştırma (Ankara Örneği). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 55(4), 271-282.
- Annak Binay Bilge, (2005). Sosyal Destek, Sosyal Ağ, Yaşam Kalitesi Ve Yaşam Doyumu: Duygu-Durum ve Anksiyete Bozukluğu Tanısı Alan Kişiler Ve Düzenli Hemodiyaliz Tedavisi Gören Hastalar Açısından Bir Karşılaştırma. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Artık Selçuk, (2009). Yönetmel Davranış Biçimlerinin İş Doyumuna Etkisi Üzerine Bir Araştırma, ATÜ, SBE, YYLT, Ankara
- Artukoğlu Adil, Kaplan Aslan, (2002). Tıbbi Dökümantasyon, Kum Baskı Hizmet Sanayi Ticaret Limited Şirketi. Ankara.
- Aşan, Öznur ve Erenler, Esra (2008), "İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi", Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 13, Sayı 2, s. 203-216, Isparta.
- Akşit Aşık, Nuran (2010), çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. Türk İdare Dergisi, 467:31-51.

- Avcı Turgay, Karatepe Osman, (2000). Measuring service quality of travel agents: Evidence from Northern Cyprus, *Service Industries Journal* 24 (3): 82-100.
- Balcı Ali, (1987). Eğitim yöneticisinin iş doyumunu (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Balcı Seher, Yılmaz, Müge, Odacı Hatice .ve Kalkan, Melek. (2003). Yönetici adaylarının duygusal zekâ ve iş doyumunu düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. VII. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi'nde sunulan bildiri. Malatya.
- Baş Türker ve Ardiç Kadir., (2002). The impact of age on satisfaction of academician, *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 4(3), 89-102.
- Başaran İbrahim, (1992), *Yönetimde İnsan İlişkileri*, Kadioğlu Matbaası, Ankara.
- Baştemur Yakup, (2006). İş tatmini ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğünde bir araştırma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Batıgün Ayşegül. Durak. ve Ayda Büyükaşahin, Nesrin Şahin, (2006). İş stresi ve sağlık psikolojisi araştırmaları için iki ölçek: A-tipi kişilik ve iş doyumunu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1), 32.
- Baysal Ayşe Can, (1981). *Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar*, Yalçın Ofset Matbaası, İstanbul.
- Baysal Ayşe Can, (1992). *Çalışma Yaşamında İnsan*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, No. 225, İstanbul.
- Bilge Filiz, Akman Yasemin, Kelecioğlu Hülya, (2005). “Öğretim Elemanlarının İş Doyumlarının İncelenmesi”, MÜ, Atatürk Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimler Dergisi, S.22, İstanbul.
- Bilgiç Reyhan, (1998). The relationship between job satisfaction and personal characteristics of Turkish worker. *Journal of Psychology*, 132(5), 549–558.
- Bingöl Dursun, (1996). *Personel Yönetimi*, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Bodur Said, Güler Sami, (1997). Sağlık yöneticilerinde iş doyumunu. *Genel Tıp Dergisi*; 1:12-14.

- Bozkurt Öznur ve Bozkurt İlhan, (2008), İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. Doğu Üniversitesi Dergisi, 9(1): 1-18.
- Budak Selçuk, (2003).Psikoloji Sözlüğü, Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları, s:46,Ankara.
- Ceylan Fikret, (2012). Sekreterlik Teknikleri, Bursa.
- Coşan Pınar, Tengilimoğlu Dilaver, (2003). Türkiye’deki Büro Yönetimi Eğitimi ve Eğitim Programları Hakkında Mezunların Görüşlerinin Saptanması. III. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi’nde sunuldu, Eskişehir.
- Çakır Özlem, (2001). İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler: Seçkin Kitabevi. Ankara.
- Çalışır Hüsniye, (2012). Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu (Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Hemşire – Ebe Hemşireler Örneği), Beykent Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul.
- Çalışkan Zekeriya, (2005). İş Tatmini: Malatya’da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama, Fırat Üniversitesi, Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları Dergisi, C.4, S.1, Elazığ.
- Çelen Ümit, Piyal Bülent, Karaodul Gülay, Demir Mehmet, (2004). “ Ankara Onkoloji Eğitim Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C:7, S:3, s:313, s:297-331, Ankara.
- Çıtak Mustafa Anıl, (2008). İstanbul İlinde Kamu ve Özel İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Çimen Mesut, (2010). “Sağlık Yönetimi ve Sağlık Yönetim Eğitimi”, ACÜ, Sağlık Bilimleri Dergisi, C.1, S.3, İstanbul.
- Çimen Mehmet Şemsettin, (2000), İ., “Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi”, HÜ, HSİD, C.5, S.4, Ankara.
- Davis Keith, (1984). Human behavior at work. USA: McGra Hill Book Co.

- Davis Keith, (1988). İşletmede insan davranışı: Örgütsel davranış. (K. Tosun, Çev.) İ.Ü.İşletme Fakültesi Yayınları. İstanbul.
- Demir Nevzat, (2007). Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, İstanbul.
- Dikmen Ahmet Alpay, (1995). Kamu Çalışanlarında İş Doyumu Ve Yaşam Doyumu (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Duxbury Mitzi , Armstrong Gordon, Drew Debra, Henly Susan, .(1984). Head nurse leadership style with staff nurse burnout and job satisfaction in neonatal intensive care unit. Nurs Res; 33: 97101.
- Egbule Patrick Ekezie, (2003). Erdem Binnur, (2010). İç Hastalıkları Hemşirelerinin İş Doyumu ve İş Zenginleştirme Durumlarının Değerlendirilmesi, MÜ, SABE, YYLT, İstanbul.
- Erdoğan İlhan, (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış. İstanbul: İ. Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No: 266/158.
- Ergin Canan, (1997). "Bir iş Doyumu Ölçümü Olarak "iş Betimlemesi Ölçeği": Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması," Türk Psikoloji Dergisi, 12/39: 25-36.
- Eroğlu Feyzullah, (2000). Davranış Bilimleri, Beta yayınları, 5. Baskı, İstanbul.
- Ertürk Emel, Keçecioğlu Tamer, (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama, Ege Akademik Bakış, Cilt: 2, sayı 1, ss.39-52.
- Gezici Ali, (2007). Yöneticilerin Liderlik Stilllerinin Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Özel Eğitim Kurumlarında Öğretimsel Liderlik ve Bir Uygulama, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya.
- Gök Gürleyen, (2006). "Ankara Büyükşehir Belediyesinde Görev Yapan İtfaiye Çalışanlarının İş Tutumları ile İş Doyumlarının Analizi", www.ttb.org.tr/MSG/mart25/buyuksehir.pdf, 27 Nisan 2007 tarihli kayıttan.
- Gülner Birol, (2007). Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu, İstanbul.
- Gürbüz Sait, (2007). "Kamu Personelinin Ücret Tatmin Seviyelerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, C 6,S 21.

- Herzberg Frederick, (1968). One more time: How do you motivate employees?
Harward Business Review.
- Jenkins Stephan, (1995), Easy Estimation Methods for Discrete-Time Duration
Models, Oxford Bulletin of Economics and Statitics, Volume 57, Issue 1.
- Judge Timothy, Wanatabe, Shigeki, (1993). "Another Look at the Job Satisfaction
Lifesatisfaction Relationship," Journal of Applied Psychology, 78/6: 939-948.
- Kanbay Ayşegül, (2010). Hemşirelerin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılığı, Haliç
Üniversitesi, SABE, YYLT, İstanbul.
- Keser Aşkın, (2003). Çalışma yaşamında motivasyon ve yaşam tatmini. Alf Aktüel
Yayını, Bursa.
- Keser Aşkın, (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi, Otomotiv Sektöründe
Bir Uygulama. Çalışma ve Toplum, 4, 77-96.
- Keser Aşkın, (2006). Çağrı merkezi çalışanlarında iş yükü düzeyi ile işdoyumu
ilişkisinin araştırılması. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Dergisi, 1(11), 100- 119.
- Kiraz Kemal, (2015). Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerde Tükenmişlik
(Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği). Beykent Üniversitesi Sosyal
Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Kocabacak Seda, Yavuz, Ayşe Esra., Ceyhan Z.eynep, Sarı Meryem, (2008). Devlet
Hastanelerinde Üst Düzey Yöneticilerde İş Doyumunun Belirlenmesine
Yönelik Bir Alan Çalışması. A.E. Esatoğlu ve B. A. K. (Ed), Sağlık ve
Hastane İdaresi Kongresi Bildiriler Kitabı içinde (s. 369-372), Antalya.
- Koçel Tamer, (2010). İşletme Yöneticiliği. 12. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım
A.Ş. 526, 622-624, İstanbul.
- Kurt Selda Deniz, (2009). Klinik Sorumlu Hemşirelerin Liderlik Davranışlarının
Hemşirelerin İş Doyumu Üzerine Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç
Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Lam Terry, Baum Tom, Pine Ray, (2003). Moderating effect on new employee's job satisfaction and turnover intentions: the role of subjective norm, *Annals of Tourism Research* 30 (1), 160-77.
- Locke Edwin, (1976). The nature and causes of job satisfaction. M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology içinde* (s. 1297-1349). Chicago.
- Louiselle Kevin, (1989). Job Involvement as Psychological Identification with JobRoles: The Refinement and Validation of a Construct. Ph. D. Dissertation. University of Missouri-Saint Louis, s:159, Chicago.
- Maktalan Fatih Kaan, (1997). İş Tatminin Etkileyen Faktörler ve Plastik Profil İşlemelerinde Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Melamed Tuvia, (1996), Career Success: An assessment of a gender- specific model, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Volume 69, Issue, 3.
- Milli Eğitim Müdürlüğü, Sağlık Daire Başkanlığı Tıbbi Sekreterlik Modülü, Ankara, 2011 Haziran-Temmuz-Ağustos 2013 tarihli Sağlık Düşüncesi ve Tıp Kültürü Dergisi, 27.
- Mete Mehmet, (2014), Çalışanların İş Tatminine Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma: Tekstil Sektöründe Bir İşletme Örneği, *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 15, sayı 2.
- Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Sekreterliği, Tıbbi Sekreterlik Hizmetlerine Giriş,http://megep.meb.gov.tr/mte_program_%20modul/moduller_pdf/T%C4%B1bbi%20Sekreterlik%20Hizmetlerine%20Giri%C5%9F.pdf (02.07.2018).
- Misener Terry, Haddock K.Sue, Gleaton James U, Abu Ajamieh Abdul Rahman,.(1996). Toward an international measure of job satisfaction. *Nurs Res*; 45: 8791.
- Musal Berna, Elçi Ömür Çınar, Ergin Sevim, (1995). Uzman hekimlerde mesleki doyum. *Toplum ve Hekim*, 10(68), 2-7.

- Naktiyok Atılhan, (2002). İç Girişimcilik, Beta basın yayın, İstanbul.
- Nicholson Imogen., Dalzell Mark. and El-Matary Wael, (2004). Vitamin D as a therapy for colitis: a systematic review. *Journal of Crohns Colitis*, 6(4): 405-411.
- Özaltın Hazım, (1997). TSK' de görevli hekim ve hemşirelerin iş doyumunu. GATA II. Baştabip Oryantasyon Kurs Kitabı, Ankara.
- Özgenel Fatmanur İnce, (2014), Edirne Merkez İlçedeki Kamu ve Özel Hastanelerde Çalışan Hekim ve Hemşirelerde İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler, Trakya Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Edirne.
- Rençber Seda, (2012). Batman ili sağlık sektöründe kamu ve özel hastanelerde görev yapan yöneticilerin iş doyumunu ve iş doyumunu etkileyen faktörler [Yüksek lisans tezi]. Elazığ: Fırat Üniversitesi.
- Rue Leslie and Lloyd Byars, (1995), *Management: Skills and Applications*. Ed. Chicago, Irwin.
- Semercioğlu Muhammd Serhat, (2012). Özel ve Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin İş Doyumu ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Alan Çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Smith Patrica Caln, Kendall Lorne, Hulin Charles, (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*, Chicago: Rand McNally.
- Soyer Makbule, (2008). İstanbul'daki Özel Hastanelerde Çalışan Yöneticilerde İş doyumunu ve Tükenmişlik. *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23: 129- 135.
- Sünter Ahmet Tevfik, Canbaz, Sevgi, Pekşen Yıldız., (2006). Pratisyen Hekimlerde İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeyleri. *Genel Tıp Dergisi*; 16 (1).
- Sürek Müfide, (2007). İstanbul Menkul Kıymetler Borsasında görevli üye temsilcilerinin iş tatmini üzerine bir araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İ.Ü., Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Şahin Nesrin, (2001). Hastanelerde çalışan hemşirelerin öznel yaşam kalitelerinin değerlendirilmesi: Kırıkkale Devlet ve SSK Hastaneleri Örneği (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Şahin Nesrin, Durak Batıgün Ayşegül, (1997). Bir özel hastane sağlık personelinde iş doyumu ve stres. Türk Psikoloji Dergisi, 1(2), 57-71.
- Şangar Zühal, (2016). İş Doyumu Ve Yaşam Kalitesi: Akademik Personel Üzerinde Bir Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Şengül Arzu, (2009). “Kamu ve Özel Sektör Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Klinisyen Hekimlerin İş Doyumları Arasındaki Farklılıkların Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma”, Ege Akademik Bakış Dergisi, C.9, S.4, İzmir.
- Telman Nursel, Ünsal Pınar, (2004). Çalışan Memnuniyeti. 1. Baskı, Epsilon Yayıncılık, İstanbul.
- Tengilimoğlu Dilaver, Çıtak Nilgün, (2003). Yönetici ve Tıp Sekreterliği. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Topbaş Eylem, (2006). Tıbbi Sekreterlik Eğitim Programı: Fransa Örneği, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, C 1, S 2, Elazığ.
- Tor, Serhat Sefa (2011). Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama, KMÜ, SBE, YYLT, Karaman.
- Toroslu Berrin, (1993). Ofis Yönetim Organizasyonu ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi İşletme ve İktisadi Enstitüsü, İstanbul.
- Tosunoğlu Hülya, (1998).“Fırat Üniversitesi Öğretim Elemanlarının İş Doyumu”, Yayınlanmamış Tezi, Elazığ.
- Tutar Hasan, Başpınar Nuran Öztürk, Altınöz Mehmet, (2004). Sekreterlik El Kitabı Temel Sekreterlik ve Yönetici Asistanlığı, Ankara.
- Türk Sezai, (2007). Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Ankara.

- Tüzün Mehmet Burak, (2002). Çalışanların İş Memnuniyetlerindeki Yetersizliklerin İşe Olumsuz Etkileri ve Bunun Saptanması İçin Bir Ölçek Geliştirme. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Vural Gülşen, (1999). Hemşirelikte Önderlik Davranışı ve İş Doyumu, Modern Hastane, Yönetimi Dergisi, C:3,S:3, ss.14.
- Yelboğa Atilla, (2007). “Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu ile İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi ” Çağ Üniversitesi, SBD, Sosyal Bilimler Dergisi, 4(2): 1-18.
- Yenihan Bora, (2010). Türk İlaç Sektöründe Çalışan Tıbbi Tanıtım Temsilcilerinin İş Doyumu ve Kurumsal Bağlılık Düzeylerinin İncelenmesi, Sakarya Üniversitesi, SBE, YYLT, Sakarya.
- Yetim Ünsal, (1991). Kişisel Projelerin Organizasyonu ve Örüntüsü Açısından Yaşam Doyumu. Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yıldırım Fatma, (2007). “İş Doyumu ve Örgütsel Adalet İlişkisi”, AÜ, Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, S.62, Ankara.
- Yıldız Mustafa, Önder Mehmet Emin, Tural Ümit, Balta Halil İbrahim, Koçalım Nermin, (2003). Birinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan pratisyen hekimlerin psikotik bozukluklar ve tedavisine yönelik tutumları. Türk Psikiyatri Dergisi, 14:106-115.
- Yılmaz Emel, (2007). Kurum İçi İletişim Ortamı ile Kurumsal Güven Arasındaki İlişki ve Bir Alan Araştırması. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yüksel İhsan, (2002). Sürekli ve Geçici Statüde İstihdam Edilen Bilgisayar İşletmenlerini Ayırt Edici İş Doyum Ögelerinin Belirlenmesi. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, Cilt: 57, Sayı: 4, ss.185-203.

EKLER

Ek 1. Sosyodemografik Veri Toplama Formu

Çalışmanın amacı, Sivas Numune Hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlerin bireysel özelliklerinin iş doyumuna etkisini araştırmaktır. Bu çalışma bir anket çalışması olup katılım gönüllülük esasına dayalıdır. Sorulara verilen yanıtlar kesinlikle gizli tutulacaktır. Anket sorularımız kişisel bilgiler, iletişim ve tükenmişlik düzeyleri olmak üzere 3 bölümden oluşmaktadır. Lütfen, her soru için size uygun seçeneği parantez içine (x) işareti koyup işaretleyiniz.

Sosyodemografik Veri Toplama Formu

- 1-Çalıştığınız Sağlık Kurumunun Adı:
- 2-Çalıştığınız Birim/Servis:
- 3-Yaşınız:
- 4-Cinsiyetiniz: 1) Erkek 2) Kadın
- 5-Eğitim Durumunuz:
1-Sağlık Meslek Lisesi 2-Ön Lisans 3-Lisans 4-Yüksek lisans
5-Diğer (Açıklayınız:.....)
- 6-Medeni durumunuz: 1) Evli 2) Bekar 3) Dul / Boşanmış
- 7-Kaç yıldır evlisiniz?.....
- 8-Evli iseniz Eşinizin Eğitim Düzeyi
1-İlköğretim Mezunu 2-Lise Mezunu 3-Üniversite Mezunu 4-Diğer
(Açıklayınız:.....)
- 9-Eşinizin Mesleği:.....
- 10-Çocuğunuz var mı ? 1-Evet 2-Hayır
- 11-Çocuk sayısı:.....
- 12-Evde sizi geceleri uykusuz bırakacak kadar küçük çocuğunuz var mı?
1-Evet 2-Hayır
- 13-Aylık geliriniz (Kira hariç eve giren toplam para miktarı yazılacak):
.....
- 14-Gelirden faydalanan kişi sayısı:.....
- 15-Meslekte kaçınıcı yılınız (çalışma süreniz): yıl ay
- 16-Şu an çalışmakta olduğunuz kuruluştta kaç yıldır çalışıyorsunuz?
.....
- 17-Şu an çalışmakta olduğunuz kuruluştan önce kaç kuruluştta çalıştınız?
1-İlk işim 2-Daha önce adet kuruluştta çalıştım
- 18-Nöbet tutuyor musunuz? 1-Evet 2-Hayır
- 19-Nöbet sıklığınız:
(haftada) :kez veya ayda.....kez nöbet tutuyorum

20-Çalışma saatiniz (haftada):..... saat

21- İşyerindeki konumunuz.

1-Kadrolu 2-Geçici (Sözleşmeli) 3-Diğer (Açıklayınız:.....)

22- Hizmet içi eğitim alıyor musunuz? 1-Evet 2-Hayır

23-Evet ise aldığınız hizmet içi eğitim yeterli mi?

1-Çok yeterli 2-Yeterli 3-Orta Düzeyde 4-Kötü 5-Çok kötü/Yetersiz

24-Öğrenci iken aldığınız eğitim, işinizi yürütmeniz için yeterli mi?

1-Çok yeterli 2-Yeterli 3-Orta Düzeyde 4-Kötü 5-Çok kötü/Yetersiz

25-Mesleğinizi kendiniz mi seçtiniz? 1-Evet 2-Hayır

26-Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz? 1-Evet 2-Hayır

27-Sigara içiyor musunuz?

1-Evet, her gün en az bir tane olmak üzere içiyorum

2-Her gün olmamakla birlikte ara sıra içiyorum

3-İçiyordum, bıraktım

4-Hiç içmedim

28-Tatile çıkabiliyor musunuz?

1-Evet 2-Hayır

29-Tatile çıkıyorsanız ne sıklıkla gidiyorsunuz?

1-Birkaç yılda 1 2-Yılda 1 3-Yılda 2 4-Yılda 3 ve üstü

Ek 2. İş Doyum Anketi

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen
1.İşimde terfi fırsatları bulunmamaktadır.					
2.İşimde bana verilen sorumluluk yeterlidir.					
3.İşyerimdeki terfi sistemimde, yeteneklere önem verilmektedir.					
4.İş yerimdeki terfilerde başarıya önem verilmemektedir.					
5.İş ile ilgili konularda personel kendini yetiştirdiği ölçüde terfi etmektedir.					
6.Yönetici sorunlarımla ilgilenmektedir.					
7.Yönetici, benim davranışlarıma karşı hoşgörülü davranmamaktadır.					
8.Yöneticinin işyerindeki yetki kullanma biçimi doğrudur.					
9.Yöneticiler, işgörenlerle olumlu ilişkiler geliştirmek için elinden gelen gayreti gösterirler.					
10.Bu hastanede yöneticiler işgörenler arasında ayırım yapmazlar adil davranırlar.					
11.Yaptığım iş kişiliğime uymamaktadır.					
12.İşimle kişiliğim birbiriyle örtüşmektedir.					
13.İşyerimde başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahibim.					
14.İşim benim için cazip değildir.					
15.İşim benim için saygındır.					
16.İşim, toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermektedir.					
17.İşimde kişisel yeteneklerimi kullanabilmekteyim.					
18.Çalıştığım iş ile ilgili teknik bilgi seviyem yeterlidir.					
19.İşyerimde yeni şeyler öğrenmeliyim.					
20.İşyerimde yeni öğrendiğim şeylerle, işyerim faydalı olabilmekteyim.					
21.İşimde, bilgi yetenek ve tecrübelerimi iyi bir şekilde kullanamamaktayım.					
22.İşimde başarı gösterdiğimde manevi olarak takdir edilmekteyim.					
23.İşimde başarı gösterdiğimde parasal olarak ödüllendirilmekteyim.					

Ek 3. Etik Kurul Onay Belgesi

GİRİŞİMSİZ OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARAR FORMU

ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	Sivas Numune Hastanesinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin Bireysel Özelliklerinin İş Doyumuna Etkisi
-----------------------	--

DEĞERLENDİRİLEN BELGELER	Belge Adı	Tarihi	Versiyon Numarası	Dil
	ARAŞTIRMA PROTOKOLÜ			Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
	BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖZÜLÜ OLUR FORMU			Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
	OLGU RAPOR FORMU			Türkçe <input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
DEĞERLENDİRİLEN DİĞER BELGELER	Belge Adı	Açıklama		
	SIĞIRTA	<input type="checkbox"/>		
	ARAŞTIRMA BÜTÇESİ	<input type="checkbox"/>		
	BIYOLOJİK MATERYEL TRANSFER FORMU	<input type="checkbox"/>		
	PLAN	<input type="checkbox"/>		
	YILLIK BİLDİRİM	<input type="checkbox"/>		
	SONUÇ RAPORU	<input type="checkbox"/>		
	ÖZET:	<input type="checkbox"/>		
KARAR BELGELERİ	Karar No: 2017-41/96	Tarih: 26.01.2017		
	Yukarıda bilgileri verilen başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın/yaklaşımın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yönetimini dikkate alınarak incelenmiş ve uygun bulunan olup araştırmanın/yaklaşımın başvuru dosyasında belirtilen merkezlerde gerekli izin alınarak gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel sakınca bulunmadığına ilişkin etik kurul üye tam sayısının salt çoğunluğu ile karar verilmiştir.			

KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU	
ETİK KURULUN ÇALIŞMA ESASI	Klinik Araştırmalar Hakkında Yönetmelik, İyi Klinik Uygulamaları Kılavuzu, Helsinki Bildirgesi, Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul Yönergesi
BAŞKANIN UNVANI / ADI / SOYADI:	Doç. Dr. Gölşay Yıldırım

Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Cinsiyet		Araştırma ile ilgili		Katkısı *		İmza
			E	K	E	H	E	H	
Prof. Dr. Şahin Güler	Patoloji	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E	K	E	H	E	H	
Prof. Dr. Serpil Değerli	Parazitoloji	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E	K	E	H	E	H	
Prof. Dr. Naim Nur	Halk Sağlığı	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E	K	E	H	E	H	
Doç. Dr. Erman Özdemir	Fizyoloji	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E	K	E	H	E	H	
Doç. Dr. Dilek İnan	Diğer Hastalıklar ve Tedavisi	Cumhuriyet Üniversitesi, Diğ. Fakültesi	E	K	E	H	E	H	
Doç. Dr. Süleyman Arslan	Üçgen Hastalıklar	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E	K	E	H	E	H	
Doç. Dr. Gölşay Yıldırım	Top Tarih ve Etik	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E	K	E	H	E	H	
Doç. Dr. Zehra Göbbaç	Değerler-Edebiyat Bilimleri	Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi	E	K	E	H	E	H	
Yrd. Doç. Dr. Ceyhan Hepozer	İnsanlık Bilimleri	Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi Fakültesi	E	K	E	H	E	H	

* Toplantıda bulunma

Etik Kurul Başkanının
Unvanı/Adı/Soyadı: Doç. Dr. Gölşay Yıldırım
İmza:

Ek 4. Resmi İzin



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
Sivas İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği



İZİN BAŞVURU TALEBİ İNCELEME KOMİSYON TUTANAĞI

Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kuruluşları İşletmeciliği ve Yönetimi Bölümü yüksek lisans öğrencisi Filiz ER'in "Sivas Numune Hastanesinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin Bireysel Özelliklerinin İş Doyumuna Etkisi" konulu anket çalışmasını Sivas Numune Hastanesinde yürütmek üzere Araştırma Çalışmaları Başvuru Formu ile başvuruda bulunmuştur.

Yapılan başvuru, Tıbbi Hizmetler Başkanlığındaki inceleme Komisyonumuz tarafından, Sivas Numune Hastanesinin de görüşü alınarak değerlendirilmiş ve yapılan çalışma programı dahilinde kişisel bilgilerin gizliliği ilkesi göz önünde bulundurularak, belirtilen çalışmanın Sivas Numune Hastanesinde yapılması uygun görülmüştür. İş bu tutanak komisyonumuz tarafından imza altına alınmıştır.

Başkan
Uzm. Dr. Ahmet Kemal Filiz
Tıbbi Hizmetler Başkanı

Üye
Uzm. Dr. Yaşar TAŞTEMUR
İdari Hizmetler Başkanı

Üye
Muhammed Zahid KAYA
Mali Hizmetler Başkanı

Üye
Uzm. Dr. Mahmut ALUÇ
Sivas Numune Hastanesi Yöneticisi

Üye
Op. Dr. Emin Ertan TEMİZÖZ
Sivas Numune Hastanesi Başhekim Yrd.

ÖZ GEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : **Filiz ER**
Uyruğu : **T.C.**
Doğum Tarihi ve Yeri : **01.09.1984**
e-posta : **pfizer84@hotmail.com**

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Yılı
Lisans	Anadolu Üniversitesi	2013
Yüksek Lisans	Cumhuriyet Üniversitesi	2018

İŞ TECRÜBESİ

Tarih	Kurum	Görev
01.01.2005	Sivas Numune Hastanesi	Tıbbi Sekreter

YABANCI DİL BİLGİSİ

Yabancı Dilin Adı KPDS () ÜDS () TOEFL () EILTS ()