

TIBBİ SEKRETERİN YÖNETİCİ DESTEĞİ ALGISININ İŞ PERFORMANSINA ETKİSİNDE İŞ TATMİNİNİN ARACI ROLÜ*

Simge SAMANCI²

Öz

Araştırmada yönetici desteği algısının ve iş tatminin, iş performansı üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Literatürde farklı sektörler için bu kavramları ele alan çalışmalar bulunmasına rağmen, özellikle sağlık hizmet sunumunun kilit elemanı olan tıbbi sekreterlere yönelik bu değişkenleri birlikte inceleyen çalışmalar sınırlıdır. Araştırmanın evrenini, Türkiye’deki sağlık hizmeti sunan devlet ve özel kurumların farklı birimlerde görev alan tıbbi sekreter oluşturmaktadır. Katılımcılara hızlı, düşük maliyetli ve pratik bir şekilde ulaşabilmek amacıyla çalışmada kolayda ve kartopu örnekleme yöntemleri kullanılmış; bu kapsamda 360 tıbbi sekreterden veri toplanmıştır. Çalışmada tıbbi sekreterlerin yönetici desteği algılarının, iş tatminlerinin ve iş performanslarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte yönetici desteği algısının, iş tatmini ile iş performansı üzerinde pozitif etkisinin olduğu ve iş performansının da iş tatmini üzerinde pozitif etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada tıbbi sekreterlerin yönetici desteği algısının, iş performanslarına etkisinde iş tatmininin aracılık rolünün olduğu da belirlenmiştir. Sonuç olarak, tıbbi sekreterlerin yüksek performansla çalışmasında algılanan yönetici desteğinin ve iş tatminin etkili olduğu söylenebilir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Yönetici Desteği, İş Tatmini, İş Performansı, Tıbbi Sekreter

JEL Kodları: D23, I19, M10, M12, M19

THE MEDIATING ROLE OF JOB SATISFACTION IN THE IMPACT OF PERCEIVED MANAGERIAL SUPPORT ON JOB PERFORMANCE OF MEDICAL SECRETARIES

Abstract

This study aims to determine the effects of perceived managerial support and job satisfaction on job performance. While the literature addresses these concepts in different sectors, studies that examine these variables together in relation to medical secretaries who play a key role in healthcare service delivery remain limited. The study sample includes medical secretaries working in various departments of public and private healthcare institutions in Turkey. In order to reach participants quickly, cost-effectively, and practically, convenience and snowball sampling methods were used in the study; accordingly, data were collected from 360 medical secretaries. Findings indicate that medical secretaries’ perceptions of managerial support, job satisfaction, and job performance are high. Additionally, perceived managerial support positively influences both job satisfaction and job performance, and job performance positively affects job satisfaction. The study also reveals that job satisfaction mediates the effect of managerial support on job performance. In conclusion, perceived managerial support and job satisfaction play crucial roles in enhancing the performance of medical secretaries.

Keywords: Perceived Supervisor Support, Job Satisfaction, Job Performance, Medical Secretary

JEL Codes: D23, I19, M10, M12, M19

* Bu çalışma için Hacettepe Üniversitesi Etik Kurulu’nun 05.03.2024 tarihli toplantısında E-66777842-300-00003428132 nolu kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

² Dr. Öğr. Üyesi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, simge_atakli@hacettepe.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-1284-381X>

GİRİŞ

Genel görüş, örgütlerde örgütsel olayları destekleyici, kurumsal etkinliğe katkıda bulunabilecek, aktif, çalışkan, yenilikçi, iş odaklı, yeterli ve yetenekli çalışanlara ihtiyaç olduğu yönündedir (Parker, 2010, s. 846). Bu bağlamda yöneticiler birlikte çalışmak için genellikle, problem çözücü, stresle başa çıkabilen ve özverili çalışanları tercih etmektedirler (Öztan, Atak, Boylu, İşsever ve İşsever, 2024 s. 42). Bu tür çalışanlar örgütler için oldukça değerli kabul edildikleri için yönetim tarafından desteklenmektedirler (Heyns, McCallaghan ve de Wet, 2022, s. 2983). Ayrıca, çalışanların yöneticilerinden algıladıkları destek, kaliteli hizmet sunumunu gerçekleştirmeleri açısından büyük önem taşımaktadır. Çünkü yönetici desteği algısı, çalışanların uzun süre aynı örgütte seyerek, yüksek performansla (Nabawanuka ve Ekmekcioglu, 2022, s. 124) ve olumlu tutumlarla çalışmalarına yol açmaktadır (Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski ve Rhoades, 2002, s.572). Dolayısıyla, çalışanların duyarlı ve destekleyici yöneticilerle çalışmaları, iş tatminlerini artırarak daha yüksek düzeyde performans sergilemelerine katkı sağlayabilir.

Teorik açıdan algılanan yönetici desteği, çalışanların zorlu iş koşullarıyla başa çıkmalarında sosyal desteğin önemini vurgulayan sosyal destek teorisi kapsamında açıklanabilir (Charoensukmongkol ve Phungsoonthorn, 2021, s. 435). Karasek ve Theorell (1990) sosyal desteği, çalışanların yöneticilerinden ya da iş arkadaşlarından gelen yararlı sosyal etkileşiminin genel düzeyi olarak tanımlamıştır (akt. Othman, ve Nasurdin, 2013, s. 1085). Sosyal destek teorisine göre çalışanlar, işyerinde karşılaştıkları stresli durumlarla başa çıkarken çevrelerinden aldıkları sosyal destek ile bu olumsuz durumların kendilerinde meydana getirebileceği zararlı etkileri azaltabilmekle beraber yararlı etkilerin tetiklenmesine de yardımcı olmaktadır (Jolly, Kong ve Kim, 2021, s. 229). İşyerindeki çeşitli sosyal destek türleri ile çalışanlarda görülen işle ilgili çeşitli etkiler arasındaki bağlantıların derinlemesine araştırılması literatüre önemli katkılar sunacaktır (Ducharme ve Martin, 2000, s. 227). Bu sebeple bu çalışmada algılanan yönetici desteğinin farklı değişkenler üzerindeki etkileri incelenmektedir.

Diğer taraftan günümüz iş ortamlarının son derece karmaşık ve değişken yapısı, öngörülmezlik ve belirsizlikle karakterize edilmektedir (Smithikrai ve Suwannadet, 2018, s. 94). Özellikle dünyada hızla büyüyen sektörlerin başında gelen sağlık sektörü, dinamik yapısıyla toplumdaki hizmet sağlayıcılar arasında önemli bir yere sahiptir (Javanmardnejad vd., 2021, s. 2; Wang, Liu, Qu, He, Zhang, Guo ve Zhu, 2023 s. 309). Karmaşaya müsait olumsuz duyguların baskın olduğu ortamlar olarak görülebilen sağlık kurumlarındaki tıbbi sekreterlerin rolü ise oldukça kritiktir. Tıbbi sekreterler, sağlık hizmeti alacak hastanın kurumla olan ilk bağlantı noktasıdır. Bu sebeple genel olarak tıbbi sekreterden beklenen, hızlı düşünceleri, on parmak yazım tekniklerini bilmeleri, tıbbi terminolojiye hâkim olmaları, farklı bilgisayar programlarının

kullanımında yetkin olmaları ve yöneticileriyle, çalışma arkadaşlarıyla, hasta/ hasta yakınlarıyla ve doktorlarla hızlı, doğru ve etkili iletişim kurarak sağlık kurumlarındaki işleyişe katkıda bulunmalarıdır.

Tıbbi sekreterler uyanık oldukları saatlerin neredeyse yarısını ve günlerinin büyük bir bölümünü çalıştıkları sağlık kurumlarında geçirmektedirler. Sağlık kurumlarında süreklilik gösteren ve bastırılmayan olumsuz havanın etkisiyle, uzun saatler burada çalışan tıbbi sekreterlerde endişe, performans düşüklüğü, iş tatmininde azalma gibi çeşitli olumsuz davranışsal sonuçların ortaya çıkması muhtemeldir. Daha önce yönetici desteğine yönelik algıların, farklı değişkenler üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmalar (Herawati, Setyadi, Michael ve Hidayati, 2023; Rousseau ve Aubé, 2010; Uzun ve Ozdem, 2017) olmasına rağmen, sağlık hizmet sunumunun kilit elemanlarından olan tıbbi sekreterlerin yönetici desteğine yönelik algılarının iş tatminine ve performanslarına etkisi hala bilinmezliğini korumaktadır. Ayrıca iş tatminin bu ilişkiadaki aracılık rolü de çalışmada detaylı şekilde değerlendirilmektedir. Tıbbi sekreterlik mesleği, Türkiye'de olduğu gibi (Resmî Gazete, 2014) birçok ülkede genellikle tıbbi terminoloji bilgisi gerektiren, hasta kayıtlarının tutulması, randevuların planlanması, tıbbi çizelge ve raporların hazırlanması gibi idari görevlerle sınırlı bir pozisyon olarak tanımlanmaktadır (Bouchrika, 2025). Ancak bu görevlerin kapsamı ve yoğunluğu ülkeden ülkeye anlamlı ölçüde değişebilmektedir. Türkiye'deki sağlık sisteminin yapısal özellikleri ve özellikle kamu hastanelerindeki yüksek hasta yoğunluğu nedeniyle, tıbbi sekreterler yalnızca idari iş yüküyle değil, aynı zamanda doğrudan hasta iletişimiyle de yoğun biçimde karşı karşıya kalmaktadır. Bu durum hem duygusal hem de iletişimsel yükün artmasına neden olmakta (Kıbaroğlu vd., 2024); dolayısıyla Türkiye bağlamında tıbbi sekreterlerin örgütsel davranış değişkenleri açısından incelenmesini anlamlı ve gerekli kılmaktadır. Diğer taraftan çalışmadaki değişkenlerin tıbbi sekreterler üzerinde daha büyük bir grupla incelenmesi bu çalışmayı diğerlerinden ayıran önemli bir özellik olarak öne çıkmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde çalışmanın konusunu oluşturan yönetici desteği algısı, iş performansı ve iş tatmini kavramları açıklanmıştır.

Yönetici Desteği Algısı

Literatürde, lider ve yönetici kavramları birbirinden farklıdır (Zeb vd., 2023, s. 430). Lider, çalışanları belli bir hedefi gerçekleştirmek üzere onları motive edip harekete geçiren kişileri ifade ederken (Davies, Hides ve Casey, 2001, s. 1027), çalışanlarını denetleme görevi olan amir pozisyonundaki yöneticiler ise çalışanların performansları üzerinde etkisi olan kişileri ifade etmektedir (Lee, Idris ve Tuckey, 2019, s. 260). Diğer taraftan liderler, çalışanları üzerinde herhangi bir doğrudan kontrol yetkisine sahip değilken;

yöneticiler, emrinde çalışan astlarının çalışmalarını denetlemekten ve gözlemlemekten sorumludurlar (Zeb vd., 2023, s. 430). Dolayısıyla yönetici desteği algısını tanımlarken, liderlik kavramından farklı olarak, kurum amiri ile ilişkilendirilen özellikler vurgulanmaktadır. Bu bağlamda yönetici desteği algısı, kurum yöneticilerinin astlarını ne derece desteklediklerine, iş yerindeki iyilik hallerini ne derece önemsediklerine (Maertz, Griffeth, Campbell ve Allen, 2007, s. 1061) ve aradaki ast-üst ilişkisinin kalitesine (Stinglhamber ve Vandenberghe, 2003, s. 253) yönelik astın düşüncelerini yansıtmaktadır.

Diğer taraftan örgütsel destek algısı ile yönetici desteği algısı kavramları birbirinden farklıdır (Guchait ve Back, 2016, s. 299; Guchait, Cho ve Meurs, 2015, s. 290). Yönetici desteği, bazı çalışmalarda örgütsel desteği temsilen kullanıldığı için yönetici desteği algısı ve örgütsel destek algısı arasında kavramsal bazı karışıklıklar meydana getirebilmektedir (Kim, Hur, Moon ve Jun, 2017, s. 125; Rhoades ve Eisenberger, 2002). Örgütsel destek algısı, kurumun çalışanlarına verdiği değere ilişkin genel bir destek algı düzeyini yansıtırken (Eisenberger, Huntington, Hutchison ve Sowa, 1986, s. 501), yönetici desteği algısı, çalışanların yönetici olarak nitelendirdikleri amirlerinin, ne ölçüde kendilerini desteklendiklerini ifade etmektedir (Charoensukmongkol ve Phungsoonthorn, 2021, s. 435). Yönetici desteği algısı, örgütsel destek algısının öncülüdür ve aralarında pozitif bir ilişki vardır (Guchait ve Back, 2016, s. 299; Guchait, Cho ve Meurs, 2015, s. 290). Dolayısıyla algılanan yönetici desteği, algılanan örgütsel destekten farklı olarak, çalışanın duygu durumu üzerinde direkt etkili olan bir faktördür (Stinglhamber ve Vandenberghe, 2003, s. 264). Bu bağlamda çalışanın işten ayrılma niyeti yükseldiğinde, genellikle örgütten değil duygusal bağ kurduğu yöneticisinden ayrılma isteğinin oluştuğu bilinmektedir (Heyns vd., 2022, s. 2985). Diğer bir ifadeyle çalışanlar genellikle yöneticisinin desteğini, kurumun desteğiyle bütünleştirmektedir (Shi ve Gordon, 2020, s. 1). Çünkü yönetici ve ast arasında kişilerarası iletişim söz konusudur.

Algılanan yönetici desteği, çalışanın yöneticisine karşı olumlu görüş ve tutumlarını güçlendirirken, temelde yöneticiler ve çalışanlar arasında karşılıklı güven ve faydaya dayalı bir ilişki meydana getirmektedir (Lee vd., 2022, s. 2). Bu noktadan hareketle, yöneticinin çalışanlarına yönelik destekleyici yaklaşımı, çalışanların yöneticilerinin kendilerini doğru yönlendirdiğini ve çıkarlarını koruduğuna ilişkin algılarının yükselmesine ve böylece aralarında daha sağlam bir örgütsel ilişkisinin oluşmasına da yardımcı olmaktadır (Burke, Sims, Lazzara ve Salas, 2007, s. 625).

Diğer taraftan yöneticisi tarafından desteklendiğini düşünen çalışanlar, yönetim tarafından teşvik edildiğine ve kendilerini desteklendiklerine yönelik inançlarının yükseleceği bilinmektedir (Chen ve Wu, 2020, s. 12). Bu bağlamda yöneticinin çalışanları desteklemesi, çalışanların kendilerini daha değerli ve önemli hissetmelerini sağlarken, çalışanların iş performanslarının artmasına da katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu konuda yapılan çalışmalarda, yüksek düzeyde yönetici desteği algısına sahip olan

çalışanların çeşitli olumlu örgütsel davranışlar sergilediğini ortaya koymuştur. Lucia-Casademunt ve arkadaşları yaptıkları çalışmada (Lucia-Casademunt, Cuéllar-Molina, ve García-Cabrera, 2018, s.716), yönetici desteği algısına sahip olan çalışanların, yüksek düzeyde performans gösterdikleri, Cheung (2013, s. 551) ve Chi (2014, s.115) ise yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikleri sonucuna ulaşmıştır. Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren çalışanların çeşitli destek algılarının (yönetici desteği algısı ya da genel organizasyon desteği algısı gibi), performanslarıyla önemli ölçüde ilişkili olduğunu gösteren farklı çalışmalar da mevcuttur (Karatepe, 2012, s. 495; Lin, 2010 s. 891).

H1: Yönetici desteği algısı ile iş performansı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

Yöneticinin çalışanlarını desteklemesinin bir diğer sonucu ise iş tatminine yöneliktir. Yöneticisi tarafından desteklendiğini düşünen çalışanlar, kendilerini daha değerli ve önemli hissedecekleri için iş tatminlerinde de artış olması beklenebilir. Yapılan çalışmalarda da benzer sonuçların tespit edildiği görülmüştür. Eisenberger ve arkadaşları (2002) çalışmalarında, yüksek yönetici desteği algısına sahip olan çalışanların hevesle çalıştıkları için işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu vurgulamaktadır. Lucia-Casademunt arkadaşları çalışmalarında (2018) algılanan yüksek yönetici desteği ile birlikte çalışanların yüksek düzeyde iş tatmini yaşadıkları sonucuna ulaşmıştır. Gilbreath ve Benson (2004, s. 263) yüksek yönetici desteği algısına sahip olan bireylerin, stres düzeylerinin düştüğünü tespit etmiştir. Benzer şekilde Lee ve arkadaşları (2022, s.2) da yönetici desteğinin, iş tatmini, grup güveni ve işten ayrılma niyetleriyle yakından ilişkili olduğunu ileri sürmüştür. Kısacası yönetici desteği algısının çalışanların çeşitli tutum ve davranışlarının üzerinde olumlu etkilerinin olduğu düşünülmekle birlikte (Eisenberger vd., 2002, s. 565) bu konuda farklı kültürlerde ve meslek gruplarında yapılacak yeni çalışmalara ihtiyaç vardır (Lucia-Casademunt vd., 2018, s. 735).

H2: Yönetici desteği algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

İş Performansı

Hasta ve hasta yakınlarının sağlık kuruluşlarından temel beklentilerinden biri, sağlık hizmetlerine hızlı ve uygun maliyetle erişebilmektir. Sağlık kuruluşlarının bu beklentiye gerçekleştirmeleri ise çalışanların performansına bağlı olarak şekillenmektedir (Krijghsheld, Tummers ve Scheepers, 2022, s.1). Özellikle sağlık sektörü insan merkezli hizmet sunumuna dayandığı için örgütsel performansın gelişiminin, örgüt çalışanlarının performansı ile doğrudan ilişkili olduğu düşünülebilir. Dolayısıyla performans, örgütsel etkenlikte baş role sahiptir (Kahya, 2009, s.97).

Literatürde, örgüt psikolojisindeki en önemli bağımlı değişkenin iş performansı olduğu araştırmacılar tarafından vurgulanmaktadır (Kahya, 2009, s. 96) ve iş performansına yönelik farklı tanımlamalar yapılmıştır. İş performansı, bireyin kısıtlamaları göz önüne alarak, verilen görevi başarıyla tamamlanması olarak tanımlanabilmektedir (Jamal, 1984, s. 2). Yapılan diğer bir tanımlamaya göre ise iş performansı, bir çalışanın örgütün genel performans beklentilerinin ne kadarını yerine getirdiğidir (Afzali, Arash-Motahari ve Hatami-Shirkouhi, 2014, s. 623). Diğer bir görüşe göre ise iş performansının temelinde başarı ile ilgili çalışanların göstermiş olduğu davranışlar vardır (Motowidlo, Borman ve Schmit, 1997 s. 72).

Jamal (1984, s. 2), çalışanların işinde belli bir düzeyde stres yaşamalarının, aynı zamanda performans düzeylerini etkilediğini ileri sürmüştür (Jamal, 1984, s. 2) ve çalışanların orta düzeyde iş stresine sahip olmalarının gerekliliğine vurgu yapmıştır. Literatürde çalışanların iş yerinde gösterdikleri performans olarak nitelendirilen iş performansı, görev performansı ve bağlamsal performans olarak ayrılmıştır (Borman ve Motowidlo, 1993, s.99). Performansın görev niteliğinde gerçekleşmesi, örgütün ana görev ve işlevine (ürün veya hizmet üretimine) doğrudan katkıda bulunan işlemleri veya örgütün temel teknik faaliyetlerini kapsamaktadır (Kahya, 2009, s. 96). Bağlamsal performans ise örgütün doğrudan ana göreviyle ilgili olmayıp, iş yerindeki işbirliği, sosyal etkileşim ve psikolojik katkılar gibi unsurlarla şekillenen, bireysel çabaların önemli olduğu faaliyetleri içermektedir (Werner, 2000, s.3). Bu bağlamda iki performans türü de örgütün gelecekteki başarısı için oldukça önemlidir.

İş Tatmini

İş tatmini, çalışanın işine karşı tutumunu ifade etmektedir (Guan, Sun, Hou, Zhao, Luan ve Fan, 2014, s. 2). Weiss (2002, s. 6) iş tatminini, “bireyin işi ile ilgili kendi içinde yaptığı pozitif ya da negatif değerlendirmeler” olarak tanımlamıştır (akt. Brief ve Weiss, 2002, s. 283). Çalışanın iş ve çalışma beklentilerinin tümünü yansıtmaktadır (Dugguh ve Dennis, 2014, s. 11). Locke (1976, s. 1300) iş tatmini, çalışanların işlerine veya iş deneyimlerine yönelik değerlendirmelerinden kaynaklanan olumlu bir duygusal durum olarak tanımlamaktadır (akt. Brief ve Weiss, 2002, s. 282). Dolayısıyla Hulin ve Judge (2003, s. 259) kavramı, bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenleri içinde barındıran içsel değerlendirmeler şeklinde açıklamıştır (akt. Scott ve Judge, 2006, s. 624). Diğer taraftan iş tatmini genellikle bireyin işi ile alakalı duyduğu duygusal tepkisini ifade ettiği için duygusal terimlerle yorumlanırken, ölçümünde yalnızca bilişsel yönleri ile analiz edilebilmektedir (Brief ve Weiss, 2002, s. 283).

Zorunlu çalışma koşulları göz önüne alındığında, özellikle sağlık çalışanlarının iş tatminini, olumlu ve olumsuz duyguların, yaşam doyumunun, kişisel ve işle ilgili dinamiklerin etkilediği söylenebilir (Javanmardnejad vd., 2021, s. 2). İş tatmininin temeli genellikle çalışanın çalışma koşullarını

değerlendirmesi ile ortaya çıkmaktadır (Moynihan ve Pandey, 2007, s. 807). Dolayısıyla yapılan işe yönelik tatmin ve performans arasındaki ilişki karşılıklı, göz ardı edilemez bir güçtedir. Bu iki kavram arasındaki ilişki o kadar önemlidir ki bazı araştırmacılar (Landy, 1989) bu kavramı “Kutsal Kâse” olarak adlandırmıştır (Bowling, Khazon, Meyer, ve Burrus, 2015, s. 89). Ayrıca iş tatmini ve performansı arasında var olan aynı yönlü ilişki (Miller, Erickson, ve Yust, 2001, s. 35; Moynihan ve Pandey, 2007, s. 803, Hira ve Waqas, 2012, s. 174; Dugguh ve Dennis, 2014, s. 11) ve iş tatmininin, iş performansını birinci derece öncelikli olarak etkilediği farklı çalışmacılar tarafından da desteklenmiştir (Fu ve Deshpande, 2014, s. 339; Iqbal, Latif, ve Naseer, 2012, s. 523). Bu çalışmalar göz önüne alındığında iş performansının iş tatmininden önemli ölçüde etkilendiği söylenebilir.

H3: İş tatmini ile iş performansı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

İşyerinde kurulan ilişkiler, çalışanlar için başlı başına bir tatmin kaynağıdır (Ducharme ve Martin, 2000, s. 225). Özellikle duygusal ihtiyaçlarını anlayarak, motivasyonlarını artıran yöneticilerle birlikte çalışılmalardan, oluşan empatik ortamlarda daha istekli ve hevesli çalışmaları beklenmektedir (Pescosolido, 2002, s. 583). Buna ek olarak, çalışma ortamında sürdürülen olumlu sosyal ilişkilerin iş tatminini, iş performansı ve refahı arttırmada önemli bir role sahip olduğu da bilinmektedir (Hodson, 1997 s. 426). Bu bağlamda çalışanlarda, yöneticileri tarafından desteklendiğine ilişkin algının oluşması, onların psikolojik durumlarını ve iş tatminlerini yükselterek, daha yüksek bir verimlilikte çalışmalarına neden olabilir. Bu noktadan hareketle yönetici desteğinin, iş tatminini artırması ve bu iş tatminin de performansı yükseltmesi beklenebilir.

H4: İş tatmini, yönetici desteği algısının iş performansı üzerindeki etkisinde aracılık rolü üstlenmektedir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışmada genel olarak, yönetici desteği algısı ile iş tatmininin, iş performansı üzerinde etkisinin olup olmadığının belirlenmesi hedeflenmiştir. Ayrıca, yönetici desteği algısının, iş performansına olan etkisinde iş tatmininin aracılık rolü oynayıp oynamadığının belirlenmesi de hedeflenmiştir.

Çalışmanın Evreni ve Örneklemi

Bu kesitsel alan araştırmasının evrenini, Türkiye’deki sağlık hizmeti sunan devlet ve özel kurumların farklı birimlerde görevli olan tıbbi sekterler oluşturmaktadır. Tıbbi sekreterlerin evren içerisindeki ağırlığı, net olarak bilinmemektedir. Fakat 2023 yılında, Sağlık Bakanlığı’nın 16.463’ü ön lisans ve 200’ü

ortaöğretim mezunu olmak üzere toplam 16.663 tıbbi sekreteri istihdam ettiği bilinmektedir (akt. Samancı, 2023, s. 206). Bu sebeple doğru katılımcılara, daha düşük maliyetle, hızlı bir şekilde ulaşabilmek adına araştırma verileri kolayda ve kartopu örnekleme yöntemleri ile toplanmıştır (Atkinson ve Flint, 2001, s. 1; Sekerci ve Canpolat, 2014, s. 21).

Araştırmalarda uygun örneklem büyüklüğünün tespit edilmesi de oldukça önemlidir. Hair ve arkadaşları Hair, Ringle ve Sarstedt (2011, s. 144), uygun örneklem büyüklüğünün tespiti için modeldeki en büyük ifade sayısına sahip olan yapının ifade sayısının, 10 katı veya modeldeki değişken sayısının 10 katı (hangisi büyükse) yöntemini tavsiye etmektedir. Araştırmacılar bu tavsiyeye ek olarak, yol katsayısının en az 0.20, anlamlılık düzeyinin ise en az %5 olması halinde en düşük örneklem büyüklüğünün 155 olması gerektiğini de savunmaktadırlar (Hair vd., 2021, s. 18). Bu bağlamda Türkiye genelinde sağlık hizmeti sunan devlet ve özel kurumlarında uygulanan araştırmaya en az 1 yıl ve üzerinde devlet ve özel kurumlarında tıbbi sekreter unvanı ile çalışan 360 kişi çalışmaya katılmıştır. Katılımcıların sorulara daha bilinçli cevaplar verebilmeleri için sektörde en az 1 yıl çalışmış olma şartı getirilmiştir. Çalışma, 26.03.2024-30.07.2024 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın Veri Toplama Yöntemi ve Analizi

Araştırma sürecinde, veri toplama işlemi anketler aracılığıyla yapılmıştır. Google Forms yardımıyla dijital ortamda oluşturulan anket, araştırmanın hedefi, gönüllülük esasına dayalı bir çalışma olduğu, katılımcı cevaplarının gizli tutulacağı ve anketin doldurulmasına yönelik talimatların yer aldığı bir ön yazı (aydınlatılmış onam) metni ile başlamaktadır. Anketin erişim linki, LinkedIn, Facebook, Instagram ve WhatsApp platformları aracılığıyla, tıbbi sekreter olduğunu ifade eden katılımcıların tümüne ulaştırılmıştır. Çeşitli sosyal ağ platformları temelinde uygulanan bu yöntem, birçok araştırmacının kullandığı etkili bir strateji olarak kabul edilmektedir (Atkinson ve Flint, 2001, s.1; Sharma ve Singh, 2022). Çalışmaya dâhil edilmeden önce katılımcılara, araştırma ile ilgili gerekli bilgilendirmeler yapılmış ve gönüllülük esasına göre kendileri araştırmaya dâhil edilmiştir. Verilerin analizinde IBM SPSS 21.0 ve AMOS 20.0 yazılımları kullanılmıştır.

Kullanılan Ölçüm Araçları

Çalışmanın gerçekleştirilmesi sürecinde, tıbbi sekreterlerin sağlık kurumları yöneticilerinin destek algılarını ölçmek için algılanan yönetici desteği ölçeği, genel iş tatminlerini ölçmek için iş tatmini ölçeği ve iş performanslarını ölçmek için iş performans ölçeği kullanılmıştır.

Algılanan yönetici desteği ölçeği

Giray ve Şahin'in (2012) geliştirdiği ölçek 11 maddeden oluşmaktadır. Tek boyutlu ölçek, 5'li likert şeklindedir (1=Hiç katılmıyorum, 5=Tamamen katılıyorum). Ölçek soruları “Yöneticim işler çıkmaza girdiğinde güvenilebileceğim biridir”, “Yöneticim görüşlerimi dikkate alır” gibi farklı sorulardan meydana gelmektedir. Ölçekten alınan yüksek puanlar, çalışanların yönetici desteği algılarının yüksek olduğunu göstermektedir. Giray ve Şahin (2012) ölçeğin güvenirlik katsayısının 0.94 olduğunu belirlemiştir. Ölçek farklı çalışmalarda da geçerliği ve güvenilirliği tespit edilmiş bir ölçektir (Türkkan ve Ülbeği, 2022). Ayrıca Aydın ve Basım (2017) yaptıkları doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçekten elde ettikleri uyum iyiliği indekslerinin ($\chi^2=304.21$; CMIN/DF= 4.91; GFI= 0.85; CFI= 0.95; IFI= 0.93; RMSEA= 0.01), iyi düzeyde uyumlu olduğu sonucuna varmışlardır.

İş tatmini ölçeği

Hackman ve Oldham'ın (1975) iş özellikleri anketinden uyarlanan tek boyutlu, beş maddeli bir ölçek olup, Türkçeye Basım ve Şeşen (2009) tarafından uyarlanmıştır. Ölçek maddeleri arasında “İşim benim için bir hobi gibidir”, “İşimde, diğer birçok insandan daha mutlu olduğumu düşünüyorum”, “İşimden çok keyif alıyorum” gibi ifadeler yer almaktadır. Ölçeğin değerlendirilmesi 5'li likert biçimindedir (1=Hiç katılmıyorum, 5=Tamamen katılıyorum) ve puanların yükselmesi kişinin iş tatmininin yüksekliğine işaret etmektedir. Şeşen (2010) tarafından yapılan bir çalışmada, ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach Alfa) 0.84 olarak elde edilmiş, ölçeğin geçerliliği ise doğrulayıcı faktör analizi ile sağlanmıştır ($\chi^2/df=3.60$; CFI=0.97; GFI=0.96).

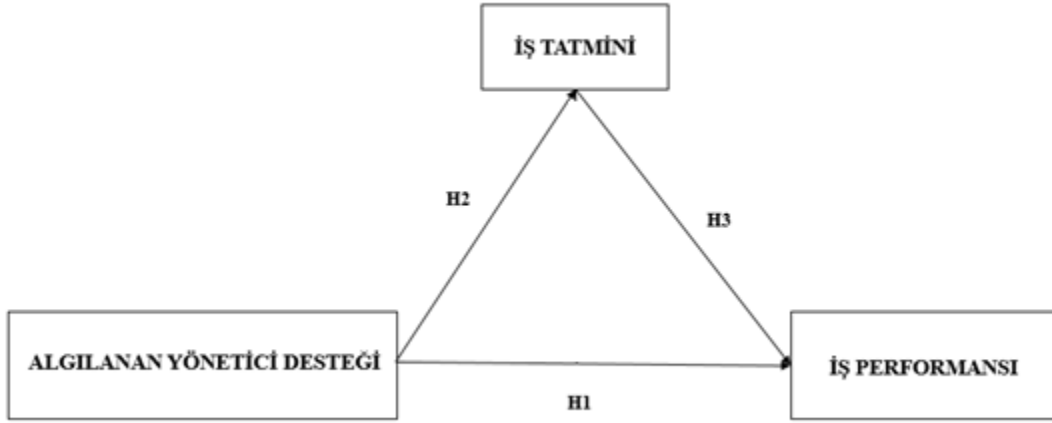
Performans ölçeği

İş performansını belirlemek amacıyla Carmeli, Gilat ve Waldman (2007) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin ilk üç maddesi Tüzün (2013) tarafından Türkçeye uyarlandıktan sonra ölçek, Aktaş ve Gürkan (2015) tarafından tek boyutlu 4 (dört) maddelik son şeklini almıştır. Ölçek maddelerinin değerlendirilmesinde 5'li likert ölçeği kullanılmıştır (1=Hiç katılmıyorum, 5=Tamamen katılıyorum) ve ölçekten alınan puanların yüksekliği, çalışanın yüksek iş performansı gösterdiğine işaret etmektedir. Ölçek maddeleri “Kurumumun kurallarına ve prosedürlerine uyarım.”, “Kaliteli iş üretirim.” gibi çeşitli ifadelerden oluşmaktadır. Ölçek farklı araştırmalarda kullanılmıştır ve değerlerin kabul edilebilir olduğu ileri sürülmüştür (Karaca, Aydogmus ve Gunbas, 2023). Aktaş ve Gürkan (2015) yaptıkları araştırmada ölçeğin geçerliliğine ve güvenilirliğine ilişkin değerlerin uygun olduğunu tespit etmiştir (KMO=0.82, X2 Bartlett test=1096.96 $p<0.001$ ve Cronbach Alpha katsayısı 0.88).

Çalışmanın Modeli ve Hipotezler

Araştırma, teorik çerçeve ve mevcut literatüre dayanarak, Şekil 1'de gösterilen modelin test edilmesini amaçlamaktadır. Bu bağlamda, algılanan yönetici desteği ile iş tatminin, iş performansı üzerindeki doğrudan etkileri incelenmiştir. Ayrıca, algılanan yönetici desteğinin iş performansı üzerindeki etkisinde, iş tatminin aracılık rolünün varlığı da araştırılmıştır. Çalışma modelinde tanımlanan doğrudan ve dolaylı yollar, yapısal eşitlik modeli kullanılarak test edilmiştir.

Şekil 1: Araştırma modeli



Araştırma modelinde belirtilen ve analiz edilmesi planlanan hipotezler aşağıda listelenmiştir:

H1: Yönetici desteği algısı ile iş performansı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Yönetici desteği algısı ile iş tatmini arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H3: İş tatmini ile iş performansı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır.

H4: İş tatmini, yönetici desteği algısının iş performansı üzerindeki etkisinde aracılık rolü üstlenmektedir.

BULGULAR

Tıbbi sekreterlerin sağlık hizmet sunumunu gerçekleştirirken, algıladıkları yönetici desteğinin ve iş tatminin, iş performansına etkisinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada elde edilen 360 anket verisinin analizleri sonucunda aşağıdaki bulgular elde edilmiştir.

Çalışmanın geçerliğine ve güvenirliğine ilişkin bulgular

Araştırmada öncelikle kullanılan ölçeklerin geçerliği ve güvenirliği test edilmiştir. Bu bağlamda yapılan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi sonucunda, örneklem yeterlilik değerlerinden en yüksek değer yönetici desteği algısında olduğu (0.92) ve hepsinin uygun değerler olduğu görülmüştür (Tablo 1). Aynı tabloda yer alan Bartlett Küresellik Testi ile ortaya çıkan p değerlerinin (0.00) anlamlı olması, toplanan verilerin istatistiki olarak anlamlı ($p < 0.05$) ve normal dağılım göstermesi, örneklem temsiliyet gücünün yeterli olduğunu ve bu veri setinin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012, s.207).

Tablo 1: Geçerlik analizi bulguları

KMO and Bartlett's Test				
		Yönetici Desteği Algısı	İş Tatmini	İş Performansı
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği		0.92	0.86	0.87
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	4784.76	1270.47	2055.22
	df	55	10	6
	Anlamlılık	0.00	0.00	0.00

Her bir değişken için ayrı ayrı yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda değişkenler ile bunların açıkladığı varyans oranları Tablo 2’de gösterilmiştir. Tablo 2’den de görülebileceği gibi çalışma modeli toplamda 3 değişkenden oluşmaktadır. Algılanan yönetici desteğine ait öz değer 8.17 ve açıkladığı varyans %74.31’dir. Diğer taraftan iş tatminine ait öz değer 3.40 ve açıkladığı varyansın %67.96 oranında olduğu ve iş performansına ait öz değer ise 3.60 ve açıkladığı varyansın %90.06 oranında olduğu görülmüştür.

Tablo 2: Değişkenlerin açıkladığı varyans bulguları

Değişkenler	Özdeğer	Varyans Yüzdesi	Kümülatif Yüzde
Algılanan Yönetici Desteği	8.17	74.31	74.31
İş Tatmini	3.40	67.96	67.96
İş Performansı	3.60	90.06	90.06

3 farklı değişkene ait ifadeler ile bu değişkenlere ait yüklerle ilişkin bulgular bütüncül şekilde Tablo 3’de sunulmuştur. Tablo 3’den de görülebileceği gibi açıklayıcı faktör analizi kapsamında belirlenen algılanan yönetici desteğine dair faktör yükleri 0.80 ile 0.93 arasında değişmekte ve toplamda 11 maddeden oluşmaktadır. İş tatmini ise 5 madden oluşmakta ve faktör yükleri 0.66 ile 0.89 arasında değişmektedir. İş

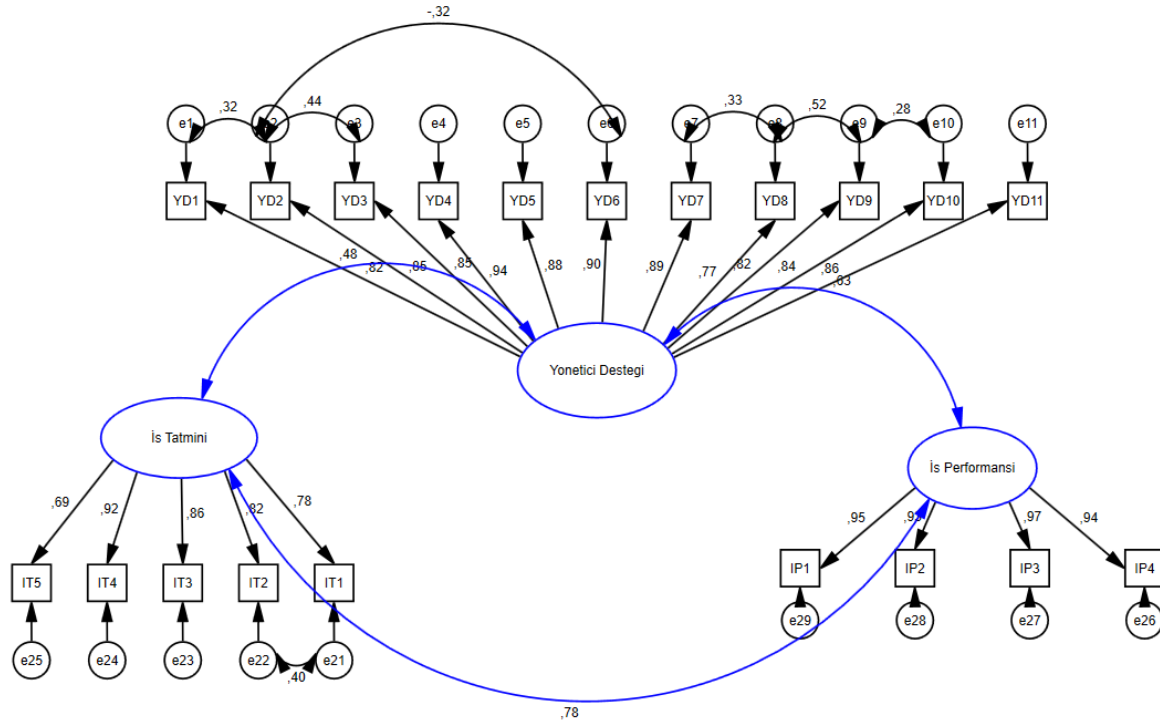
performansı ise 4 madde bulunmaktadır ve maddelerin faktör yükleri 0.92 ve 0.98 arasında değişmektedir. Faktör yükü 0.40'ın altında madde bulunmadığından mevcut veri seti ve değişkenler ile doğrulayıcı faktör analizine geçilecektir.

Tablo 3: Değişkenlere ait ifadeler ve faktör yüklerine ilişkin bulgular

İfadeler	Algılanan Yönetici Desteği	İş Tatmini	İş Performansı
YD4	0.93		
YD5	0.89		
YD7	0.89		
YD6	0.88		
YD2	0.86		
YD3	0.86		
YD11	0.85		
YD10	0.84		
YD1	0.83		
YD9	0.83		
YD8	0.80		
IT4		0.89	
IT3		0.86	
IT2		0.86	
IT1		0.82	
IT5		0.66	
IP3			0.98
IP1			0.95
IP4			0.94
IP2			0.92

Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre; yönetici desteğine ait faktör yüklerinin 0.94 ile 0.77; iş tatmini değişkenine ait faktör yüklerinin 0.92 ile 0.69 ve iş performansına ait faktör yüklerinin 0.97 ile 0.93 aralığında olduğu görülmüştür. Araştırma modelinde yer alan algılanan yönetici desteği, iş tatmini ve iş performansı değişkenlerine ait doğrulayıcı faktör analizi modeli Şekil 2'de sunulmuştur.

Şekil 2: Değişkenlere ait doğrulayıcı faktör analizi modeli



Yapılan doğrulayıcı faktör analizi kapsamında modelde iyileştirme yapılmıştır. Bu bağlamda artık değerler arasında kovaryansı yüksek olanlar için yeni kovaryanslar oluşturulmuştur. Araştırma ölçeklerine ait uyum iyiliği ölçütlerinin sağlanabilmesi için yedi adet modifikasyon işlemi yapıldıktan sonra iyi uyum ve kabul edilebilir uyum değerleri sağlanmıştır. Literatürde (Tuğrul ve Çitil, 2021; Tuğrul, Çitil, Karasolak ve Dağlı, 2020) modelde iyileştirme yapmak için gerçekleştirilen modifikasyon sayısının madde sayısı ile ilişkili olduğu, fakat yapılması gereken standart modifikasyon sayısı hakkında herhangi bir fikir birliğinin olmadığı ileri sürülmektedir (akt. Koç ve Yavuz, 2022, s.251). Literatür taramasında, modelini iyileştirmek için yediden fazla modifikasyona başvuran çalışmaların olduğu da görülmüştür (Jones, Adelson ve Archambault, 2011, s. 2522; Karaca, 2011, s. 270). Son modele ait uyum indeksleri Tablo 4’te olduğu gibidir.

Tablo 4: Modele ait doğrulayıcı faktör analizi uyum iyiliği değerleri

Uyum Ölçütleri	Kabul Kriterler	Değerler	Sonuç
Anlamlılık Değeri (p)	<0.05	0.00	Anlamlı
Ki-Kare Serbestlik Derecesi Oranı (CMIN/DF, X^2/df)	≤ 5	4.19	Yüksek
İyilik Uyum İndeksi (Goodness of Fit Index-GFI)	≥ 0.85	0.86	Yüksek
Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index-AGFI)	≥ 0.80	0.80	Kabul Edilebilir
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index-CFI)	≥ 0.90	0.94	Yüksek
Artan Uyum İndeksi (Increasing Fit Index-IFI)	≥ 0.90	0.94	Yüksek
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation-RMSEA)	≤ 0.80	0.09	Düşük

Modelin uygunluğu değerlendirilirken hangi uyum iyiliği indekslerinin dikkate alınması gerektiği konusunda bir fikir birliği olmasa da en az üç uyum iyiliği ölçütünün kabul edilebilir seviyelerde olması beklenmektedir (Zengin, Pınar, Akinci ve Yıldız, 2014, s. 979). Tablo 4'teki mevcut örneklem için hesaplanan uyum değerleri incelendiğinde; doğrulayıcı faktör analizinin istatistiki olarak anlamlı sonuçlar ($p=0.00$) verdiği ($p<0.05$) tespit edilmiştir. Ayrıca Ki-Kare Serbestlik Derecesi Oranı ($X^2/df=4.19$) değeri 5'in altında olduğu (Hooper, Coughlan ve Mullen, 2008, s. 196) için uyum iyiliği değerinin kabul edilebilir seviyede olduğu görülmüştür. GFI'nın 0.85'ten ve AGFI'nın 0.80'den büyük olması durumunda, iyi uyum değeri gösterecekleri kabul edildiği için (Sica ve Ghisi, 2007, s. 42), indekslerin (GFI=0.86, AGFI=0.80) kabul edilebilir uyum iyiliği değerine sahip olduğu görülmüştür. CFI değeri göz önüne alındığında ise değer (CFI=0.94), 0.90'ın üzerinde olduğu için kabul edilebilir uyum iyiliği değerine sahip olduğu (Şimşek, 2007, s. 57) görülmüştür. IFI değerinin de benzer şekilde 0.90'ın üzerinde olduğu (IFI=0.94) tespit edildiği için (Bentler ve Bonett, 1980, s. 601) indeksin oldukça iyi bir uyum iyiliği değerine sahip olduğu görülmüştür. RMSEA değeri ise 0.09 olup, bu değer MacCallum ve arkadaşları (1996, s. 134) tarafından ortanın altı veya vasat düzeyde uyum olarak kabul edilmektedir. Diğer bir ifadeyle değer mükemmel uyum göstermemekle birlikte (≤ 0.80), (Hoe, 2008), teorik modelin tamamen geçersiz olduğunu da ifade etmemektedir. Modelin sınırlı da olsa veriye uyduğunu, çoğunlukla yeterli temsiliyeti sağladığını ve genel olarak modelin kabul edilebilir olduğunu göstermektedir. Ayrıca literatürde RMSEA değerinin yeterli temsiliyeti sağlamamasına rağmen, modellerinin ampirik verileri desteklendiği sonucunu savunan çalışmalar da bulunmaktadır (Yanto,

Zulaikhah, Baroroh, ve Susanti, 2020, s. 410). Ayrıca diğer uyum indeksleri uyum değerleri içerisinde yer alırken, uyum değerleri içerisinde yer almayan RMSEA değeri 0.08 ile 0.1 arasında ise araştırmacılar, yeterli uyumu gösterdiğini (Shadfar ve Malekmohammadi, 2013, s. 588) ve RMSEA 0.10'dan yüksek değilse, yapısal denklem modellemesinin uygun olduğunu da ileri sürmektedir (Zengin vd., 2014, s. 979). Diğer taraftan araştırma ölçeklerine ilişkin bazı betimleyici istatistikler Tablo 5'te sunulmuştur. Çalışmada normallik varsayımı kabul edilmiştir ($-2 < \text{çarpıklık değeri}$, $\text{basıklık değeri} < +2$). Bu sebeple normallik varsayımı sağlanan ölçekler için parametrik testler, sağlanmayan ölçekler içinse non-parametrik testler kullanılmıştır.

Tablo 5: Değişkenlere ait betimleyici istatistikler ve iç tutarlılık katsayıları

Ölçek	Min.	Maks.	$\bar{X}$	s	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach Alfa
Yönetici Desteği	1.00	5.00	3.14	1.24	-0.20	-1.03	0.97
İş Tatmini	1.00	5.00	3.04	1.08	0.10	-0.75	0.91
İş Performansı	1.00	5.00	3.54	1.14	-0.31	-0.46	0.97

Tablo 5'den de görülebileceği gibi algılanan yönetici desteği ölçeğinden katılımcıların aldıkları ortalama puan 3.14'tür. Ölçeğin çarpıklık ve basıklık değerleri, normallik varsayımını sağlamaktadır. Mevcut ölçek için hesaplanan ölçeğe ait Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısının 0.97 olduğu görülmüştür. Diğer taraftan iş tatmini ölçeğinden katılımcıların aldıkları ortalama puan 3.04'tür. Ölçeğin çarpıklık ve basıklık değerleri normallik varsayımını sağlamaktadır. Mevcut ölçek için hesaplanan Cronbach Alfa değerinin ise 0.91 olduğu saptanmıştır. Ayrıca iş performansı ölçeğinden katılımcıların aldıkları ortalama puanın 3.54 olduğu belirlenmiştir. Ölçeğin çarpıklık ve basıklık değerleri normallik varsayımını sağlamaktadır. Mevcut araştırma için hesaplanan ölçeğe ait Cronbach Alfa 0.97 olarak bulunmuştur. Ölçeklerin güvenilirlik değerlerine bakıldığında hepsinin yüksek güvenilirlik (Özdamar, 2002, s. 48) gösterdiği tespit edilmiştir.

Çalışmanın demografik değişkenlerine ilişkin bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerinin incelendiğinde; katılımcıların 268'i kadın (%74.4), 92'si erkek (%25.6) tıbbi sekreterlerden oluşmaktadır. 235 katılımcı (%65.3) bekâr olduğunu, 125 katılımcı (%34.7) ise evli olduğunu belirtmiştir. Diğer taraftan 22 katılımcının (%6.1) lise mezunu, 250 katılımcının (%69.4) ise ön lisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların 241'inin (%66.9) 1-5 yıl arası, 64'ünün ise (%17.8) en az 11 yıldır tıbbi sekreter olarak görev yaptıkları görülmüştür. Tıbbi sekreterlerin 253'ünün (%70.3) kamuda görev yaptığı belirlenmiştir. Son olarak 159 tıbbi sekreterin (%44.2) poliklinikte, 43'ünün

(%11.9) ise hasta kabulde görev yaptığı tespit edilmiştir. Çalışmaya katılan tıbbi sekreterlere ait demografik veriler, Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6: Demografik bilgiler

		Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	268	74.4
	Erkek	92	25.6
	Toplam	360	100.0
Medeni Durum	Bekâr	235	65.3
	Evli	125	34.7
	Toplam	360	100.0
Eğitim Durumu	Lise	22	6.1
	Ön Lisans	250	69.4
	Lisans	68	18.9
	Lisansüstü	20	5.6
	Toplam	360	100.0
Mesleki Tecrübe	1-5 yıl	241	66.9
	6-10 yıl	55	15.3
	11+ yıl	64	17.8
	Toplam	360	100.0
Çalışılan Kurum	Özel	107	29.7
	Kamu	253	70.3
	Toplam	360	100.0
Görev Yeri	Poliklinik	159	44.2
	Klinik	18	5.0
	Acil	27	7.5
	Ameliyathane	10	2.8
	Hasta Kabul	43	11.9
	Danışma	6	1.7
	Diğer	97	26.9
	Toplam	360	100.0

Hipotezlerin testine ilişkin bulgular

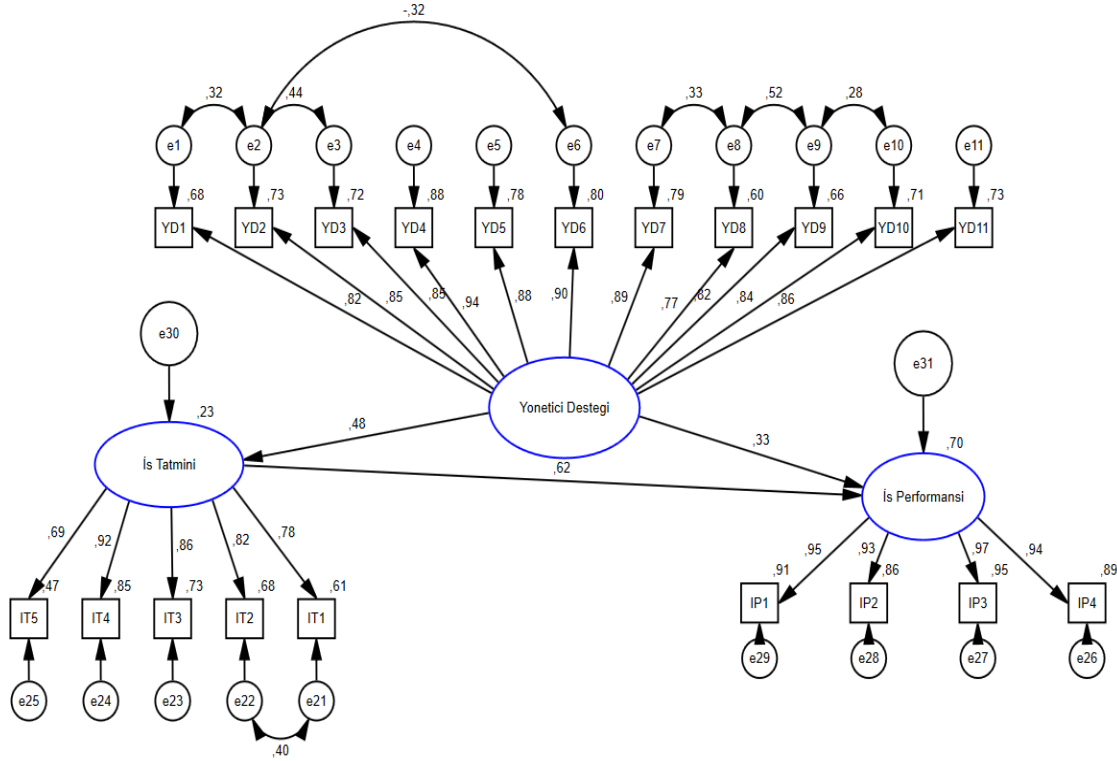
Çalışmada kullanılan algılanan yönetici desteği, iş tatmini ve iş performansı ölçekleri arasındaki ilişkileri tespit etmek üzere öncelikle Pearson Korelasyon analizi yapılmış ve Tablo 7’de analize ilişkin bilgiler sunulmuştur. Tablo 7 incelendiğinde iş tatmini ile yönetici desteği arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p<0.05$) ve aynı yönlü (0.47) ilişkinin bulunduğu belirlenirken, benzer şekilde iş performansı ile yönetici desteği arasında da istatistiksel olarak anlamlı ($p<0.05$) ve aynı yönlü (0.63) ilişkinin olduğu görülmüştür. Diğer taraftan iş performansı ile iş tatmini arasında da istatistiksel olarak anlamlı ($p<0.05$) ve aynı yönlü (0.76) ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Tablo 7: Araştırmada kullanılan ölçekler arasındaki korelasyon katsayıları

	1	2	3
Yönetici Desteği	1		
İş Tatmini	0.47**	1	
İş Performansı	0.63**	0.76**	1
** $p<0.05$			

Araştırmacının geliştirdiği çalışma modeli ve ortaya koyduğu hipotezler, yapısal eşitlik modeli aracılığı ile test edilmiştir. Araştırma verilerinin analizi sonucunda, yapısal eşitlik modelinin görselleştirilmesi Şekil 3’te, modelin uyum iyiliği değerleri ise Tablo 7’de sunulmuştur.

Şekil 3: Yapısal eşitlik modeli



Yapısal eşitlik modelinin analizi sonucunda; faktör yükleri yönetici desteği için 0.94 ile 0.77 aralığında, iş tatmini için 0.92 ile 0.69 aralığında ve iş performansı içinse 0.97 ile 0.93 aralığında gerçekleşmiştir. Tablo 8’de verilen yapısal eşitlik modeline ait uyum iyiliği ölçütlerinden; CMIN/df için iyi uyum değerinin sağlandığı ve GFI, CFI, IFI değerlerinin ise kabul edilebilir düzeyde olduğu (CMIN/df=4.28, GFI=0.85, CFI=0.91, IFI=0.92) görülmüştür. RMSEA değerinin ise 0.08 ile 0.1 arasında olması (RMSEA=0.095) MacCallum ve arkadaşları (1996, s. 134) tarafından “vasat uyum” (mediocre fit) olarak değerlendirilmektedir. Araştırmacılar, bu aralığın ideal uyum göstermediğini vurgulamakla birlikte bu düzeyin sosyal bilimlerde belirli koşullarda tolere edilebileceğini de belirtmişlerdir. Buna ek olarak, çalışmamızda CFI (0.91) ve IFI (0.92) gibi diğer önemli uyum indekslerinin 0.90’ın üzerinde olması ve modelin teorik temele dayalı olarak yapılandırılmış olması, modelin genel olarak istatistiksel ve kuramsal açıdan kabul edilebilir bir uyum sergilediğine de işaret etmektedir. Ayrıca farklı araştırmacılar da RMSEA değerinin 0.08 ile 0.10 aralığında yer almasının, modelin diğer uyum iyiliği indekslerinin uygun olması koşuluyla yapısal eşitlik modellemesi açısından kabul edilebilir olduğunu belirtmişlerdir ve çalışmalarını bu şekilde kurgulamışlardır (Shadfar & Malekmohammadi, 2013, s. 588; Zengin vd., 2014, s. 979). Bu doğrultuda, çalışmamızda elde edilen uyum indekslerinin büyük ölçüde önerilen sınırlar içerisinde yer

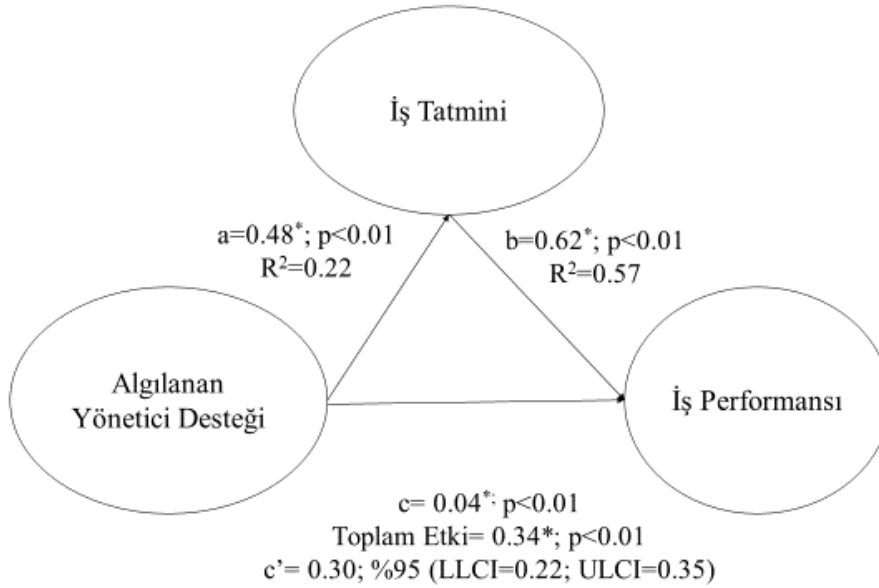
alması, kurulan yapısal eşitlik modelinin genel olarak kabul edilebilir bir düzeyde uyum sağladığını ortaya koymaktadır.

Tablo 8: Yapısal eşitlik modeli uyum değerleri

Uyum Ölçütleri	Kabul Kriterler	Değerler	Sonuç
Anlamlılık Değeri (p)	<0.05	0.00	Anlamlı
Ki-Kare Serbestlik Derecesi Oranı (CMIN/DF, X^2/df)	≤ 5	4.21	Yüksek
İyilik Uyum İndeksi (Goodness of Fit Index-GFI)	≥ 0.85	0.85	Kabul edilebilir
Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi (Adjusted Goodness of Fit Index-AGFI)	≥ 0.80	0.80	Kabul edilebilir
Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index-CFI)	≥ 0.90	0.91	Yüksek
Artan Uyum İndeksi (Increasing Fit Index-IFI)	≥ 0.90	0.92	Yüksek
Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Root Mean Square Error of Approximation-RMSEA)	≤ 0.80	0.09	Düşük

Şekil 4'te araştırmada kullanılan iki bağımsız, bir aracı değişken ve bir de bağımlı değişkene ait regresyon yükleri gösterilmektedir. Sonuçlar incelendiğinde; algılanan yönetici desteğinin iş performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir ($\beta=0.04$; $p<0.05$). Diğer taraftan yönetici desteği algısının aynı zamanda iş tatmini üzerinde de istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisinin bulunduğu görülmüştür ($\beta=0.48$, $p<0.05$). Araştırmanın aracı değişkeni olan iş tatmininin, iş performansı üzerindeki etkisi incelendiğinde ise istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir ($\beta=0.62$, $p<0.05$).

Şekil 4: Aracılık rol modeli



Not: $*<0.01$ -- β =Standardize edilmemiş β katsayısı -- Bootstrap metodu katsayısı 5000, güven düzeyi %95 olarak raporlanmıştır. c: Doğrudan etkiyi, c': dolaylı etkiyi göstermektedir.

Araştırmada algılanan yönetici desteğinin iş performansına etkisinde iş tatminin aracı rolünün tespiti için Bootstrap metodu kullanılarak elde edilen bulgular dolaylı etki olarak gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre modelin başında algılanan yönetici desteğinin iş performansına olan etkisinin $\beta=0.34$ 'ten $\beta=0.04$ 'e düştüğü görülmüştür. Buna bağlı olarak dolaylı etki düzeyinin $\beta=0.30$ olduğu ve %95 güven aralığında (LLCL=0.22, ULCI=0.35) sıfır değerini içermediğinden, istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlardan hareketle algılanan yönetici desteğinin, iş performansı üzerindeki etkisinde iş tatminin kısmi aracı bir rol oynadığı bulunmuştur. Sonuç olarak ulaşılan bulgular göz önüne alındığında, araştırmanın tüm hipotezlerinin desteklendiği görülmektedir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmanın amacı tıbbi sekreterlerin yönetici desteğine ilişkin algılarının, iş performanslarına etkisinde iş tatminin aracılık rolünü irdelemektir. Bu bağlamda çalışmadan teorik ve pratik bazı sonuçlar elde edilmiştir.

Çalışmadan elde edilen ilk sonuç, tıbbi sekreterlerin yönetici desteğine ilişkin algılarının, iş tatminini olumlu ve anlamlı şekilde etkilediğidir. Çalışanlarda iş tatminin yüksek olması, o kurumun iyi yönetildiğinin bir göstergesidir (Ceylan, Çelik, ve Emhan, 2015, s. 178). Griffin ve arkadaşları da benzer şekilde yönetici desteğinin, çalışanların iş tatmini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır (Griffin, Malcolm, ve West, 2001, s. 541). Northcraft ve Neale (1990, s. 59), çalışmalarında yönetici desteğinin, çalışanların öz güvenini

artırarak iş tatminlerini yükselteceğini ileri sürmüştür. Benzer şekilde Hee Yoon ve arkadaşları da yaptıkları çalışmalarında yönetici desteği algısının kişide samimiyet, karşılıklı güven yardımseverlik gibi pek çok olumlu duyguyu tetiklediği için iş tatminini artırdığını tespit etmiştir (Hee Yoon, Hyun Seo, ve Seog Yoon, 2004, s. 405). Sağlık kurumları doğası gereği karmaşık, stresli ve riskli ortamlar olduğu için tıbbi sekreterler, hasta ve hasta yakınlarının işlemlerini gerçekleştirirken pek çok olumsuzlukla karşılaşabilmektedirler. Algılanan yönetici desteği yüksek olan tıbbi sekreterler, kendilerini daha değerli hissettikleri için yöneticilerinin kendilerinin arkasında olduğu düşüncesiyle bu zorlu çalışma ortamlarına daha kolay adapte olabilmekte ve iş yüklerini daha etkili şekilde yönetebilmektedirler. Bu durum iş tatminlerinin artmasına ve sunulan sağlık hizmetlerinin kalitesinin artmasına neden olmaktadır. Bu bağlamda sağlık kurumları yöneticilerine, birlikte çalıştıkları tıbbi sekreterlerin kendilerini daha değerli hissetmeleri ve iş tatminlerini yükseltmeleri için bazı önerilerde bulunulabilir. Tıbbi sekreterlerin iş yüklerini adil şekilde dağıtarak onların iş bölümü temelinde çalışmalarını sağlamak, kurum içerisinde mola alanları oluşturarak tıbbi sekreterlere kısa mola vakitleri vermek, esnek çalışma saatlerine yönelmek, tıbbi sekreterler arasında adil ve etkin bir izin politikası oluşturmak, sağlık kurumlarındaki zorlayıcı atmosferin tıbbi sekreterler üzerinde yaratabileceği psikolojik durumlara karşı bir psikolojik danışmanın gözetiminde olmalarını sağlamak gibi stratejiler, tıbbi sekreterlerin iş tatminlerinin yükselmesinde etkili olabilir.

Çalışmadan elde edilen bir diğer sonuç, tıbbi sekreterlerin yönetici desteğine ilişkin algılarının, iş performanslarını olumlu ve anlamlı şekilde etkilediği yönündedir. Emhan, ve arkadaşları da yaptıkları bir çalışmada yönetici desteğinin, örgütsel performans üzerinde olumlu etkisinin olduğunu vurgulamaktadırlar (Emhan, Kula ve Töngür, 2013, s. 65). Benzer şekilde Yorgancıoğlu Tarcan ve arkadaşları da hastane çalışanlarını temel aldıkları araştırmalarında, çalışanlardaki yüksek yönetici desteği algısının, sağlık profesyonellerinin performanslarını, olumlu şekilde etkilediği belirlenmiştir (Yorgancıoğlu Tarcan, Erigüç, Kartal, Şeyma Koca, ve Karahan, 2021, s. 541). Özdemir ve arkadaşları da öğretmenlerin lider desteği algılarının, iş performansları üzerinde olumlu ve anlamlı etkisinin olduğunu ileri sürmüştür (Özdemir O, Birer İ, Akkoç, 2019, s. 77). Sağlık kurumları gibi stresli ortamlarda çalışmak durumunda olan tıbbi sekreterler açısından elde edilen sonuç değerlendirildiğinde, mesleğin beraberinde getirdiği zorluklara rağmen, yöneticilerinin tıbbi sekreterlerini desteklemesi, tıbbi sekreterlerin kendilerini daha değerli ve güvende hissetmelerine neden olmaktadır. Böylece iş yüklerini daha doğru şekilde yönetebilirler ve daha etkili performans gösterebilirler. Algılanan yönetici desteği çalışanlar için bir çeşit gayri resmî ödüdür. Dolayısıyla çalışanların yöneticileri tarafından desteklendiğine inanması, kendilerine verilmiş bir çeşit ödül olarak algılandığı için performanslarının yükselmesine de katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda öncelikle tıbbi sekreterler için yöneticileri arasındaki ilişkilerin güçlendirilmesi gereklidir. Bu bağlamda sağlık kurumları yöneticilerine çalışanlarını desteklerken adil, somut ve görünür olmaları önerilebilir. Ayrıca çalışanlarına,

performanslarını destekleyecek türde kendilerini geliştirme fırsatı sunmaları, çalışanlarıyla açık iletişim kurarak kariyer hedeflerine destek olmaları ve yol göstermeleri de tıbbi sekreterlerin örgütsel performanslarına katkı sağlayacaktır.

Çalışmadan elde edilen diğer bir sonuç ise tıbbi sekreterlerin iş tatminlerinin, iş performanslarını olumlu ve anlamlı şekilde etkilediğidir. Tıbbi sekreterlerin iş tatminlerinin yüksek olması, işlerinde yüksek performans göstermeleri ve kaliteli sağlık hizmeti sunumu için gereklidir. Bu sebeple iş tatmininin, iş performansını etkilediği bilinmektedir (Guan, Sun, Hou, Zhao, Luan, ve Fan, 2014, s.2). İş tatmini yüksek olan tıbbi sekreterler, işlerinde daha özenli, dikkatli ve istekli oldukları için iş süreçlerini beklenenden daha çabuk ve etkili bir şekilde sonuçlandırabilirler. Bu durum örgütlerde, tıbbi sekreterlerin genel performans düzeylerinde artış şeklinde gözlenmektedir. Diğer taraftan iş tatmini yüksek olan tıbbi sekreterlerin kendi bilgi, yetenek ve becerilerine olan güvenleri de yüksek olduğu için karşı karşıya kaldıkları zorluklar karşısında kolaylıkla çözüm önerileri geliştirmeleri de beklenmektedir. Ayrıca yüksek iş tatminine sahip olan tıbbi sekreterlerden hasta ve hasta yakınlarıyla ve iş arkadaşlarıyla doğru ve etkili iletişim kurmaları ve iş birliğine yatkın olmaları dolayısıyla iş performanslarının yükselmesi beklenmektedir. Gardner ve Pierce (1998, s.48) iş tatmini ile iş performansının önemli ölçüde ilişkili olduğu sonucunu tespit etmişlerdir. Bu bağlamda tıbbi sekreterlerin iş tatminlerini artırmak için iş tanımları ve sorumlulukları kendilerine açık ve net bir şekilde bildirilmelidir. Kurum işleyişinde karar alırken, tıbbi sekreterler de dâhil edilebilir ve onların görüşleri/önerileri dikkate alınabilir. Böylece tıbbi sekreterler, daha verimli ve özenli çalışarak iş performanslarını artırabilirler.

Çalışmadan elde edilen son bulgu, tıbbi sekreterlerin yönetici desteğine ilişkin algılarının iş performanslarına etkisinde iş tatminin aracılık etkisine sahip olmasıdır. Benzer şekilde Kale de (2015, s. 115) otel çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada lider desteğinin, iş tatmini ve yaşam tatmini aracılığıyla iş performansını etkilediğini ortaya koymuştur. Aynı doğrultuda Uzun ve Ozdem (2017, s. 84) de çalışmalarında iş tatmininin, yönetici desteği ile iş performansı arasında tam aracılık etkisine sahip olduğunu ortaya koymuştur. Ek olarak, Karaalioğlu ve Karabulut (2019, s. 1034) çalışmalarında algılanan örgütsel destek ve iş performansı arasında iş tatminin tam aracı rol oynadığını tespit etmiştir. Springer (2011, s. 29) de, yöneticilerin uygulayacakları doğru stratejilerle, çalışanlarının iş tatminlerini artırabileceklerini ve bu sayede çalışan performanslarına katkı sağlayacaklarını ileri sürmüştür. Benzer şekilde Rhoades ve Eisenberger (2006, s. 690) de yöneticilerinin kendilerini desteğini düşünen çalışanların, iş tatminlerinin artacağını ve bununla birlikte örgüte olan bağlılıklarının ve performanslarının artacağını savunmaktadır. Bu bağlamda tıbbi sekreterlerin yüksek performansla çalışmaları yönetici desteği algılarının ve iş tatminlerinin

yüksekliğine bağlıdır. Çalışma, sağlık kurumları yöneticilerinin tıbbi sekreterlere destek sağlama şekilleri ve tıbbi sekreterlerin yönetici beklentileri hakkında literatüre önemli katkılar sunmaktadır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmadan elde edilen pek çok teorik ve pratik çıkarımın yanı sıra çalışma bazı sınırlılıkları da barındırmaktadır. Öncelikle çalışmada kartopu ve kolayda örnekleme yöntemlerinin kullanılmış olması, elde edilen sonuçların genellenebilirliğini sınırlayabilir. Bu sebeple gelecekteki araştırmalar tabakalı rastgele örnekleme gibi daha sağlam ve güvenilir örnekleme yöntemlerine odaklanmalıdır. Çalışmanın verilerinin LinkedIn, Instagram, WhatsApp ve Facebook platformları üzerinden toplanmış olması çalışmanın bir diğer sınırlılığı olarak kabul edilebilir. Önceki çalışmalarda da kullanılan bu yöntem, pratik olsa da kamu ve özel sağlık kurumlarında çalışan tıbbi sekreterlerin tümünün bu platformlarda hesabı olmayabilir. Bu nedenle, gelecekteki araştırmacılara, farklı bir veri toplama yöntemini tercih etmeleri önerilebilir. Ek olarak, bu çalışmada yapısal eşitlik modeli kapsamında elde edilen RMSEA değerinin, 0.08 ile 0.10 aralığında yer alması, literatürde “vasat uyum” (mediocre fit) olarak değerlendirilmekle birlikte, bu durum modelin genel geçerliliğini tamamen ortadan kaldırmamaktadır. Bununla birlikte, yapısal modelin sınırlı düzeyde uyum sergilediğini göstermesi açısından söz konusu bulgu, çalışmanın önemli sınırlılıklarından biri olarak değerlendirilebilir. Ayrıca çalışmada yalnızca belirli bir aracılık modelinin test edilmiş olması da önemli bir metodolojik sınırlılıktır. Oluşturulan model, literatür desteğine dayansa da en uygun model olduğu yönünde kesin bir çıkarım yapılması mümkün değildir. Bu bağlamda gelecek çalışmalarda modelin farklılaştırılması için çalışmaya farklı bireysel örgütsel ya da kültürel değişkenlere ek olarak kontrol değişkenlerinin eklenmesi (Li vd., 2025) ya da mevcut değişkenlerin farklı rollerle yeniden ele alınması önerilebilir. Bu doğrultuda gelecekte yapılacak çalışmalarda bu tür değişkenlerin göz önünde bulundurulması, elde edilecek sonuçların daha geniş bir bağlamda değerlendirilmesine katkı sağlayacak ve modelin açıklayıcılığını daha da artıracaktır.

YAZAR BEYANI / AUTHOR STATEMENT

Araştırmacı makaledeki tüm katkının kendine ait olduğunu bildirmiştir. Araştırmacı herhangi bir çıkar çatışması bildirmemiştir. Bu çalışma için Hacettepe Üniversitesi Etik Kurulu’nun 05.03.2024 tarihli toplantısında E-66777842-300-00003428132 nolu kararı ile etik kurul onayı alınmıştır.

Researcher declared that all contributions to the article were his own. Researcher have not declared any conflict of interest. For this study, ethics committee approval was obtained from the Ethics Committee

of Hacettepe University, based on Decision No. E-66777842-300-00003428132 taken at the committee meeting dated 5 March 2024.

KAYNAKÇA

- Afzali, A., Motahari, A. A., & Hatami-Shirkouhi, L. (2014). Investigating the influence of perceived organizational support, psychological empowerment and organizational learning on job performance: an empirical investigation. *Tehnicki Vjesnik-Technical Gazette*, 21(3), 623-629.
- Aktaş, H., & Gürkan, G. Ç. (2015). İş-aile ve aile-iş çatışması ile bireysel performans etkileşiminde meslekî bağlılığın aracı rolü: Hemşireler üzerinde bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 16(2), 139-154.
- Atkinson, R., & Flint, J. (2001). Accessing hidden and hard-to-reach populations: Snowball research strategies. *Social Research Update*, 33(1), 1-4.
- Aydın, E., & Basım, N. (2017). İş-aile çatışması ile örgütsel bağlılık etkileşiminde algılanan yönetici desteğinin rolü: görgül bir araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 8(4), 773-784.
- Basım, H.N., & Şeşen, H., (2009), Örgütsel adalet algısı-örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde iş tatmininin aracılık rolü. *17. Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, Eskişehir, 21-23 Mayıs.
- Beehr, T. A., & McGrath, J. E. (1992). Social support, occupational stress and anxiety. *Anxiety, Stress, & Coping*, 5(1), 7–19.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88(3), 588–606.
- Bouchrika, I. (2025). Best online administrative assistant associate degrees: Guide to online programs for 2025. <https://research.com/degrees/online-administrative-assistant-associate-degrees> adresinden erişildi.
- Bowling, N. A., Khazon, S., Meyer, R. D., & Burrus, C. J. (2015). Situational strength as a moderator of the relationship between job satisfaction and job performance: a meta-analytic examination. *Journal of Business and Psychology*, 30(1), 89–104.
- Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 279-307.
- Burke, C. S., Sims, D. E., Lazzara, E. H., & Salas, E. (2007). Trust in leadership: A multi-level review and integration. *The Leadership Quarterly*, 18(6), 606-632.
- Carmeli, A., Gilat, G., & Waldman, D. A. (2007). The role of perceived organizational performance in organizational identification, adjustment and job performance. *Journal of Management Studies*, 44(6), 972-992.
- Ceylan, A. K., Çelik, G. M., & Emhan, A. (2015). Personel güçlendirmesi ve yönetici desteğinin iş memnuniyeti üzerindeki etkisi: enerji sektöründe bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 168-185.

- Charoensukmongkol, P., & Phungsoonthorn, T. (2021). The effectiveness of supervisor support in lessening perceived uncertainties and emotional exhaustion of university employees during the COVID-19 crisis: the constraining role of organizational intransigence. *The Journal of General Psychology*, 148(4), 431-450.
- Chen, T. J., & Wu, C. M. (2020). Can newcomers perform better at hotels? Examining the roles of transformational leadership, supervisor-triggered positive affect, and perceived supervisor support. *Tourism Management Perspectives*, 33, 100587.
- Chi, N. W. (2014). Helpful or harmful? Exploring the moderating effects of supervisory and coworker support on the relationships between emotional labor, service performance and turnover intentions. *Organization and Management*, 7(1), 115-160.
- Cheung, M. F. Y. (2013). The mediating role of perceived organizational support in the effects of interpersonal and informational justice on organizational citizenship behaviors. *Leadership & Organization Development Journal*, 34(6), 551-572.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. & Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve Lisrel uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Davies, J., Hides, M.T. & Casey, S. (2001). Leadership in higher education. *Total Quality Management*, 12(7-8), 1025-1030.
- Drennan, V. M., & Ross, F. (2019). Global nurse shortages: the facts, the impact and action for change. *British Medical Bulletin*, 130(1), 25-37.
- Ducharme, L. J., & Martin, J. K. (2000). Unrewarding work, coworker support, and job satisfaction: A test of the buffering hypothesis. *Work and Occupations*, 27(2), 223-244.
- Dugguh, S. I., & Dennis, A. (2014). Job satisfaction theories: Traceability to employee performance in organizations. *IOSR Journal of Business and Management*, 16(5), 11-18.
- Eisenberger, E., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-550.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of applied psychology*, 87(3), 565-573.
- Emhan, A., Kula, S., & Töngür, A. (2013). Yapısal eşitlik modeli kullanılarak yönetici desteği, örgütsel bağlılık, örgütsel performans ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişkilerin analizi: Kamu sektöründe bir uygulama. *Hacettepe İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 53-69.
- Fu, W., & Deshpande, S. P. (2014). The impact of caring climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a China's insurance company. *Journal of business ethics*, 124, 339-349.
- Gardner, D. G., & Pierce, J. L. (1998). Self-esteem and self-efficacy within the organizational context. *Group and Organization Management*, 23, 48-70.

- Giray, D.M., & Şahin, D.N. (2012). Algılanan örgütsel, yönetici ve çalışma arkadaşları desteği ölçekleri: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(30), 1-9.
- Goussinsky, R. (2020). The combined moderating effects of coworker support and occupational coping self-efficacy on the relationship between mistreatment by patients and burnout. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 29(4), 479-497.
- Griffin, M. A., Malcolm G. P., & West, M. A., (2001). Job satisfaction and teamwork: The role of supervisor support. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 537-550.
- Guchait, P., & Back, K. J. (2016). Three country study: impact of support on employee attitudes. *The Service Industries Journal*, 36(7-8), 299-318.
- Guchait, P., Cho, S., & Meurs, J. A. (2015). Psychological contracts, perceived organizational and supervisor support: Investigating the impact on intent to leave among hospitality employees in India. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(3), 290-315.
- Guan, X., Sun, T., Hou, Y., Zhao, L., Luan, Y. Z., & Fan, L. H. (2014). The relationship between job performance and perceived organizational support in faculty members at Chinese universities: A questionnaire survey. *BMC Medical Education*, 14, 1-10.
- Hackman, R., & Oldham, G.R., (1975), Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., Ray, S., ... & Ray, S. (2021). An introduction to structural equation modeling. Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook, 1-29.
- Hair, J. F., Ringle, C. M. ve Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-151.
- Hee Yoon, M., Hyun Seo, J., & Seog Yoon, T. (2004). Effects of contact employee supports on critical employee responses and customer service evaluation. *Journal of Services Marketing*, 18(5), 395-412.
- Herawati, H., Setyadi, D., Michael, M., & Hidayati, T. (2023). The effect of workload, supervisor, and coworker supports on job performance through job satisfaction. *International Journal of Finance, Economics and Business*, 2(1), 13-33.
- Heyns, M. M., McCallaghan, S., & de Wet, E. H. (2022). The role of supervisor support and basic psychological needs in predicting work engagement, burnout and turnover intentions in a medical contract research service setting. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 18(6), 2981-2988.
- Hira & Waqas, I. (2012). A study of job satisfaction and it's impact on the performance in the banking industry of Pakistan. *International Journal of Business and Social Science*, 3(19), 174-180.
- Hodson, R. (1997). Group relations at work. *Work Occupation*. 24, 426-452.
- Hoe, S.L. (2008). Issues and procedures in adopting structural equation modeling technique. *Journal of Applied Quantitative Methods*, 3(1), 76-83.

- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008, September). Evaluating model fit: a synthesis of the structural equation modelling literature. In *7th European Conference on research methodology for business and management studies* (Vol. 2008, pp. 195-200).
- Iqbal, M. T., Latif, W., & Naseer, W. (2012). The impact of person job fit on job satisfaction and its subsequent impact on employees performance. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 3(2), 523-530.
- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 33(1), 1–21.
- Javanmardnejad, S., Bandari, R., Heravi-Karimooi, M., Rejeh, N., Sharif Nia, H., & Montazeri, A. (2021). Happiness, quality of working life, and job satisfaction among nurses working in emergency departments in Iran. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19, 1-8.
- Jolly, P. M., Kong, D. T., & Kim, K. Y. (2021). Social support at work: An integrative review. *Journal of Organizational Behavior*, 42(2), 229-251.
- Jones, B., Adelson, J., & Archambault, L. (2011). Using SEM to move from theory to practice with the tpack framework. *Society for information technology & teacher education international conference* (ss. 2518-2525) içinde. Association for the Advancement of Computing in Education (AACE).
- Kahya, E. (2009). The effects of job performance on effectiveness. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39(1), 96-104.
- Kale, E. (2015). Lider desteği ve iş arkadaşları desteğinin iş performansı üzerine etkileri: İş tatmini ve yaşam tatmininin aracı rolü. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (14), 103-119.
- Karaalioglu, Z. F., & Karabulut, A. T. (2019). The mediating role of job satisfaction on the relationship between perceived organizational support and job performance. *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(2), 1022-1041.
- Karaca, E. (2011). Investigation of the Reliability and Validity of the Perception of Teaching Profession Problems Scale with a Structural Equation Model: A Research on Teachers. *Education*, 132(2), 262-272.
- Karaca, A., Aydogmus, M. E., & Gunbas, N. (2023). Enforced remote work during COVID-19 and the importance of technological competency: a job demands-resources perspective. *European Review of Applied Psychology*, 73(6), 100867.
- Karasek R.A. & Theorell T. (1990) Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working Life. New York: Basic Books.
- Karatepe, O. M. (2010). The effect of positive and negative work-family interaction on exhaustion: does work social support make a difference?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(6), 836-856.
- Karatepe, O. M. (2012), The effects of coworker and perceived organizational support on hotel employee outcomes: the moderating role of job embeddedness, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 36(4), 495-516.

- Kibaroglu, G. G., Samanci, S., & Basim, H. N. (2024), Tıbbi sekreterlerin öfkeli hasta ve hasta yakınlarıyla iletişim becerisi: bir ölçek geliştirme çalışması. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(2), 169-187.
- Kim, H. J., Hur, W. M., Moon, T. W., & Jun, J. K. (2017). Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance. *BRQ Business Research Quarterly*, 20(2), 124-136.
- Koç, Ş., & Yavuz, E. (2022). Factor analysis for construct validity: An applied study. *Scientific Educational Studies*, 6(2), 239-258.
- Krijgsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 149.
- Kwan, H. K., Zhang, X., Liu, J., & Lee, C. (2018). Workplace ostracism and employee creativity: An integrative approach incorporating pragmatic and engagement roles. *Journal of Applied Psychology*, 103(12), 1358-1366.
- Landy, F. J. (1989). Psychology of work behavior (4. baskı). Thomson Brooks/Cole Publishing Co.
- Langford, C. P. H., Bowsher, J., Maloney, J. P., & Lillis, P. P. (1997). Social support: a conceptual analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 95-100.
- Lee, D. (2020). Impact of organizational culture and capabilities on employee commitment to ethical behavior in the healthcare sector. *Service Business*, 14(1), 47-72.
- Lee, C. C., Yeh, W. C., Yu, Z., & Tsai, T. H. (2022). The impacts of supervisor support, role perception, and emotional exhaustion on the turnover intentions of real estate brokers. *Scandinavian Journal of Management*, 38(4), 101227.
- Lee, M. C. C., Idris, M. A., & Tuckey, M. (2019). Supervisory coaching and performance feedback as mediators of the relationships between leadership styles, work engagement, and turnover intention. *Human Resource Development International*, 22(3), 257-282.
- Li, L., Kanchanapoom, K., Deeprasert, J., Duan, N., & Qi, Z. (2025). Unveiling the factors shaping teacher job performance: exploring the interplay of personality traits, perceived organizational support, self-efficacy, and job satisfaction. *BMC Psychology*, 13(1), 1-13.
- Lin, W. (2010), Relevant factors that affect service recovery performance, *The Service Industries Journal*, 30(6), 891-910.
- Locke, E. A. 1976. The nature and causes of job satisfaction. M. D. Dunnette (Ed), *Handbook of I/O Psychology* (s. 1297–349) içinde. Chicago: Rand-McNally.
- Lucia-Casademunt, A. M., Cuéllar-Molina, D., & García-Cabrera, A. M. (2018). The role of human resource practices and managers in the development of well-being: cultural differences in the changing workplace. *Cross Cultural & Strategic Management*, 25(4), 716-740.
- Masum, A. K. M., Azad, M. A. K., Hoque, K. E., Beh, L.-S., Wanke, P., & Arslan, Ö. (2016). Job satisfaction and intention to quit: An empirical analysis of nurses in Turkey. *PeerJ*, 4, 1-23.

- Maertz, Jr, C. P., Griffeth, R. W., Campbell, N. S., & Allen, D. G. (2007). The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 28(8), 1059-1075.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130-149.
- Meacham, H., Tham, T. L., Holland, P., Bartram, T., & Halvorsen, B. (2023). The role of high-involvement work practices, supervisor support and employee resilience in supporting the emotional labour of front-line nurses. *The International Journal of Human Resource Management*, 34(4), 745-767.
- Mossholder, K. W., Settoon, R. P., & Henagan, S. C. (2005). A relational perspective on turnover: Examining structural, attitudinal, and behavioral predictors. *Academy of Management Journal*, 48(4), 607-618.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (2014). A theory of individual differences in task and contextual performance. In *Organizational citizenship behavior and contextual performance*, Psychology Press, 71-83.
- Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2007). Finding workable levers over work motivation: Comparing job satisfaction, job involvement and organizational commitment. *Administration & Society*, 39(7), 803-832.
- Miller, N. G., Erickson, A., & Yust, B. L. (2001). Sense of place in the workplace: The relationship between personal objects and job satisfaction and motivation. *Journal of Interior Design*, 27(1), 35-44.
- Nabawanuka, H., & Ekmekcioglu, E. B. (2022). Millennials in the workplace: perceived supervisor support, work-life balance and employee well-being. *Industrial and Commercial Training*, 54(1), 123-144.
- Northcraft, G.B., & Neale, M.A., (1990). *Organizational Behavior: A Management Challenge*, The Dryden Pres, USA.
- Othman, N., & Nasurdin, A. M. (2013). Social support and work engagement: a study of Malaysian nurses. *Journal of Nursing Management*, 21(8), 1083-1090.
- Özdamar, K. (2002). *Paket programlarla istatistiksel veri analizi-1* (4. Baskı). Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdemir, O., Birer, İ., & Akkoç, İ. (2019). Lider desteği ve örgütsel adalet algısının iş performansına etkisinde kişi-örgüt uyumunun aracılık rolü. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(10), 77-106.
- Öztan, G., Atak, M., Boylu, F. B., İşsever, T., & İşsever, H. (2024). Perceived levels of corporate support, colleague support and anxiety in motor courier employees. *Traffic Injury Prevention*, 25(1), 41-48.
- Pakpour, V., Ghafourifard, M., & Salimi, S. (2019). Iranian nurses' attitudes toward nurse-physician collaboration and its relationship with job satisfaction. *Journal of Caring Sciences*, 8(2), 111-116.
- Parker, S. K., Bindl, U. K., & Strauss, K. (2010). Making things happen: A model of proactive motivation. *Journal of Management*, 36(4), 827-856.

- Pescosolido, A. T. (2002). Emergent leaders as managers of group emotion. *The Leadership Quarterly*, 13, 583–599.
- Resmi Gazete, (2014). Sağlık meslek mensuplarının iş ve görev tanımları. <https://resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/05/20140522-14-1.pdf> adresinden erişildi.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Rhoades, L. S., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied psychology*, 91(3), 689-695.
- Rousseau, V., & Aubé, C. (2010). Social support at work and affective commitment to the organization: The moderating effect of job resource adequacy and ambient conditions. *The Journal of Social Psychology*, 150(4), 321–340.
- Samancı, S. (2023). Sağlık hizmeti sunumunda kritik bir meslek: Tıbbi sekreterlerin rolü ve değerlendirilmesi. A.Ç. Ceylan, S. Batal, & A.Toptaş, H.C.Ö. Demir (Ed.). *Sosyal ve beşeri bilimlerde uluslararası çalışmalar-II* içinde (s201-214). Ankara: Serüven Yayınevi.
- Sekerci, A. R., & Canpolat, N. (2014). Impact of argumentation in the chemistry laboratory on conceptual comprehension of Turkish students. *Educational Process: International Journal*, 3(1-2), 19-34.
- Shadfar, S., & Malekmohammadi, I. (2013). Application of Structural Equation Modeling (SEM) in restructuring state intervention strategies toward paddy production development. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(12), 576.
- Sharma, S., & Singh, G. (2022). Virtual Fitness: investigating team commitment and post-pandemic virtual workout perceptions. *Telematics and Informatics*, 71.
- Shi, X. Ve Gordon, S. (2020). Organizational support versus supervisor support: The impact on hospitality managers' psychological contract and work engagement. *International Journal of Hospitality Management*, 87.
- Sica, C. & Ghisi, M. (2007). The Italian versions of the Beck Anxiety Inventory and the Beck Depression Inventory-II: Psychometric properties and discriminant power. M.A. Lange (Ed.), *Leading - edge psychological tests and testing research* (pp. 27-50). New York: Nova.
- Sloan, M. M. (2012). Unfair treatment in the workplace and worker well-being: The role of coworker support in a service work environment. *Work and Occupations*, 39(1), 3-34.
- Smithikrai, C. & Suwannadet, J. (2018). Authentic leadership and proactive work behavior: moderated mediation effects of conscientiousness and organizational commitment, *The Journal of Behavioral Science*, 13(2), 94-106.
- Springer, G. J. (2011). A study of job motivation, satisfaction, and performance among bank employees. *Journal of Global Business Issues*, 5(1), 29–42.

- Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2003). Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: A longitudinal study. *The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 24(3), 251-270.
- Şeşen, H., (2010). Öncülleri ve sonuçları ile örgüt içi girişimcilik: Türk savunma sanayinde bir araştırma (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş, temel ilkeler ve LISREL uygulamaları*. Ankara: Ekinoks Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri, Siyasal Basın ve Dağıtım.
- Tourangeau, A. E., & Cranley, L. A. (2006). Nurse intention to remain employed: Understanding and strengthening determinants. *Journal of Advanced Nursing*, 55(4), 497-509.
- Tuğrul, F., Çitil, M., A (2021). New perspective on evaluation system inn education with intuitionistic fuzzy logic and promethee algorithm. *Journal of Universal Mathematics*, 4(1), 13-24.
- Tuğrul, F., Çitil, M., Karasolak, B., & Dağlı, M. (2020). Interpretation of physical conditions of schools with fuzzy multi criteria decision making. *Journal of Universal Mathematics*, 3(1), 46-52.
- Türkkan, G., ve Ülbeği, İ.D. (2022). Algılanan yönetici desteği ve yöneticiye güvenin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 29(4), 661-682.
- Tüzün, İ. K. (2013). İKY uygulamalarının etkililiğinin çalışan algılamaları bağlamında araştırılması: İK birimi saygınlığının rolü. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 20(1), 171-185.
- Uzun, T., & Ozdem, G. (2017). The mediating role of job satisfaction on the relationship between Teachers' perceptions of supervisor support and job performances. *International Journal of Educational Administration and Policy Studies*, 9(7), 84-90.
- Wang, J., Liu, S., Qu, X., He, X., Zhang, L., Guo, K., & Zhu, X. (2023). Nurses' colleague solidarity and job performance: Mediating effect of positive emotion and turnover intention. *Safety and Health at Work*, 14(3), 309-316.
- Werner, J. M. (2000). Implications of OCB and contextual performance for human resource management. *Human Resource Management Review*, 10(1), 3-24.
- Zeb, A., Goh, G. G. G., Javaid, M., Khan, M. N., Khan, A. U., & Gul, S. (2023). The interplay between supervisor support and job performance: Implications of social exchange and social learning theories. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 15(2), 429-448.
- Zengin, N., Pinar, R., Akinci, A. C., & Yildiz, H. (2014). Psychometric properties of the self-efficacy for clinical evaluation scale in Turkish nursing students. *Journal of Clinical Nursing*, 23(7-8), 976-984.