

## ÖZEL VE KAMU HASTANELERİNDE ÇALIŞAN TIBBİ SEKRETERLERİN İŞ DOYUMU VE ÖRGÜTSEL GÜVEN DÜZEYLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASINA YÖNELİK BİR ALAN ÇALIŞMASI

Serhat SEMERCİOĞLU<sup>1</sup>, Dilaver TENGİLİMOĞLU<sup>2</sup>,  
Melike Güzin SEMERCİOĞLU<sup>3</sup>

### ÖZET

Bu araştırmanın amacı, özellikle birbirinden farklı stratejilerle yönetilen özel ve kamu hastanelerinde çalışan farklı branşlardaki, farklı tecrübeye sahip tıbbi sekreterlerin, iş doyum düzeylerinin ve bağlı oldukları örgütlere karşı duydukları güven ya da güvensizlik düzeylerinin karşılaştırılmasıdır. Araştırma, Ankara'da faaliyet gösteren 4 özel ve 4 kamu hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma, hastanelerin poliklinik, klinik, laboratuvar, idari bilimler, yönetici sekreterliği ile diğer sekreterlik branşında çalışan 111 sekreter ile yürütülmüştür. Araştırma sonrasında elde edilen bulgulara göre, iş doyum algısında cinsiyet, bulunduğu kurumda çalışma süresi ve medeni durum değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Kurum, yaş ve iş hayatında çalışma süresi değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür. Örgütsel güven algısında cinsiyet, bulunduğu kurumda çalışma süresi, çalışılan bölüm, eğitim durumu, mezun olunan eğitim alanı, çalışma statüsü ve medeni durum değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Yaş ve iş hayatında çalışma süresi değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür. Ayrıca iş doyum ve örgütsel güven arasında pozitif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Tıbbi Sekreter, İş Doyumu, Örgütsel Güven

---

<sup>1</sup> Öğr.Gör., Gümüşhane Üniversitesi, Torul Meslek Yüksekokulu

<sup>2</sup> Prof.Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU, Gazi Üniversitesi

<sup>3</sup> Y.lisans Öğrencisi M. Güzin SEMERCİOĞLU, Gazi Üniversitesi

**İletişim/ Corresponding Author:** M. Serhat SEMERCİOĞLU

**Tel:** +90 4566113000 **e- posta:** segusem@hotmail.com

Geliş Tarihi / Received : 17.04.2012

Kabul Tarihi / Accepted : 24.07.2012

## **COMPARASION OF WORKING IN PRIVATE AND PUBLIC HOSPITALS OF MEDICAL SECRETARY EMPLOYEE JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL TRUST LEVELS**

### **ABSTRACT**

The aim of the study is to find out and compare the levels of trust and distrust towards the organizations that they belong to, as well as the levels of job satisfaction among medical secretaries from various branches and working at private and public hospitals which are particularly managed by varying strategies. The research study has been carried out at 4 private and 4 public hospitals in Ankara. The study has been carried out with the participation of 111 secretaries, who work at polyclinics, clinics, laboratories, administrative units and executive secretaries, as well as those from other branches. Findings revealed that job satisfaction perception was different according to gender, work duration in organization, working department, graduated department and martial status. However, organisation, age, work duration in business sector and educational background does not statistical important. Findings revealed that organisational trust was different according to gender, work duration in organization, working department, educational background, graduated department, work status and martial status . Age and work duration were not different according to statistical results. Moreover, there was a positif relationship between job satisfaction and organisational trust. In the light of this study, there are some suggestions about the perception of medical secretaries who work either in public or private hospitals on job satisfaction and organisational trust.

**Keywords:** Medical Secretary, Job Satisfaction, Organisational Trust

## GİRİŞ

Son yıllarda Türkiye’de sağlık hizmeti veren özel ve kamu kurumlarının sayıları ve sağlık sektörü için harcanan ücretler giderek artmaktadır (1). Bu kurumlar özellikle çalışma alanlarının önemine bakıldığında, diğer sektör alanlarına göre daha büyük önem taşımaktadır. Ayrıca sağlık hizmeti sunan örgütler, yapı ve işlev açısından da en karmaşık örgütler arasında yer almaktadır.

Ülkemizde ve dünyada bu kadar önem arz eden sağlık örgütleri; yardımcı personelden, başhekime kadar çeşitlilik gösteren her düzeydeki personel; yaşam ve ölümle ilgili faaliyetlerle ilgilendikleri ve bunun sonucu ortaya çıkan özellikler açısından diğer örgütlerden oldukça farklıdır. Sağlık örgütlerinde çalışan diğer personel kadar tıbbi sekreterlerin görevleri de oldukça önemlidir. Hastanelerde; teşhis ve tedavi, hastanın izlenmesi ve gerekli malzeme temini gibi konularda yazışmaları yapmak gibi kritik görevleri yerine getirmektedirler. Ayrıca kurum – hasta – hekim arasındaki iletişim köprüsünü düzenleyen tıbbi sekreterlerin verimli bir şekilde çalışabilmesi için iş doyumlarının ve örgütsel güvenlerinin yüksek olması gerekmektedir.

Örgütsel güven kavramının tanımını yapmadan önce, mesleki örgüt ve güven kavramlarının ayrı ayrı incelenmesi, “örgütsel güven” kavramının tamamının anlaşılması açısından büyük bir öneme sahiptir.

Mesleki örgüt; ücretli emeğin hak ve çıkarlarını koruyup, geliştirmek için oluşturduğu örgütlere denmektedir. Mesleki örgütler çeşitli büyüklüklerde olur ve bir grup insanı gerektirir. Mesleki örgüt bir organizma gibidir. Mesleki örgütün yapısını oluşturan kısımlar arasında ilişkiler bulunmaktadır (2).

Güven kelime anlamı olarak, Türk Dil Kurumu Türkçe Sözlüğüne göre (2009); “korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu” şeklinde tanımlanmaktadır. Bu ve buna benzer birçok tanım incelendiğinde araştırmacılar arasında varılan ortak fikir güvenin organizasyonel faaliyetlerin düzenlenmesinde ve takım çalışmasında, liderlik, hedef saptanması, performans yönetimi ve genelde de işbirlikçi davranışlarda önemli yeri olduğudur (3).

Güven, yararlanıldıkça artma eğiliminde olan bir kaynaktır. Güven bireylerde farklı inanç seviyelerinde yer almaktadır. Her ne kadar güven yönetim faaliyetlerinin belirli

alanlarında kaybolabilse de, bir bütün olarak sistemin gerçek değerine karşı duyulan inanç kaybolmamaktadır. Bundan dolayı oldukça derin bir kaynaktır (4).

Mayer ve arkadaşları (1995) yöneticiye duyulan güveni, yöneticinin faaliyetlerinin önemli sonuçlar ortaya koyacağını düşünerek kişinin duyarlı davranması olarak tanımlamıştır. McAllister (1995) kişiler arasındaki güveni, bilişsel ve duygusal olmak üzere iki ayrı boyutta incelemiştir. Bilişsel güven, bir kişinin güvenilirliği, doğruluğu, dürüstlüğü ve bağlılığına ilişkin diğer kişilerin düşünsel modellerini ifade eder. Yöneticilerin karakteristik özelliklerinin çalışanların tutum ve davranışları üzerindeki etkisi bilişsel güven için önemlidir. Duygusal güven ise, kişilere gösterilen özen ve ilgi sonucunda gelişen, duygusal bağımsızlığı güçlü ve özel bir ilişkiyi anlatır (5).

Cook ve Wall (1980)'a göre örgütsel güven, çalışan tarafından algılanan örgütün güvenilirliğidir. Örgütün çalışanın yararında, en azından zararına eylem gösteremeyeceğine yönelik güvenidir (6). Bireyler ve gruplar arasındaki güvenin örgütün uzun vadeli kârlılığı ve örgüt üyelerinin refahı için oldukça önemli bir bileşenidir (7). Örgütsel alanda güven çalışmaları, örgütsel denetim ve özellikle de fiyat ve otoriteye karşı alternatif bir mekanizma olarak ele alınmış ve işlem maliyeti gibi örgütsel ekonomi yaklaşımlarında geçen faydacı birey tartışmalarına yönetsel bir inanç ve felsefe duruşu sergilemiştir (8).

İlgili literatürler incelendiğinde örgütsel güveni etkileyen kavramların başında olan “iş doyumunu” kavramına ait birçok tanıma rastlanmıştır. Hawthorne (1930), iş memnuniyeti ve iş performansı arasındaki ilişkiyi açıklarken, iş doyumuna ulaşmış çalışanları “Mutlu işçi, üreten işçidir” şeklinde tanımlamıştır. Yine aynı şekilde iş doyumuna ulaşmamış kişiyi ise “mutsuz işçi, üretken olmayan işçidir” şeklinde ifade etmiştir (9). Hoppock (1935)'a göre iş doyumunu “insanı ben işimden memnunum, demeye sevk eden psikolojik, fizyolojik ve çevresel faktörlerin kombinasyonu” dur (10). Gudanowski'ye (1995) göre iş doyumunu kavramı; çalışanın işine veya işteki deneyimlerine dayanan mutlu ve olumlu ruh hali, sahip olduğu değerlere göre değişen işten duyduğu haz ve işine karşı tutumunun bir sonucudur (11).

İş doyumunu iki ana unsura bağlıdır (12). Bunlardan ilki bireyin yapısı, duyguları, düşünceleri ve istekleri ile içinde bulunduğu gereksinimler ve bunların şiddet dereceleridir. Bir diğer ifade ile fiziksel, ruhsal ve güvenlik gereksinimleri ile bunların öncelikleridir. İş doyumunu belirleyen ikinci unsur ise, iş koşullarıdır. İşin fiziksel ve ruhsal koşulları iş görenin beklentilerine ne ölçüde cevap verdiği. Bu karşılama ölçüsünün büyüklüğü

oranında, iş doyumunu da yüksek olacaktır. Bir diğer ifadeyle, bireylerin işlerinden aldıkları doyum, geniş ölçüde iş ve onunla ilgili her şeyin gereksinimlerini ve isteklerini karşılama derecesine bağlıdır (13).

Yöneticinin vaatleri ile uygulamaları arasında tutarlılık olduğunda çalışanlar hayalkırıklığına uğramamakta ve olumlu tavır sergilemektedirler. Yöneticinin vaatlerinin önem kazanabilmesi için uygulamalarını net bir biçimde ortaya koymas gerekmektedir. Uygulamaları vaatleri ile örtüşmüyorsa, yönetici ile çalışanlar arasında güvenin gelişmesi için uygun koşullar oluşmamakta ve yerine getirilmeyen vaatler olumsuz durum yaratmaktadır. Diğer bir ifade ile bu durum güven eksikliğine ve iş tatminsizliğine neden olmaktadır (14).

Geçmişte yapılan bir takım çalışmalar çalışanların üzerinde örgütsel güven ve iş doyumunu arasında bir ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur (15). Diğer yandan örgütsel güven ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik çalışmalar vardır. Ancak özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin iş doyumunu ve örgütsel güven düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik spesifik bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Bu araştırmanın temel amacı, özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin iş doyumunu ve örgütsel güven düzeyleri arasındaki farkın belirlenmesinin yanında, herhangi bir ilişkinin var olup olmadığını tespit etmektir. Ayrıca, bu fark veya ilişkinin durumu belirlendikten sonra araştırma sonuçlarına dayanılarak varsa iş doyumsuzluğunu ve örgütsel güvensizliği ortadan kaldırmak için neler yapılabileceğine dair öneriler getirmektir. Bu doğrultuda araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

**H1:** Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin, iş doyumunu ve örgütsel güven düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

**H2:** Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin, yaşlarına göre iş doyumunu ve örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

**H3:** Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin, cinsiyet durumlarına göre iş doyumunu ve örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

**H4:** Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin, çalışma sürelerine (toplam iş hayatında) göre iş doyumunu ve örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

**H5:**Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin, çalışma sürelerine (bulunduğu kurumda) göre iş doyumunu ve örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

**H6:**Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin, medeni durumlarına göre iş doyumunu ve örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır.

## **MATERYAL ve METOD**

Çalışmanın amacı kapsamında özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterler üzerinde bir anket çalışması yapılmış ve tıbbi sekreterlerin iş doyumları ve örgütsel güven düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmada kullanılan örgütsel güven ölçeği Daboval, Conish, Swindle ve Gasterin 1994 yılında hazırladığı güven envanterinin; iş doyumunu ölçeği ise Minnesota İş Doyumu anketinin Pınar Zorlu Yücel (2006) tarafından geliştirilmiş şekliyle izin alınarak uygulanmıştır.

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm katılımcıların demografik bilgilerine ilişkin on sorudan oluşurken, ikinci bölümde iş doyumunu belirlemeye yönelik 5'li Likert ölçeği ile hazırlanan 38 ifade, son bölümde ise örgütsel güven düzeyini belirlemeye yönelik 5'li Likert ölçeği ile hazırlanan 43 ifade yer almaktadır. İş doyumunu anketinin güvenilirlik katsayısı  $\alpha = .810$ , örgütsel güven anketinin güvenilirlik katsayısı ise  $\alpha = .947$  bulunmuştur.

Araştırmanın evrenini Ankara'da bulunan özel ve kamu hastaneleri oluşturmaktadır. Araştırmanın evrenini oluşturan bireylerin tümüne ulaşmanın zorluğundan dolayı, belirlenen bu evren üzerinden örneklem seçme yolu tercih edilmiştir. Araştırma rastgele örneklem seçimi yöntemi ile seçilen bu evren üzerinden 111 tıbbi sekreter üzerinde yürütülmüştür.

## **BULGULAR VE TARTIŞMA**

Örnekleme oluşturan çalışanların kurum, yaş, cinsiyet, çalışma süresi ve eğitim durumlarına göre dağılımları Tablo 1.'de verilmiştir.

Araştırmaya katılan örneklem grubunun %61,3'ü özel sektör çalışanı, %38,7'sinin ise kamu sektöründe çalıştığı görülmektedir. Yaş dağılımına göre 45 yaş ve üzeri çalışanların %1,8'lik payla en küçük grubu oluştururken, %48,6'lık bir payla 25 ve 36 yaş arası çalışanların en büyük grubu oluşturdukları gözlemlenmektedir.

Araştırma grubunun cinsiyet dağılımına bakıldığında ise %78,4'lük oranla en büyük grup bayanlardan oluşmaktadır. Diğer yandan çalışma süresi dağılımına bakıldığında %38,7'sinin 2 – 5 yıl arası, %28,8'lik kısmının 6 – 10 yıl arası diğer yılların ise neredeyse ortak dağıldıkları dikkati çekmektedir. Son olarak bölüm değişkenlerine bakıldığında ankete katılan tıbbi sekreterlerin %39,6'sının poliklinik sekreteri olduğu, %24,3'ünün idari sekreter olduğu, %18,9'unun klinik sekreteri olduğu görülmüştür.

**Tablo 1. Örneklem Profiline Sayısal ve Yüzdesele Dağılımı**

<b>Sektöre Göre Dağılımı</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
Özel	68	61,3
Kamu	43	38,7
<b>TOPLAM</b>	111	100,0
<b>Yaş Dağılımı</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
18 – 25	43	38,7
26 – 35	54	48,6
36 – 45	12	10,8
45 ve üstü	2	1,8
<b>TOPLAM</b>	111	100,0
<b>Cinsiyet Dağılımı</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
Bayan	87	78,4
Erkek	24	21,6
<b>TOPLAM</b>	111	100,0
<b>Çalışma Süresi Dağılımı (İş Hayatı)</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
0 – 1	10	9,0
2 – 5	43	38,7
6 – 10	32	28,8
11 – 15	14	12,6
16 – 20	9	8,1
21 ve üzeri	3	2,7
<b>TOPLAM</b>	111	100,0
<b>Bölüm Değişkeni Dağılımı</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
Poliklinik Sekreterliği	44	39,6
Klinik Sekreterliği	21	18,9
Laboratuvar Sekreterliği	9	8,1
İdari Sekreterlik	27	24,3
Yönetici Sekreterliği	7	6,3
Diğer	3	2,7
<b>TOPLAM</b>	111	100,0

Örneklem grubuna uygulanan anketler analiz edilerek araştırmanın hipotezleri test edilmiştir. Buna göre, iş doyumu ve örgütsel güven düzeyi arasındaki ilişki Tablo 2 'de, yaş değişkeni açısından farklılaşması ve cinsiyet değişkeni açısından farklılaşması Tablo 3 'de, toplam çalışma süresi açısından farklılaşması ve bulunduğu kurumda çalışma süresi açısından farklılaşması Tablo 4 ve çalışma süresinin anlamlı farkını bulmak için yapılan Duncan testi Tablo 5 'de gösterilmiştir.

**Tablo 2.** İş Doymu Ve Örgütsel Güven Puanları Arasındaki İlişki İçin Pearson Korelasyon Katsayısı

		İş Doymu	Örgütsel güven
İş Doymu	Pearson Korelasyon	1	,845
	p		,000
	N	111	111
Örgütsel güven	Pearson Korelasyon	,845	1
	p	,000	
	N	111	111

Pearson korelasyon analizine göre ilişki değeri -1 ile +1 arasında değişecektir. Yukarıda elde edilen tabloya göre iş doyumu ile örgütsel güven arasındaki ilişki değeri “.845” ve  $p < .05$  olarak belirlendiği için pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Buna göre **H1:**Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin iş doyumu ve örgütsel güven düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır, hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 3.** İş Doymu Ve Örgütsel Güven Puanlarının Yaş Grupları Ve Cinsiyet Değişkeni Sonuçları

	Yaş Grupları	n	X	S	F	p
İş Doymu	18-25	43	3,1126	,80123	1,722	,184
	26-35	54	3,3075	,69112		
	36 ve üzeri	14	3,4925	,58812		
Örgütsel güven	18-25	43	3,1801	1,05457	2,553	,083
	26-35	54	3,4229	,82160		
	36 ve üzeri	14	3,7874	,62187		
	Cinsiyet	n	X	S	t	p
İş Doymu	kadın	87	3,1621	,75393	-2,630	,010



	erkek	24	3,5932	,51946		
<b>Örgütsel güven</b>	kadın	87	3,1893	,91694	-4,406	,000
	erkek	24	4,0475	,48847		

İş doyumu ve örgütsel güven puanlarının yaş grupları değişkeni ve cinsiyet değişkeni bakımından incelenmesi Tablo 3.'de verilmiştir. Tablo 3'e göre yaş grupları değişkeni incelendiğinde, her iki puanda da en düşük ortalama 18-25 yaş grubunda, en yüksek ortalama ise 36 ve üzeri yaş grubunda olduğu görülmektedir. 36 yaş ve üzeri çalışanlarda iş doyumu ve örgütsel güven düzeylerinin yüksek olmasının sebebinin çalışanların iş değişikliği durumlarının zorlaşması ve mesleki anlamda kendini tatmin etmiş olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. İş doyumu ve örgütsel güven puanlarının yaş grupları değişkeni bakımından incelenmesi için F testi yapılmıştır.

İş doyumu değişkenini açıklayan maddelere verilen yanıtlar ile katılımcıların yaş grupları Anova testi ile karşılaştırıldığında,  $F=1,722$ ,  $p>.05$ , örgütsel güven değişkenini açıklayan maddelere verilen yanıtlar ile katılımcıların yaş grupları Anova testi ile karşılaştırıldığında  $F=2,553$ ,  $p>.05$  olduğundan her iki puanda da yaş grupları değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır.

Bu duruma göre **H2**:Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin yaşlarına göre, iş doyumu ve örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır hipotezi reddedilmiştir

Tablo 3.'de iş doyumu ve örgütsel güven puanlarının cinsiyet değişkeni bakımından incelenmesi için t testi yapılmıştır. Yapılan t testine göre iş doyumu değişkeni ile cinsiyet arasında  $t=-2,630$ ,  $p<.05$ , örgütsel güven değişkeni ile cinsiyet arasında  $t=-4,406$ ,  $p<.05$ , olduğundan istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur.

Tablo 3. incelendiğinde, her iki puanda da farklılığın erkeklerin ortalamalarının daha yüksek olmasından kaynaklandığı görülmektedir. Bu duruma göre **H3**:Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin cinsiyet durumlarına göre, iş doyumu ve örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır, hipotezi kabul edilmiştir.

İş doyumu ve örgütsel güven puanlarının iş hayatında çalışma süresi değişkeni bakımından incelenmesi için Anova testi yapılmıştır. İş doyumu değişkenini açıklayan maddelere verilen yanıtlar ile katılımcıların çalışma süreleri Anova testi ile karşılaştırıldığında  $F=2,402$ ,  $p>.05$ , örgütsel güven değişkenini açıklayan maddelere verilen yanıtlar ile

katılımcıların çalışma süreleri Anova testi ile karşılaştırıldığında  $F=1,911$ ,  $p>.05$  olduğundan her iki puanda da iş hayatında çalışma süresi değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır.

Bu duruma göre **H4**:Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin çalışma sürelerine (toplam iş hayatında) göre, iş doyumu ve örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır, hipotezi reddedilmiştir.

İş doyumu ve örgütsel güven puanlarının çalışma süresi (bulunduğu kurumda) değişkeni bakımından incelenmesi tabloda verilmiştir. Tablo 4.'e göre iş doyumu ve örgütsel güven değişkenlerini açıklayan maddelere verilen yanıtlar doğrultusunda her iki puanda da en düşük ortalama 6-10 yıl grubunda, en yüksek ortalama ise 11 ve üzeri yıl grubunda olduğu görülmektedir. Çalışma süreleri en kısa ve en uzun olan çalışanların iş doyumlarının ve örgütsel güven düzeylerinin diğer çalışanlara göre yüksek olmasının sebebinin iş tatmin düzeyindeki farklılıklardan kaynaklandığı düşünülmektedir.

**Tablo 4. İş Doyumu Ve Örgütsel Güven Puanlarının Çalışma Süresi (Toplam İş Hayatı-Bulunduğu Kurum) Değişkeni Sonuçları**

	Çalışma süresi	n	X	S	F	p
<b>İş Doyumu</b> (Toplam iş Hayatı)	0-1	10	3,5026	,49083		
	2-5	43	3,1383	,80568		
	6-10	32	3,0765	,75916	2,402	,054
	11-15	14	3,5602	,51696		
	16 ve üzeri	12	3,5899	,51744		
<b>Örgütsel güven</b>	0-1	10	3,7465	,75988	1,911	,114
	2-5	43	3,2753	,94723		
	6-10	32	3,1715	1,00439		
	11-15	14	3,4551	,73726		
	16 ve üzeri	12	3,8702	,62271		
	Çalışma süresi	n	X	S	F	p
<b>İş Doyumu</b> (Bulunduğu Kurum)	0-1	22	3,5275	,52578	2,987	,034
	2-5	57	3,1570	,76481		
	6-10	21	3,0476	,83299		
	11 ve üzeri	11	3,6172	,40227		
<b>Örgütsel güven</b>	0-1	22	3,6913	,65762	3,521	,018
	2-5	57	3,2044	,98018		
	6-10	21	3,2004	,94736		

11 ve üzeri	11	3,9577	,50811
-------------	----	--------	--------

İş doyumu ve örgütsel güven puanlarının kurumda çalışma süresi değişkeni bakımından incelenmesi için Anova testi yapılmıştır. Yapılan Anova testine göre iş doyumu değişkenini açıklayan maddelere verilen yanıtlara göre  $F=2,987$ ,  $p<.05$ , örgütsel güven değişkenini açıklayan maddelere verilen yanıtlara göre  $F=3,521$ ,  $p<.05$  olduğundan her iki puanda da kurumda çalışma süresi değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Bu anlamlı farklılığın nedeninin belirlenmesi için Duncan Testi yapılmıştır. Test sonuçları Tablo 5.'de verilmiştir.

**Tablo 5.** İş Doyumu Ve Örgütsel Güven Puanlarının Çalışma Süresi (Bulunduğu Kurumda) Değişkeni Bakımından Farklılığın Belirlenmesi İçin Yapılan Duncan Testi Sonucu

	<b>Çalışma süresi</b>	<b>n</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>İş Doyumu</b>	6-10	21	3,0476		
	2-5	57	3,1570	3,1570	
	0-1	22		3,5275	3,5275
	11 ve üzeri	11			3,6172
	<b>Çalışma süresi</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	
<b>Örgütsel güven</b>	6-10	21	3,2004		
	2-5	57	3,2044		
	0-1	22	3,6913	3,6913	
	11 ve üzeri	11		3,9577	

Duncan testine göre iş doyumu puanında, 6-10 ve 2-5 yıl grupları kendi aralarında homojen, 2-5 ve 0-1 yıl grupları kendi aralarında homojen, 0-1 ve 11-üzeri yıl grupları kendi aralarında homojen olmak üzere üç grup oluşmuştur. Buna göre farklılığın, 6-10 ve 2-5 yıl gruplarının düşük ortalamaya, 0-1 ve 11-üzeri gruplarının ise yüksek ortalamaya sahip olmalarından kaynaklandığı görülmektedir.

Örgütsel güven puanında ise, 6-10, 2-5 ve 0-1 yıl grupları kendi aralarında homojen, 0-1 ve 11-üzeri yıl grupları kendi aralarında homojen olmak üzere iki grup oluşmuştur. Buna göre farklılığın, 6-10 ve 2-5 yıl gruplarının düşük ortalamaya, 11-üzeri grubunun ise yüksek ortalamaya sahip olmalarından kaynaklandığı görülmektedir.

Duncan testi sonucu řu şekilde de yorumlanabilir; iş doyumunu puanında 6-10 ve 2-5 yıl grupları aynı görüşe sahip, 2-5 ve 0-1 yıl grupları aynı görüşe sahip, 0-1 ve 11-üzeri yıl grupları aynı görüşe sahiptir. Örgütsel güven puanında ise 6-10, 2-5 ve 0-1 yıl grupları aynı görüşe sahip, 0-1 ve 11-üzeri yıl grupları aynı görüşe sahiptir.

Bu duruma göre **H5**:Özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin çalışma sürelerine (bulunduğu kurumda) göre, iş doyumunu ve örgütsel güven düzeyleri arasında anlamlı bir fark vardır, hipotezi kabul edilmiştir.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

Araştırmanın temel amacı tıbbi sekreterlerin çalıştıkları kurumdaki iş doyumları ve örgütsel güven düzeylerinin belirlenmesi ve karşılaştırılması olduğu için t testi, F testi ve anova testleri sonucunda genellikle hipotezleri destekleyen sonuçlar elde edilmiştir. Diğer bir ifadeyle araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin verdiği cevaplara göre iş doyumunu ve örgütsel güven arasındaki ilişki incelenmiş ve bu iki değişken arasında pozitif yönlü, yüksek bir ilişki olduğu görülmüştür.

Ayrıca araştırma sonuçlarına göre, tıbbi sekreterlerin iş doyumunu; erkek sekreterlerde, 11 yıl ve üzeri çalışanlarda ve evli olanlarda yüksek olduğu belirlenmiştir. Çalışılan bölümde ise farklılık göstermektedir. Tıbbi sekreterlerin örgütsel güven düzeyleri; kamu sektöründe çalışanlarda, erkeklerde, 11 yıl ve üzeri çalışanlarda ve evli olanlarda yüksek olduğu; çalışılan bölümde ise farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Sonuç olarak örgütsel güven düzeylerini artırmak için özel ve kamu sektöründe çalışan tıbbi sekreterlerin tecrübeleri ve çalışma verimliliği baz alınarak, adaletli bir maaş ve statü dağılımları yapılmalıdır. Her çalışan hak ettiği unvanı almalıdır. İş doyumunu arttırmak için özel sektörde çalışan tıbbi sekreterlerin çalışma süreleri ve iş yükleri kamu sektöründe çalışan tıbbi sekreterlerin koşullarıyla eşit olmalıdır. Kamuda çalışan bir sekreter günde ortalama 8 saat çalışırken, özel sektörde çalışan bir tıbbi sekreter günde yoğunluğa bağlı olarak 14 saat çalışmamalıdır. Bu eşitliğin sağlanması için devlet kurumları, ilgili kurumlara denetlemeler yapabilir.

Tıbbi sekreterlerin genel olarak sıkıntılarını dile getirecek ve onların sorunlarıyla ilgilenecek dernekler, vakıflar ve sendikalar Türkiye'nin birçok yerinde kurulabilir. Kurulan

bu kurumların da çalışanların bizzat kendilerinin yönetmeleri, sıkıntılarını dile getirilmesi ve çözüm önerilerinin sağlıklı olması için oldukça önem arz etmektedir.

Lisans mezunları mezun oldukları alanlarıyla ilgili bölümlerde ve kendilerini alanlarında geliştirebilecekleri birimlerde çalıştırılmalıdır. İşsizlik kaygısı yüzünden alanları dışında çalıştırılmamalıdır. Son olarak sekreterlik mesleği gelişime açık bir meslek dalı olabilir ve çalışma şartları (maaşlar, sosyal imkânlar vb.) olabildiğince geliştirilebilir.

## **KAYNAKÇA**

1. TÜİK Sağlık Harcamaları, Dönem:2008, Haber Bülteni 2011. 34 (2):1-2.
2. Tengilimoğlu, D (ed.), Çıtak, N (ed.) Yönetici ve Tıp Sekreterliği. 1.Baskı. ISBN: 975-347697-3 Ankara-2003. ss:179-181
3. Elangovan, A.R., Shapiro, D.L. (1998). Betrayal Of Trust In Organizations. Academy Of Management Review. 23(1): 3-7.
4. Omarov, A. “Yüksek lisans Tezi”; “Örgütsel Güven ve İş Doyumu: Özel Bir Sektörde Uygulama”. Tez Yöneticisi; Doç.Dr. Pınar Süral Özer. İzmir-2009.
5. Arslantaş, C.C., Dursun, M. Etik Liderlik Davranışının Yöneticiye Duyulan Güven Ve Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisine Etkileşim Adaletinin Dolaylı Rolü. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2008; 8 (1):111-128.
6. Günaydın, S.C. “Yüksek Lisans Tezi”; “İşletmelerde Örgütsel Adalet ve Örgütsel Güven Değişkenlerinin Politik Davranış Algısı ve İşbirliği Yapma Eğilimine Etkisini İnceleyen Bir Çalışma”. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tez Yöneticisi; Yrd.Doç.Dr. Nurdan Özarallı. İstanbul-2001.
7. Cook, J., Wall, T. New Work Attitude Measure Of Trust, Organizational Commitment And Personal Need On-Fulfilment. Journal of Occupational Psychology 1980, 53(7):39-52.
8. Tüzün, İ. “Doktora Tezi”; “Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi; Uygulamalı Bir Çalışma”. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tez Yöneticisi; Doç.Dr. İrfan Çağlar. Ankara-2006.
9. Saari, L., Judge, A. Employee Attitudes and Job Satisfaction. Human Resource Management 2004; 43(4):398

10. Tanner, B.M. Doktora Tezi; “An Analysis of the Relationships Among Job Satisfaction, Organizational Trust and Organizational Commitment In An Acute Care Hospital”. Saybrook Graduate School, Tez Yöneticisi; Nancy Southern 2007-San Francisco.
11. Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. Doğu Üniversitesi Dergisi 2008; 9(1):1-18.
12. Bingöl, D. (ed.) Personel Yönetimi. 2. Baskı. ISBN: 975-486-521-3 İstanbul-1995. 261-267.
13. Samadov, S. “Yüksek Lisans Tezi”; “İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama”. Ege Üniversitesi, Tez Yöneticisi; Prof.Dr. Giray Budak. İzmir-2006.
14. Koç, H. ve Yazıcıoğlu, İ. Yöneticiye Duyulan Güven ile İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırılması. Doğu Üniversitesi Dergisi 2011, 12 (1):46-57.
15. Arnold, K.A., Barling, J., Kelloway, E. K. Transformational Leadership Or The Iron Cage: Which Predicts Trust, Commitment And Team Efficacy, Leadership & Organizational Development 2001; (22): 315-320.