

**BİR KAMU HASTANESİNDE TIBBİ SEKRETERLERİN İŞGÜCÜ
VERİMLİLİĞİNE İLİŞKİN ALGILAMALARINA YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA**

DURUKAN SERAP

*Uzm. Arş. Gör., Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık
İdaresi Bölümü, sdurukan@hacettepe.edu.tr, sedurukan@hotmail.com
Tel: 0312 297 63 56 – 0532 745 12 42*

DİKMETAŞ ELİF

*Doç. Dr., Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu,
elifdikmetas@hotmail.com, elifdikmetas@gmail.com
Tel: 0532 381 79 66*

COŞGUN ERDAL

*Arş. Gör., Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Biyoistatistik ABD,
erdal.cosgun@hacettepe.edu.tr
Tel: 0536 424 11 30*

BİR KAMU HASTANESİNDE TIBBİ SEKRETERLERİN İŞGÜCÜ VERİMLİLİĞİNE İLİŞKİN ALGILAMALARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Uzm. Arş. Gör. Serap DURUKAN¹, Doç. Dr. Elif DİKMETAŞ², Arş. Gör. Erdal COŞGUN³

ÖZET

Değişik iş unvanlarını içinde barındıran hastanelerin rekabet edebilmeleri, amaç ve hedeflerini gerçekleştirebilmeleri işgücü verimliliğiyle mümkündür. Araştırmanın amacı; hastanelerde işgücü verimliliğine etki eden faktörler konusunda kamu hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlerin tutumunun ne yönde olduğunu ve hangi faktörün işgücü verimliliği üzerinde daha etkili kabul edildiğini tespit etmektir. Gereç ve Yöntem; araştırma kapsamına hastanede çalışan tüm sekreterler alınmıştır. Araştırma, 01 – 31 Ocak 2009 tarihleri arasında Orta Karadeniz’de yer alan bir Kamu Hastanesinde yapılmıştır. Araştırmada örneklem seçilmemiş (N=92)’tir. Cevaplanan anket sayısı 63 (%68,0)’dür. Çalışmanın geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmıştır (Cronbach’s Alpha güvenilirlik kat sayısı=0,842). Araştırmadaki değişkenlerle ilgili verilerin toplanabilmesi için işgücü verimliliğine etki eden faktörleri içeren Özkoç tarafından geliştirilen bir anket formu kullanılmıştır. Bu araştırmada işgücü verimliliğini etkileyen faktörler dört grup altında toplanmıştır. Bunlar; kişisel faktörler, organizasyonel faktörler, ergonomik faktörler ve diğer faktörlerdir. Tartışma ve Sonuç; Sekreterlerin işgücü verimliliğini etkileyen faktörler, eğitim düzeyi, yaptıkları iş ve kadro durumlarına göre farklılık göstermektedir. Sekreterler ve diğer çalışanlar için işgücü verimliliğine etki eden faktörleri belirlemeye yönelik çalışmalar artırılmalıdır. Anahtar Kelimeler: İşgücü verimliliği, Sekreterlerin işgücü verimliliği

A RESEARCH ON PERCEPTION OF THE PUBLIC HOSPITAL MEDICAL SECRETARIES ON LABOR PRODUCTIVITY

ABSTRACT

Labor productivity is necessary for competition and to fulfil goal of hospitals that are in various business title.

Aim: This study aimed to investigate view of medical secretaries labor productivity.

¹ Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Sağlık İdaresi Bölümü, sdurukan@hacettepe.edu.tr

² Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, elifdikmetas@hotmail.com

³ Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Biyoistatistik ABD, erdal.cosgun@hacettepe.edu.tr

Method: For this aim, the medical secretaries who applied for a public hospital in 01-31.01.2009 were selected and applied the “Labor Productivity Questionnaire”, which was formed by Özkoç and validated for Turkey. No sampling was chosen for the study (N=92). Cronbach’s Alpha reliability coefficient is 0,842. The questionnaire included personal, organizational, ergonomic and other factors.

Results: Answers from medical secretary staff displayed that labor productivity views are difference about education level, job and permanent condition. However there is need to develop the approach regarding the labor productivity for hospital employees.

Keywords: Labor productivity, Medical secretaries labor productivity.

GİRİŞ

Örgütlerin değişen, gelişen ve dönüşen yeni ekonomi anlayışı çerçevesinde ayakta kalabilmeleri, sürdürülebilir rekabet avantajını sağlayabilmeleri, amaç ve hedeflerine ulaşabilmeleri sahip oldukları insan gücünün yetkinlikleri ve işteki verimlilikleri ile yakından ilişkilidir (Gürbüz, 2007, s. 240). Hastaneler açısından günümüz rekabet ortamında daha kaliteli sağlık hizmetini sunmak ve bunun için de hızla değişen ekonomik koşullarda ayakta kalabilmek en temel amaçtır. Bu amacın gerçekleşebilmesi, en önemli üretim unsuru olan insan gücünün etkili ve verimli kullanılmasına bağlıdır (Daneshvar ve Ashjaei, 2009, s. 351, Aslan vd., 2001, s. 249). Günümüzde işgörenlerin beklentileri de değişmiştir. İşgörenler sadece para ile motive olmamakta, işin sosyal yönü, tatmin derecesi, toplumdaki yeri gibi faktörler, işgörenlerin işiyle ilgili düşünce, duygu ve verimliliklerini etkilemektedir. Hastanede çalışmakta olan insan gücünün verimliliğine etki eden faktörleri bilerek, verimlilik geliştirme stratejilerinin belirlenmesi daha kolay ve doğru olacaktır.

Verimlilik, bir üretim ya da hizmet sisteminin ürettiği çıktı ile, bu çıktıyı yaratmak için kullanılan girdi arasındaki ilişki olup; çeşitli mal ve hizmetlerin üretimindeki kaynakların (emek, sermaye, arazi, malzeme, enerji, bilgi vb.) etkin kullanılmasını gerektirmektedir (Prokopenko, 1992, s. 3, Gülcü vd. 2004, s. 67). Hizmet alanlarında ve özellikle de sağlık hizmetlerinde verimliliğe bu kavram açısından yaklaşıldığında iki verimlilik anlayışının ortaya çıktığı ifade edilmektedir. Bunlardan birincisi, verimlilikte çıktının aynı zamanda elde edilen sonuç olmasıdır. Söz konusu olan sağlık hizmeti olduğunda, eldeki mevcut imkânlarla sağlık açısından en iyi çıktıyı almak, sunulan sağlık hizmetinin iyi olduğunun bir göstergesi olacaktır. İkincisi ise, verimlilikte girdi ve çıktı kavramlarının herkes için aynı anlama gelmemesidir. Aynı girdi ile daha fazla çıktı almayı, birim yatırımla elde edilebilecek en fazla kâr olarak yorumlamak mümkün olabilmektedir. Bu takdirde verimlilik, yatırımı yapan veya para kazanmak için iş yapan kişi ve şirketlerin yatırıma oranla kazancı ile ölçülmektedir (Yılmaz, 2008, erişim 16.02.2009).

Japon Verimlilik Merkezi’nin (Japan Productivity Center) görüşüne göre verimlilik; gelişmeci bir düşünce; ya da var olan her şeyde, özellikle insanda, sürekli gelişimi hedefleyen bir düşünce olup, “bugün dünden iyi, yarın bugünden iyi olmalıdır” görüşünü savunan bir inançtır. Bu bağlamda ekonomik ve sosyal yaşamın sürekli değişen koşullara uyumlaştırılmasını, yeni teknik ve yöntemlerin uygulanmasını ve insanın gelişmesini dile getirmektedir (Akal, 1992, s. 24). İşgücü verimliliği ise çıktının ya da ilave edilen değerın çıktıyı üretmek için kullanılan işgücü miktarına bölünmesi ile

elde edilmektedir (Örneğin hekim başına muayene sayısı) (Dussault ve Dubois, 2003, s. 7). Değer artışı işgücünün daha akılcı çalışması, daha hızlı çalışması ve yeteneklerini daha fazla geliştirmesi ile artabileceği gibi; daha etkili cihaz kullanımı, gereksiz girdi kullanımının önlenmesi ve teknik buluşlardan faydalanmak sureti ile de sağlanabilmektedir (Özkoç, 2005, s. 18).

Yönetimin hedefi eldeki kaynakları, imkânları ve zamanı en ekonomik şekilde ve en fazla faydayı sağlayacak biçimde verimli kullanmaktır (Eren, 2008, s. 6). Bu nedenle de yönetimin bilimsel olarak incelenmesinden itibaren, işletmelerin verimliliklerini artırmak için de bilimsel yaklaşımlar geliştirilmiştir. Geleneksel (Klasik) Yönetim Kuramı, insanların hemen her zaman rasyonel davranış gösterip, ekonomik çıkarlarını ön planda tuttıklarını, doğuştan tembel olup çalışmayı sevmediklerini; bu nedenle de verimliliklerindeki artışın ancak sıkı bir denetimle sağlanabileceğini varsaymıştır (Şimşek, 2005, s. 41). Bu kuramlardan öncülüğünü Frederick W. Taylor'un yaptığı Bilimsel Yönetim Yaklaşımı'nda üretim çalışmalarında ortaya çıkan israf ve kayıpları en az düzeye indirmek suretiyle, işletmelerde verimliliğin artırılması amaçlanmıştır. İşlerin dizaynı ile yapılaş biçiminin mühendislik yönünden bilimsel olarak incelenerek yeniden düzenlenmesi durumunda, hem verimliliğin artacağına, hem de işletme ve işgörenlerin bu yeni düzenden daha fazla yarar sağlayacaklarına inanmışlardır (Akat ve diğerleri, 1994, s. 36). Verimlilikte gözle görünür artışlar olmuşsa da, çalışanların arkadaşlarından izole olmuş biçimde çalışmaya zorlanması devamsızlıkların artmasına ve sonuçta işten çıkarmalara neden olmuştur (Ergeneli, 2006, s. 31). Klasik yönetim kuramının boşluklarını gidermeye yönelerek, verimliliğin yalnızca bilimsel yöntemlerle artırılmasının yeterli olmayacağını ifade eden; verimliliği artırmak için insan davranışları ve ilişkilerine eğilen Neoklasik Yönetim Kuramı'nda da ekonomik rasyonellik anlayışı hakimdir. Ancak buna insan unsurunun tatmin olması eklenmektedir (Efil, 1996, s. 31, Can, 1999, s. 39-40).

Elton Mayo önderliğinde yürütülen Hawthorne Araştırmaları yönetim ve organizasyon konusunda davranışsal yaklaşımın başlangıcı olmuştur. Başlangıçta incelemeler, esas olarak çalışma koşulları ve işçilerde gözlenen yorgunluk ve can sıkıntısı arasındaki ilişkinin araştırılmasıyla ilgilidir. Ancak araştırma ilerledikçe, Taylorcu perspektif terk edilerek, çalışanların tutum ve kaygıları ile iş dışı toplumsal çevre faktörleri de dahil, çalışmanın diğer yönleri üzerinde durulmuştur (Morgan, 1998, s. 47). Mayo'nun inancına göre verimlilikte gerçekleşen artışın kaynağı büyük ölçüde, işçilerin sürekli değişen bir dünyada genellikle rastlanmayan bir "aidiyet duygusu" edinecekleri türdeş bir grup şeklinde örgütlenmeleridir (Dale, 1999, s. 102).

Örgütlerdeki insan davranışlarını anlamakta etkili olan yaklaşımlardan birisi de sistem yaklaşımıdır. Sistem, birbiriyle etkileşim halinde bulunan elamanların oluşturduğu bir bütündür. Sistem yaklaşımına göre örgütler, çevresi ile etkileşim halinde bulunan açık sistemler olarak tanımlanmıştır. Açık sistem yaklaşımına göre, bir örgütün incelenmesi sırasında hem teknolojik yapı, hem de sosyal yapı detaylı incelenmelidir. Sosyo-teknik çalışmalar, insan ve makine arasındaki karşılıklı ilişkiyi vurgulamış, işin hem teknik hem de sosyal yönünü varlığını ön plana çıkarmıştır. Bu çalışmalarda verimlilik üzerinde durulurken insancıl olmayı geri plana atmaya düzenlemeler önerilmiştir (Ergeneli, 2006, s. 73-81).

Hastanelerde değişik unvanlarda birçok çalışan bulunmaktadır. Hizmet sunanlardan birisi olan tıbbi ve yönetici sekreterlerinin hastane hizmet birimlerinde rolü büyüktür.

Sekreter, üretim fonksiyonları konusunda bilgi sahibi, gündelik faaliyetlerin yürütülmesinde yöneticilere yardımcılık yapan, örgütün iç ve dış çevresi arasında iletişim kuran, yöneticinin zamanını verimli ve etkin biçimde kullanmasına yardımcı olan, bilgi işleme ve ofis otomasyonu konusunda bilgi sahibi, temsil yeteneği olan görevlidir (Tutar vd., 2004, s. 22). Başka bir tanımda tıbbi sekreterler; hastanelerde, teşhis ve tedavi, hastanın izlenmesi ve gerekli malzeme temini gibi konularda yazışmaları yapmak gibi görevleri yerine getiren personel olarak tanımlanmaktadır (Ünalın vd., 2006, s. 2). Profesyonel olarak sekreterler mesleki bilgi ve becerilerine göre çeşitli unvanlar almaktadır. Bu unvanlar, yönetici sekreteri, büro hizmetleri sekreteri, hukuk sekreteri, yönetim kurulu sekreteri, bölüm yöneticisi sekreteri, üst düzey yönetici sekreteri, tıp sekreteri, muhasebe-finans sekreteri, basın sekreteri ve turizm sekreteridir (Tutar vd., 2004, s. 39-43).

Sekreterlerde bulunması gereken çeşitli kişisel ve mesleki özellikler söz konusudur. Kişisel özellikler; Türkçeyi kusursuz konuşma, yazışma, dinleme, ikna, sempatik ve temsil yeteneği olma, güvenilir ve ağzı sıkı olma, yaratıcı olma, vizyon ve misyon sahibi olma ve kişisel yetkinliğe sahip olmaktır. Mesleki özellikler ise, yabancı dil bilme, insan ilişkileri ve protokol özelliklerini bilme, büro otomasyonu konusunda bilgili olma, not alma becerisine sahip olma, büro malzemelerini kullanabilme, inisiyatif geliştirme yeteneği olma, doğru karar verme ve problem çözme yeteneği olma, büro yönetimi ve organizasyonu bilme, risk alabilme, iş ve meslek ahlakına sahip olma, nezaket ve zarafet kurallarını bilme özelliklerine sahip olmaktır (Tutar vd., 2004, s. 45-69). Bu özelliklere ek olarak hastanede çalışan sekreterlerin tıbbi terminolojiyi çok iyi derecede bilmesi gerekmektedir.

Mal ve hizmet üretiminde odak noktası olan insanın (iş gücü) verimliliğini etkileyen çok sayıda faktör bulunmakta, bir işletmede iş gücünün verimlilik düzeyi bir bütün içerisinde söz konusu faktörlerin karşılıklı etkileşimi sonucunda oluşmaktadır. Dolayısıyla bu bütün içerisinde tek bir faktörün çekilerek verimlilikteki değişimin bu faktörle ilişkilendirilmesi belirli bir hata payını beraberinde taşımaktadır. Ayrıca insanın oldukça karmaşık psikolojik yapısı da dikkate alındığında iş gücünün verimliliğini etkileyen faktörlerin etki dereceleri ve yönleriyle ayrı ayrı belirlenmesi son derece güçtür (Örücü vd., 2004, erişim tarihi: 26.02.2009, Taştan, 2002, erişim tarihi: 18.02.2009).

Çalışanların verimliliğinin yükselmesinin, toplam itici güçlere bakarak toplam engelleyici güçlerin azalmasına bağlı olduğu ifade edilmektedir. Toplam itici güç, çalışanları her konuda destekleyen, önerilere açık bir güçtür. Toplam engelleyici güç ise, iletişimin fazla olmadığı, çalışanların fikirlerine değer vermeyen bir güç olarak karşımıza çıkmaktadır (Yumuşak, 2008, s. 242-243). İş gücü verimliliğini etkileyen faktörler işletme içi faktörler ve işletme dışı faktörler olmak üzere iki grup altında toplanabilmektedir. İşletme içi faktörler, işletmenin denetiminde olan faktörlerdir. Bunlardan bazıları diğerlerinden daha kolay değiştirilebilmektedir. Bu sebeple işletme içi faktörleri de katı faktörler ve esnek faktörler olmak üzere iki grupta toplamak mümkündür. Katı faktörler ilk madde ve malzemeyi, ürünleri, teknolojiyi ve teçhizatı kapsarken; esnek faktörler emek gücünü, örgütsel sistemleri ve prosedürleri, yönetim biçimlerini ve iş yöntemlerini kapsamaktadır. İşletme dışı faktörler ise işletmenin kontrolü dışında olan faktörlerdir ve işletmelerin bu faktörleri doğrudan etkileme olanağı yoktur. Ancak kurumsal verimlilik, bu faktörlerden önemli derecede

etkilenmektedir. Siyasal, toplumsal ve makroekonomik değişkenler, hükümet politikaları, ulusal ve uluslar arası mekanizmalar işletme dışı faktörler arasında sayılabilmektedir (Özkoç, 2005, s. 11-12).

I. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı; hastanelerde işgücü verimliliğine etki eden faktörler konusunda kamu hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlerin tutumunun ne yönde olduğunu ve hangi faktörlerin işgücü verimliliği üzerinde daha etkili kabul edildiğini tespit etmektir.

Araştırma, 01 Ocak – 31 Ocak 2009 tarihleri arasında Orta Karadeniz’de yer alan bir Kamu Hastanesinde yapılmıştır.

Araştırmadaki değişkenlerle ilgili verilerin toplanabilmesi için işgücü verimliliğine etki eden faktörleri içeren Özkoç (2005) tarafından geliştirilen bir anket formu kullanılmıştır. Araştırma kapsamına, tüm sekreterlere ulaşılabilceği düşünülerek örneklem seçilmemiş, hastanede çalışan tüm sekreterler araştırma kapsamına alınmıştır (N=92). Anketler araştırmacılar tarafından yüzyüze görüşülerek doldurtulmuştur ve katılımcı sayısı 63 (%68,0) olmuştur. Sağlıklı yorum yapılabilmesi için anket geri dönüşüm oranının %70-80 olması gerekirken, genellikle %40-60 arasında değiştiği görülmektedir (Büyüköztürk, 2005:145). Anketi doldurmak istemeyen tıbbi sekreterlere anket uygulanamamıştır. Bu çalışmada anket geri dönüş oranı sağlıklı yorum yapılabilmesi için literatür incelemelerine göre yeterli görülmüştür. Orijinal ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliği (Cronbach’s Alpha güvenilirlik kat sayısı) 0,89 iken; çalışmamızda anketin Cronbach’s Alpha’sı 0,842’dir. Bu açıdan uygulamamızın orijinal ölçekten farklı olmadığı görülmektedir. Bununla birlikte, yapılan Faktör Analizi (Varimax Dönüşümü) ile yapı geçerliliği araştırılmıştır. Elde edilen 4 boyut için varyans açıklama oranı %43,724 olarak bulunmuştur (Birinci komponent %12.52, ikinci komponent % 4.96, üçüncü komponent %4.66, dördüncü komponent % 3.637 olarak elde edilmiştir). Bu analiz sonucu ölçek yapısının 4 boyut için çok büyük bozulma olmadan korunduğu söylenebilir.

Çizelge 1. Faktörlerin Özdeğer ve Varyansları

Komponent	Eigen (Öz) Değerler		
	Toplam	Açıklanan Varyans (%)	Kümülatif Açıklanan Varyans %
1	12,529	21,235	21,235
2	4,967	8,419	29,654
3	4,664	7,905	37,560
4	3,637	6,164	43,724

Araştırma boyutları açısından demografik değişkenler arasında fark olup olmadığının belirlenmesi amacı ile parametrik koşulların (normal dağılım, varyansların homojenliği) sağlanıp sağlanmamasına göre ikiden çok grup karşılaştırılmalarında Kruskal-Wallis veya tek yönlü varyans analizi (ANOVA), iki grup karşılaştırılmalarında ise Mann-Whitney U ve bağımsız iki örneklem t testi analizleri kullanılmıştır.

Bu araştırmada işgücü verimliliğini etkileyen faktörler dört grup altında toplanmıştır. Bunlar; kişisel faktörler, organizasyonel faktörler, ergonomik faktörler ve diğer faktörlerdir. Kişisel faktörler altında, katılımcıların kendi verimliliklerini nasıl değerlendirdiği, medeni durumun ve mesleki tecrübenin verimliliği ne derece ve hangi yönde etkilediği, kişisel değerlerin, hasta- hasta yakını ve çalışma arkadaşlarına olan duyguların, iş tatminin ve de motivasyonun işgücü verimliliğine olan etkisi incelenmiştir.

Organizasyonel faktörler altında, diğer departmanların işlerini doğru yapmasının, üst yönetimle olan iletişimin, kararların sadece üst yönetim tarafından alınması durumunun, işlerin standartlaştırılmamasının, personel sayısının, kurumun imajının, ücretin, çalışma saatlerinin ve iş güvenliğinin işgücü verimliliğine olan etkisi incelenmiştir.

Çalışma ortamı ve yeri, ses, aydınlanma, evre sıcaklığı gibi fiziksel faktörler, ergonomik faktörler olarak tanımlanmakta ve iş görenlerin çalıştıkları kurumlarda daha sağlıklı, güvenli ve verimli çalışabilmeleri açısından büyük öneme sahip olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konulmaktadır (Resnick ve Zanotti, 1997, s. 185). Bu araştırmada da ergonomik faktörler işgücü verimliliğini etkileyen önemli unsurlardan biri olarak görülmekte ve hastanede çalışan sekreterlerin çalışma alanlarının genişliğinin, temizliğinin, aydınlıktanın yeterliliğinin, çalışma aracı olan masa ve sandalyenin beden ölçüsüne uygunluğunun ve de gürültünün verimliliklerine olan etkisi incelenmiştir.

Diğer faktörler adı altında ise işletme dışı faktörlerden ülkenin ekonomik durumunun, işsizlik oranının, kanunların ve iş akdinin işgören verimliliğine olan etkisi ölçülmeye çalışılmıştır.

II. BULGULAR

Bu bölümde ilk olarak araştırmaya katılan sekreterlere ilişkin tanımlayıcı bilgiler verilmiş, daha sonra ise işgücü verimliliğine etki eden faktörler tanımlayıcı analizler işığında açıklanmaya çalışılmıştır.

Aşağıdaki izelgede araştırma yapılan kişilere ilişkin tanımlayıcı bilgiler yer almaktadır.

Çizelge 2. Tanımlayıcı Bulgular

Bağımsız Değişkenler		Sayı (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	38	60,3
	Erkek	25	39,7
	Toplam	63	100,0
Yaş	<29	31	51,7
	>29	29	48,3
	Toplam	60	100,0
Eğitim Düzeyi	Ortaokul-Lise	31	49,2
	Önlisans	22	34,9
	Lisans	10	15,9
	Toplam	63	100,0
Medeni Durum	Bekâr	40	64,5
	Evli	22	35,5
	Toplam	62	100,0
Yapılan İş	Poliklinik sekreteri	27	60,0
	Klinik sekreteri	8	17,8
	Yönetici sekreteri	10	22,2
	Toplam	45	100,0
Kadro Durumu	657 sayılı DMK'ya bağlı	17	28,8
	Kadrosuz işçi	42	71,2
	Toplam	59	100,0

Çizelge 2'de görüldüğü üzere katılımcıların yaklaşık %60'ı kadın, %40'ı erkektir. Katılımcıların yaşını belirlemeye yönelik soruyu toplam 60 kişi cevaplamış, bunların yaklaşık %48'i 29 yaşın altında, %52'si ise 29 ve üzerindedir. Eğitim durumları incelendiğinde, katılımcıların yaklaşık %49'u ortaokul ya da lise mezunu, %35'i önlisans, %16'sı lisans mezunudur. Medeni durumu belirlemeye yönelik soruyu cevaplayanların toplam sayısı 62 olup, bunların %64,5'i bekâr, %35,5'i ise evlidir. Katılımcıların yaptıkları işi belirlemeye yönelik soruya toplamda 45 kişi yanıt vermiş ve bunların %60'ı poliklinik sekreterliği, yaklaşık %18'i klinik sekreterliği ve %22'si ise yönetici sekreterliği yapmaktadır. Kadro durumunu belirlemeye yönelik soruya cevap verenlerin yaklaşık %29'u 657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu'na bağlı, %71'i ise işçi statüsünde çalışmaktadır.

Çizelge 3'de sekreterlerin işgücü verimliliğinde etkili faktörler değerlendirilmiştir.

Çizelge 3. Sekreterlerin İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Değerlendirmesi

<i>İşgücü Verimliliği Faktörleri</i>	<i>Sayı</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>
Kişisel Faktörler	63	3,26	0,28
Organizasyonel Faktörler	63	3,62	0,46
Ergonomik Faktörler	63	3,83	0,64
Diğer Faktörler	63	3,51	0,51

Sekreterler, işgücü verimliliğinde sırasıyla ergonomik faktörler, organizasyonel faktörler, diğer ve kişisel faktörlerin etkili olduğunu düşünmektedir. Bu faktörlerin alt boyutları ile arasındaki ilişkiyi analiz etmek için korelasyonlarına bakılmıştır. Ergonomik faktörlere verilen cevaplar normal dağılım göstermediği için, ergonomik faktörler ile organizasyonel, kişisel ve diğer faktörler arasındaki ilişki Spearman Korelasyon katsayısı; diğer alt boyutlar arasındaki ilişki ise Pearson Korelasyon katsayısı ile gösterilmiştir. Ergonomik faktörler ile organizasyonel faktörler arasında orta düzeyde ilişki; diğer ve kişisel faktörler arasında ise düşük düzey ilişki bulunmuştur. Organizasyonel faktörler ile kişisel faktörler arasında orta düzeyde ilişki; diğer faktörler arasında ise düşük düzey ilişki bulunmuştur.

Çizelge 4. Sekreterlerin İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler Arası İlişki

		KİŞİSEL FAKTÖRLER	ORGANIZAS. FAKTÖRLER	ERGONOMİK FAKTÖRLER	DİĞER FAKTÖRLER
KİŞİSEL FAK.	Korelasyon	1	0,535**	0,116	0,192
	Anlamlılık		0,000	0,365	0,132
	N	63	63	63	63
ORGANIZAS. FAK.	Korelasyon	0,535**	1	0,480**	0,257*
	Anlamlılık	0,000		0,000	0,042
	N	63	63	63	63
ERGONOMİK FAK.	Korelasyon	0,116	0,480**	1,000	0,351**
	Anlamlılık	0,365	0,000		0,005
	N	63	63	63	63
DİĞER FAK.	Korelasyon	0,192	0,257*	0,351**	1
	Anlamlılık	0,132	0,042	0,005	
	N	63	63	63	63

**Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2-çift yönlü).

*Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır (2-çift yönlü).

Katılımcılar, ergonomik açıdan çalışılan yerdeki masa ve sandalyelerin beden ölçülerine uygun olmamasının sağlık sorunu yarattığını; çalışma ortamının dar gürültülü olmasının yanında, temiz ve aydınlatmanın uygun şekilde olmamasının, dinlenecek yerlerinin olmamasının verimliliklerini olumsuz yönde etkilediğini düşünmektedirler. Dinlenmek

için çalışma ortamından uzaklaşmanın ise verimliliklerini olumlu yönde etkilediğini ifade etmişlerdir.

Çizelge 5. Ergonomik Faktörler Alt Boyutunun Frekansı

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
ERGENOMİK FAKTÖRLER	%	%	%	%	%	%
Çalıştığım yerdeki masa ve sandalyelerin beden ölçülerime uygun olmaması sağlık sorunu yaratmaktadır.	45,3	34,4	9,4	7,8	3,1	100
Çalışma alanının dar olması verimliliğimi olumsuz etkiler.	1,6	12,5	4,7	37,5	43,8	100
İşlerimi bitirdiğimde dinlenecek yerimin olmaması verimliliğimi olumsuz etkiler.	3,2	6,5	6,5	38,7	45,2	100
Dinlenmek için çalışma ortamından uzaklaşmak verimliliğimi artırır.	6,3	7,8	10,9	35,9	39,1	100
Çalışma alanının temiz olmaması ve dağınıklığı verimimi olumsuz etkiler.	0	6,3	7,8	29,7	56,3	100
Çalışma ortamındaki gürültü sağlığı ve verimliliğimi olumsuz etkiler.	1,6	4,8	4,8	41,3	47,6	100
Çalıştığım yerdeki aydınlatmanın uygun olmaması gözlerimi yorar ve uyku hali ve dikkatsizliğe sebep olur.	1,6	6,3	3,1	40,6	48,4	100

Organizasyonel faktörler incelendiğinde; katılımcılar diğer departmanların işlerini doğru yapmamasının, çalışılan bölümde personel sayısının yetersizliğinin, alınan ücretin düşük olmasının ve eşit işe eşit ücret verilmemesinin, uzun çalışma saatlerinin, terfi sisteminin liyakat yerine kişisel ilişkilere dayanmasının, performansın olması gerekenden daha düşük değerlendirilmesinin, yeni işe alınan kişilerin işe uygun olarak alınmamasının iş yükünü artırdığını ve katılımcıların verimliliğini olumsuz yönde etkilediğini ifade etmişlerdir. Ayrıca toplam kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme çalışmaları çerçevesinde sürekli veri toplanıp düzeltici önlemler alınmamasının ve yöneticilerin katılımcıların görüş ve önerilerini dikkate almamalarının da verimliliklerini olumsuz yönde etkilediğini düşünmektedirler. İş kazalarının önlenmesi için kurumun aldığı önlemlerin, güvenli çalışma koşulları konusunda verilen eğitimlerin ise verimliliklerini olumlu yönde etkilediğini belirtmişlerdir. Çalışılan bölümün uzmanlaştığı konu dışındaki hastalara bakmasının, yöneticilerin katılımcıların işlerini yakından kontrol etmelerinin, sürekli aynı tarz işlerin yapılmasının ve yetki ve sorumlulukların artırılmamasının ise verimliliklerini etkilemediğini düşünmektedirler.

Çizelge 6. Organizasyonel Faktörler Alt Boyutunun Frekansı

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
ORGANİZASAYONEL FAKTÖRLER	%	%	%	%	%	%
Birimimin uzmanlaştığı konu dışındaki işlere/hastalara bakarken zorlandığım için bu durumlarda verimliliğim düşük olur.	9,4	21,9	17,2	43,8	7,8	100
Diğer departmanların işlerini doğru yapmaması işimi aksatıp verimliliğimi düşürür.	7,8	17,2	6,3	35,9	32,8	100
Hastanemizin en üst yöneticisine kadar tüm yöneticilere rahatlıkla sorunumu iletmiyor olmak benim iş verimliliğimi olumsuz etkiler.	3,2	11,1	11,1	38,1	36,5	100
Amirlerimin işlerimi yakından kontrol etmesi her an yakınımda olması verimliliğimi olumsuz etkiler.	20,3	28,1	12,5	23,4	15,6	100
Hastanemizde tüm kararların en üst yönetim tarafından alınması verimliliğimi azaltır.	7,8	28,1	12,5	28,1	23,4	100
Hastane genelinde yapılan işlerin standart olmaması verimliliğimi düşürür.	6,3	17,5	19	36,5	20,6	100
Bağlı olduğum üstlerimin kararlarındaki çelişki verimliliğimi olumsuz etkiler.	6,5	22,6	21	22,6	27,4	100
Sürekli aynı tarz işlere/hastalara bakmak verimliliğimi olumsuz etkiler.	10,9	31,3	14,1	28,1	15,6	100
Belirli aralıklarla rotasyon yapılması verimliliğimi olumsuz etkiler.	7,9	33,3	17,5	30,2	11,1	100
Mevcut yetki ve sorumluluklarının arttırılmaması verimliliğimi olumsuz etkiler.	12,9	25,8	17,7	30,6	12,9	100
Yaptığım işin bütünün küçük bir parçası olması beni işime yabancılaştırır.	17,2	37,5	17,2	20,3	7,8	100
Çalıştığım kurumun dışındaki imajının değersiz olması verimliliğimi olumsuz etkiler.	7,8	29,7	14,1	34,4	14,1	100
Çalıştığım kurumun kültürüne yabancı olmak verimliliğimi olumsuz etkiler.	4,7	28,1	4,7	43,8	18,8	100
Yeni işe alınan elemanların işe uygun olmaması iş yükümü arttırıp verimliliğimi azaltır.	9,4	15,6	4,7	53,1	17,2	100
Bölümümdeki personel sayısının yetersizliği iş yükümü arttırır ve verimliliğimi azaltır.	6,3	10,9	4,7	42,2	35,9	100
İşe ve iş yerine alışmak için bir programa tabi tutulmadan işe başlamak stres yaratır ve verimliliğimi olumsuz etkiler.	9,4	4,7	9,4	42,2	34,4	100
Ücretin düşük olması verimliliğimi olumsuz etkiler.	7,8	7,8	7,8	31,3	45,3	100
Eşit işe eşit ücret verilmemesi verimliliğimi olumsuz etkiler.	7,8	9,4	7,8	25	50	100

Çizelge 6. Organizasyonel Faktörler Alt Boyutunun Frekansı (Devamı)

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
ORGANİZASAYONEL FAKTÖRLER	%	%	%	%	%	%
Uzun çalışma saatleri ve düzensiz çalışma moral ve verimliliğimi olumsuz etkiler.	4,8	4,8	3,2	31,7	55,6	100
Terfi sistemini liyakat yerine kişisel ilişkilere dayanması verimliliğimi düşürür.	3,2	6,3	19	31,7	39,7	100
Performansın haksız olarak düşük değerlendirmesi motivasyonumu/verimliliğimi azaltır.	4,7	7,8	7,8	43,8	35,9	100
Toplam Kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme çerçevesinde veri toplanması fakat düzeltici önlemlerin alınmaması verimliliğimi olumsuz etkiler.	6,3	10,9	12,5	43,8	26,6	100
Yöneticilerin görüş ve önerilerimi dikkate almaması verimliliğimi olumsuz etkiler.	3,1	3,1	6,3	46,9	40,6	100
Kuruluş içindeki iletişim araçlarının yetersizliği verimliliğimi olumsuz etkiler.	1,6	16,1	8,1	50	24,2	100
Çalışma arkadaşlarım ile ilişkilerimin iyi ve uyumlu olması verimliliğimi artırır.	1,6	4,7	4,7	37,5	51,6	100
Prosedür ve talimatların sık değişmesi uyum sağlamama zorlaştırır ve stres yaratır.	34,4	50	9,4	1,6	4,7	100
Hastanede güvenli çalışma koşulları konusunda eğitilmek verimliliğimi artırır.	4,7	1,6	4,7	43,8	45,3	100
İş kazalarının önlenmesi için alınan önlemler verimliliğimi artırır.	3,1	1,6	6,3	42,2	46,9	100
Kullandığım bilgisayarın sık sık bozulması verimliliğimi olumsuz etkiler.	0	0	4,8	39,7	55,6	100

Verimliliği etkileyen faktörlerden üçüncü sırada yer alan diğer faktörler incelendiğinde; katılımcılar verimliliklerini en çok ülkenin ekonomik durumunun kötü olmasının ve işsizlik oranının yüksek olmasının olumsuz yönde etkilediğini düşünmektedirler.

Çizelge 7. Diğer Faktörler Alt Boyutunun Frekansı

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
DİĞER FAKTÖRLER	%	%	%	%	%	%
Ülkenin ekonomik durumunun kötü olması iş verimliliğimi olumsuz etkiler.	1,6	29,7	7,8	40,6	20,3	100
Ülkemizdeki işsizlik oranının yüksek olması işgücü verimliliğimi arttırmaktadır.	6,3	38,1	6,3	38,1	11,1	100
Kanunlarla getirilen iş güvencesi verimliliğimi olumlu yönde etkilemektedir.	0	13,3	15	46,7	25	100
Yeni iş kanununun getirdiği esnek çalışma saatleri ve telafi edici çalışma uygulaması verimliliğimi azaltır.	8,1	27,4	24,2	27,4	12,9	100
İş sözleşmemin belirli süreli olması stres yaratır ve verimliliğimi olumsuz etkiler.	3,3	13,1	11,5	36,1	36,1	100
Hastane yönetiminin çalışanlarla ilgili kararlarında çalışanları temsilen bazı kişilerin görüşlerini alması verimliliğimi olumlu etkiler.	1,6	15,9	12,7	41,3	28,6	100

Son olarak, kişisel faktörler boyutu incelendiğinde; katılımcılar mesleki yetersizliğin tıbbi sekreterlerin iş yoğunluğunu ve hata yapma oranını artırdığını, sahip olunan yeteneklerin altında bir pozisyonda çalıştırılmanın, organizasyonun bir parçası olarak kendilerini görmediklerinde ve kişiliklerine uygun olmayan pozisyonlara getirilenlerin gereken performansı sergileyemeyecekleri için verimliliği de olumsuz yönde etkileyeceğini düşünmektedirler. Buna karşın evliliğin işgücü verimliliğini olumsuz yönde etkilemediğini, iş tatminlerinin olmasa da hasta ve hasta yakınlarına sundukları hizmetin kalitesinde bir düşüş olmayacağını, iş yükü fazlalığının işlerini yetiştirmede etkili olmadığını, çalıştıkları hastanenin değerleri ile kendi kişisel değerleriyle uyummadığı durumlarda verimliliklerinin olumsuz etkilenmediğini düşünmektedirler. Bu nedenlerle de kişisel faktörler, işgücü verimliliğini en az etkileyen faktör olarak bulunmuştur.

Çizelge 8. Kişisel Faktörler Alt Boyutunun Frekansı

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Toplam
KİŞİSEL FAKTÖRLER	%	%	%	%	%	%
Çalıştığım birimde çalışma arkadaşlarıma göre daha verimli olduğumu düşünüyorum.	3,2	6,3	9,5	46	34,9	100
Çalıştığım birimde iş yükü fazlalığı nedeni ile çoğu zaman işlerimi yetiştirmekte zorlanıyorum.	18,8	40,6	9,4	26,6	4,7	100
Gözlemlerime/deneyimlerime göre evlilik işgücü verimliliğini olumsuz etkiliyor.	7,8	17,2	20,3	31,3	23,4	100
Mesleki deneyimsizlik, işi yoğunluğu ve hata yapma oranını artırıyor.	17,2	20,3	6,3	31,3	25	100
Bu işyerinde uzun zamandır çalışan kişiler iş değiştirmeyi düşünmüyor.	6,3	23,8	30,2	31,7	7,9	100
Sahip olduğum yeteneklerin altında bir pozisyonda çalışmak verimliliğimi düşürür.	1,6	26,6	9,4	39,1	23,4	100
Yöneticilerimin davranışları benim davranışlarıma model oluşturur.	6,3	25,4	9,5	31,7	27	100
Kişisel değerlerim ile kurumumun değerleri çatırsa kendi değerlerimi tercih ederim.	14,3	31,7	19	27	7,9	100
Hasta, hasta yakını yada iş arkadaşım hakkında duygu ve düşüncelerim verimliliğimi etkiler.	15,6	21,9	7,8	42,2	12,5	100
İş tatminim olmazsa hasta ve hasta yakınlarına verdiğim hizmetin kalitesi de düşer.	26,6	42,2	3,1	18,8	9,4	100
İşimden memnun olmazsam sık sık istifa etmeyi ve işe gelmeme yollarını düşünürüm.	23,4	28,1	12,5	23,4	12,5	100
Kendimi organizasyonun bir parçası olarak görmemek verimliliğimi etkiler.	7,8	9,4	18,8	34,4	29,7	100
Gözlemlerime/deneyimlerime göre kişiliğine uygun olmayan pozisyonlara getirilenler gereken performansı gösterememektedir.	1,6	10,9	14,1	35,9	37,5	100
Çalıştığım hastanenin değerleri kişisel değerlerimle uyummadığı zaman iş verimim düşer.	3,1	18,8	15,6	42,2	20,3	100
Hastalarımın durumu kötüleştiği zaman/acil yapılması gereken işler ortaya çıktığı zaman duyularımı kontrol edemezsem verimliliğim düşer.	12,5	31,3	10,9	34,4	10,9	100
Davranışlarıma ve verimliliğime etki eden, gerçeklerden çok onları nasıl algıladığımdır.	8,1	30,6	11,3	38,7	11,3	100
Motivasyonum kırıldığı zaman canım hiç çalışmak istemez.	6,7	21,7	10	41,7	20	100

Çizelge 9'de cinsiyetin işgücü verimliliğine olan etkisi incelenmiştir.

Çizelge 9. İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Cinsiyete Göre Analizi

<i>Cinsiyete Göre İşgücü Verimliliği</i>	<i>Cinsiyet</i>	<i>Sayı (n)</i>	<i>Ortalama (ort.)</i>	<i>Standart Sapma (ss)</i>	<i>p</i>
Kişisel Faktörler	Kadın	38	3,2489	0,25570	0,824**
	Erkek	25	3,2847	0,31778	
Organizasyonel Faktörler	Kadın	38	3,5401	0,46931	0,094**
	Erkek	25	3,7411	0,44016	
Ergonomik Faktörler	Kadın	38	3,7535	0,68568	0,234*
	Erkek	25	3,9657	0,54598	
Diğer Faktörler	Kadın	38	3,4825	0,54109	0,527**
	Erkek	25	3,5667	0,46894	

*Mann-Whitney U (MWU) Testi

**T Testi

Hastanede çalışan kadın ve erkek sekreterler arasında, işgücü verimliliğini etkileyen kişisel, organizasyonel, ergonomik ve diğer faktörler bakımından istatistiksel olarak fark bulunmadığı görülmektedir ($p > 0,05$).

Çizelge 10'da sekreterlerin yaş gruplarına göre işgücü verimliliği hakkındaki düşünceleri incelenmiştir.

Çizelge 10. İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Çalışmaya Katılanların Yaşlarına Göre Analizi

<i>Yaş Gruplarına Göre İşgücü Verimliliği</i>	<i>Yaş</i>	<i>Sayı (n)</i>	<i>Ortalama (ort.)</i>	<i>Standart Sapma (ss)</i>	<i>p</i>
Kişisel Faktörler	≤ 29	31	3,2398	0,28987	0,368**
	> 29	29	3,3051	0,26602	
Organizasyonel Faktörler	≤ 29	31	3,5476	0,42915	0,217**
	> 29	29	3,6963	0,49379	
Ergonomik Faktörler	≤ 29	31	3,6610	0,70804	0,061*
	> 29	29	3,9852	0,53089	
Diğer Faktörler	≤ 29	31	3,4366	0,52770	0,341**
	> 29	29	3,5644	0,50245	

*Mann-Whitney U (MWU) Testi

**T Testi

Hastanede çalışan sekreterler çalışmada 29 yaş ve altı ve 29 yaş üstü olarak gruplandırılmış; bu yaş grupları arasında ise işgücü verimliliğini etkileyen kişisel,

organizasyonel, ergonomik ve diğer faktörler bakımından, yapılan analizler sonucunda istatistiksel olarak fark bulunmadığı görülmüştür ($p > 0,05$). Çizelge 11’de sekreterlerin eğitim düzeylerine göre işgücü verimliliği hakkındaki düşünceleri incelenmiştir.

Çizelge 11. İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Çalışmaya Katılanların Eğitim Düzeylerine Göre Analizi

<i>Katılanların Eğitim Düzeylerine Göre</i>	<i>Eğitim Düzeyi</i>	<i>Sayı (n)</i>	<i>Ortalama (ort.)</i>	<i>Standart Sapma (ss)</i>	<i>p</i>
Kişisel Faktörler	Orta-Lise	31	3,2226	0,23568	0,207**
	Önlisans	22	3,2565	0,31822	
	Lisans	10	3,4033	0,30199	
	Toplam	63	3,2631	0,28004	
Organizasyonel Faktörler	Orta-Lise	31	3,5992	0,43362	0,259**
	Önlisans	22	3,5499	0,51341	
	Lisans	10	3,8381	0,42621	
	Toplam	63	3,6199	0,46504	
Ergonomik Faktörler	Orta-Lise	31	3,6479	0,67101	0,031*
	Önlisans	22	3,9610	0,63150	
	Lisans	10	4,1548	0,31452	
	Toplam	63	3,8377	0,63790	
Diğer Faktörler	Orta-Lise	31	3,4140	0,47553	0,200**
	Önlisans	22	3,6697	0,49032	
	Lisans	10	3,4933	0,62693	
	Toplam	63	3,5159	0,51144	

*Kruskal-Wallis Testi

**Anova Testi

Araştırmaya katılan sekreterlerin işgücü verimliliğini etkileyen faktörlerden ergonomik faktörlere ilişkin algılamaları eğitim düzeylerine göre değişmektedir ($p < 0,05$) Bulunan bu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını bulabilmek için Kruskal Wallis sonrası ikili karşılaştırma testi olan “**Dunn’s Çoklu Karşılaştırma Testi**”, STATISTICA 7.0 programı ile analiz edilmiştir. Buna göre :

Orta-Lise ve Önlisans : 0,135

Orta-Lise ve Lisans: 0,028 < 0,05

Önlisans ve Lisans : 0,134

Buna göre yapılan ikili karşılaştırma sonucu Lisans-Ortalise arasındaki farklılık önemlilik arz etmektedir. Buna göre Lisans mezunu olan tıbbi sekreterler, orta-lise öğreniminden mezun sekreterlere kıyasla ergonomik faktörlerin verimliliği daha fazla etkilediğine inanmaktadırlar.

Çizelge 12’de sekreterlerin medeni durumlarına göre işgücü verimliliği hakkındaki düşünceleri incelenmiştir.

Çizelge 12. İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Çalışmaya Katılanların Medeni Durumuna Göre Analizi

<i>Çalışmaya Katılanların Medeni Durumuna Göre</i>	<i>Medeni Durum</i>	<i>Sayı (n)</i>	<i>Ortalama (ort.)</i>	<i>Standart Sapma (ss)</i>	<i>P</i>
Kişisel Faktörler	Bekâr	40	3,2762	0,28145	0,741**
	Evli	22	3,2513	0,28398	
Organizasyonel Faktörler	Bekâr	40	3,6905	0,47928	0,137**
	Evli	22	3,5054	0,42905	
Ergonomik Faktörler	Bekâr	40	3,5117	0,56863	0,078*
	Evli	22	3,5167	0,41311	
Diğer Faktörler	Bekâr	40	3,9637	0,52652	0,971**
	Evli	22	3,6143	0,77671	

*Mann-Whitney U testi

**T Testi

Yapılan analiz sonucunda araştırmaya katılan sekreterlerin medeni durumları ile kişisel, organizasyonel, ergonomik ve diğer faktörlerin işgücü verimliliğine etkisi arasında istatistiksel açıdan fark bulunmamıştır ($p > 0,05$).

Çizelge 13’de sekreterlerin yaptıkları işe göre işgücü verimliliği hakkındaki düşünceleri incelenmiştir.

Çizelge 13. İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Çalışmaya Katılanların Yaptıkları İşe Göre Analizi

<i>Katılanların Yaptıkları İşe Göre</i>	<i>Yapılan İş</i>	<i>Sayı (n)</i>	<i>Ortalama (ort.)</i>	<i>Standart Sapma (ss)</i>	<i>p</i>
Kişisel Faktörler	Poliklinik Sekreteri	27	3,2402	0,27788	0,340**
	Klinik Sekreteri	8	3,4044	0,38179	
	Yönetici Sekreteri	10	3,3254	0,22634	
	Toplam	45	3,2883	0,28893	
Organizasyonel Faktörler	Poliklinik Sekreteri	27	3,6224	0,38505	0,218**
	Klinik Sekreteri	8	3,9507	0,49947	
	Yönetici Sekreteri	10	3,6679	0,60775	
	Toplam	45	3,6909	0,46704	
Ergonomik Faktörler	Poliklinik Sekreteri	27	3,7016	0,68760	0,031*
	Klinik Sekreteri	8	4,2500	0,34784	
	Yönetici Sekreteri	10	4,1286	0,40096	
	Toplam	45	3,8940	0,62433	
Diğer Faktörler	Poliklinik Sekreteri	27	3,5000	0,50688	0,707**
	Klinik Sekreteri	8	3,5750	0,43525	
	Yönetici Sekreteri	10	3,6567	0,59505	
	Toplam	45	3,5481	0,50854	

*Kruskal-Wallis Testi

**Anova Testi

Araştırmaya katılan sekreterlerin yaptıkları işe göre işgücü verimliliğini etkileyen kişisel, organizasyonel, ergonomik ve diğer faktörlere ilişkin algılamaları sadece ergonomik faktörlere ilişkin ($p < 0,05$) anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bulunan bu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını bulabilmek için Kruskal Wallis sonrası ikili karşılaştırma testi olan “**Dunn’s Çoklu Karşılaştırma Testi**”, STATISTICA 7.0 programı ile analiz edilmiştir. Buna göre :

Poliklinik Sekreterleri-Yönetici Sekreteri: 0,074

Poliklinik Sekreterleri-Klinik Sekreteri: 0,024 < 0,05

Klinik Sekreteri-Yönetici Sekreteri: 0,024 < 0,05

Buna göre yapılan ikili karşılaştırma sonucu Poliklinik Sekreterleri ile Klinik Sekreteri ve Klinik Sekreteri ile Yönetici Sekreteri arasındaki farklılık önemli bulunmaktadır. Bu farklılığın olası nedeni ise klinik sekreter grubundaki bireylerin az olmasıdır.

Çizelge 14’de çalışanların kadro durumlarına göre işgücü verimliliğine etki eden faktörler incelenmiştir.

Çizelge 14. İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Çalışmaya Katılanların Kadro Durumuna Göre Analizi

<i>Katılanların Kadro Durumuna Göre</i>	<i>Kadro Durumu</i>	<i>Sayı (n)</i>	<i>Ortalama (ort.)</i>	<i>Standart Sapma (ss)</i>	<i>p</i>
Kişisel Faktörler	657 Sayılı DMK'ya bağlı	17	3,3030	0,29459	0,511**
	Kadrosuz	42	3,2491	0,27827	
Organizasyonel Faktörler	657 Sayılı DMK'ya bağlı	17	3,7796	0,57158	0,075**
	Kadrosuz	42	3,5470	0,38542	
Ergonomik Faktörler	657 Sayılı DMK'ya bağlı	17	4,1345	0,49091	0,010*
	Kadrosuz	42	3,7532	0,64243	
Diğer Faktörler	657 Sayılı DMK'ya bağlı	17	3,5294	0,59860	0,802**
	Kadrosuz	42	3,4921	0,47881	

*Mann-Whitney U testi

**T Testi

Araştırmaya katılan sekreterlerin kadro durumlarına göre işgücü verimliliğini etkileyen faktörler incelendiğinde ergonomik faktörlere ilişkin algılamalar ($p < 0,05$) anlamlı bir farklılık göstermektedir. Hastanede 657 Sayılı DMK'ya bağlı çalışan sekreterler, kadrosuz çalışan sekreterlere göre ergonomik faktörlerin (MWU=205,500) işgücü verimliliğini daha fazla etkilediğine inanmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmanın amacı, hastanede çalışan poliklinik, klinik ve yönetici sekreterlerin işgücü verimliliğine etki eden faktörleri belirlemektir. Araştırmaya katılan sekreterler çoktan aza doğru sırasıyla; ergonomik faktörler, organizasyonel faktörler, diğer faktörler ve kişisel faktörlerin işgücü verimliliğinde etkisi olduğunu düşünmektedir.

Katılımcılar, çalışılan yerdeki masa ve sandalyelerin beden ölçülerine uygun olmamasının sağlık sorunu yarattığını ve verimliliklerini olumsuz yönde etkilediklerini; çalışma ortamının dar olmasının, temiz olmamasının, gürültünün fazla olmasının ve aydınlatmanın uygun şekilde olmamasının, dinlenecek yerlerinin olmamasının verimliliklerini olumsuz yönde etkilediğini düşünmektedirler. Dinlenmek için çalışma ortamından uzaklaşmanın ise verimliliklerini olumlu yönde etkilediklerini ifade etmişlerdir. Özkoç'un (2005, s. 148) İstanbul ilinde özel bir hastanede 157 çalışan üzerinde yapmış olduğu araştırmada da ergonomik faktörlerin verimliliği etkileği; ancak dinlenmek için çalışma ortamından uzaklaşmanın verimliliklerini etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Kahraman'ın (2009, s. 119), Kocaeli'nde hizmet veren özel bir hastanede, 206 hemşire üzerinde yapmış olduğu araştırmada katılımcılarının %62,1'i hastanenin fiziksel koşullarının verimliliklerini etkilediğini düşünmektedir.

Verimliliği etkileyen ikinci faktör olan organizasyonel faktörler incelendiğinde; katılımcılar diğer departmanların işlerini doğru yapmamasının, çalışılan bölümde personel sayısının yetersizliğinin, alınan ücretin düşük olmasının ve eşit işe eşit ücret verilmemesinin, uzun çalışma saatlerinin, terfi sisteminin liyakat yerine kişisel ilişkilere dayanmasının, performansın olması gerekenden daha düşük değerlendirilmesinin, yeni işe alınan kişilerin işe uygun olarak alınmamasının iş yükünü artırdığını ve katılımcıların verimliliğini olumsuz yönde etkilediğini ifade etmişlerdir. Karahan'ın Afyon Kocatepe Üniversite Hastanesi'nde 457 sağlık personeli üzerinde yapmış olduğu çalışmada (2009, s.280) da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Ayrıca araştırmamızda katılımcılar toplam kalite yönetimi ve sürekli iyileştirme çalışmaları çerçevesinde sürekli veri toplanıp düzeltici önlemler alınmamasının ve yöneticilerin katılımcıların görüş ve önerilerini dikkate almamalarının da verimliliklerini olumsuz yönde etkilediğini düşünmektedirler. İş kazalarının önlenmesi için kurumun aldığı önlemlerin, güvenli çalışma koşulları konusunda verilen eğitimlerin ise verimliliklerini olumlu yönde etkilediğini belirtmişlerdir.

Daneshvar ve Ashjaei, 2008 yılında Tabriz Üniversite Hastanesi'nde 363 kişi üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada işgücü verimliliğinde etkili olan 8 faktör incelemiştir. Bu faktörler; değişim ve yaratıcılık fırsatları, refah olanakları, performans ölçümleri, ücret, iş ve organizasyona dair tutumlar, mesleki faktörler, çalışma arkadaşları, etkili yönetim, liderlik ve insan kaynakları eğitimidir. Araştırma sonucunda işgücü verimliliğini, bu faktörlerden sadece iş ve organizasyona dair tutumlar ve çalışma arkadaşları arasındaki atmosfer ve grup çalışmalarının tamamıyla pozitif yönde etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca araştırma yapılan kişiler, etkili yönetim ve liderlikte meydana gelen gelişmelerin işgücü verimliliğini artırmada etkili olacağını düşünmektedirler (Daneshvar ve Ashjaei, 2009, s. 351). Holmas'ın Norveç'te 34 hastanede toplam 5284 hemşire üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada ise, organizasyonel faktörlerden ücretin ve çalışma koşullarının hemşirelerin sağlık sektöründen ayrılmasında etkisi incelenmiştir ve sonuçta ücret kadar çalışma şartlarının da sektörden ayrılmalarda etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Holmas, 2002, s. 493-503). Yapılan bu araştırmalarda da iş ve organizasyona dair tutumların ve çalışma şartlarının verimliliği etkilediği gözlenmektedir.

Verimliliği etkileyen faktörlerden üçüncü sırada yer alan diğer faktörler incelendiğinde; katılımcılar verimliliklerini en çok ülkenin ekonomik durumunun kötü olmasının ve işsizlik oranının yüksek olmasının olumsuz yönde etkilediğini düşünmektedirler. Katılımcıların %71,2'si kadrosuz çalışandan oluştuğundan hareketle, ülkenin ekonomik durumu nedeniyle işsiz kalabileceklerini düşündükleri ve bunun da verimliliklerini olumsuz yönde etkilediği söylenebilir. Özkoç'un yapmış olduğu araştırmada ise diğer faktörlerin işgücü verimliliği üzerine etkisi bulunamamıştır (2005, s. 149).

Son olarak, kişisel faktörler incelendiğinde; katılımcılar mesleki yetersizliğin tıbbi sekreterlerin iş yoğunluğunu ve hata yapma oranını artırdığını, sahip olunan yeteneklerin altında bir pozisyonda çalıştırılmanın, organizasyonun bir parçası olarak kendilerini görmediklerinde ve kişiliklerine uygun olmayan pozisyonlara getirilenlerin gereken performansı sergileyemeyecekleri için verimliliği de olumsuz yönde etkileyeceğini düşünmektedirler.

Sekreterler cinsiyetlerine, yaş gruplarına, medeni durumlarına göre incelendiğinde işgücü verimliliğini etkileyen faktörler arasında fark bulunmamıştır. Aslan vd.

hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada da analizler sonucunda yaş değişkeninin (2001, s. 253) ve medeni durum değişkeninin (2001, s. 255) toplam işgücü verimliliğinde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Karahan çalışmasında (2009, s.280) ise, yaş değişkeninin organizasyonel faktörlerin işgücü verimliliğini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmamızda eğitim düzeyi, çalışanların yaptıkları iş ve kadro durumuna göre işgücü verimliliğini etkileyen faktörler incelendiğinde farklılıklar bulunmuştur. Karahan'da yaptığı çalışmada eğitim değişkeninin organizasyonel faktörlerin işgücü verimliliğini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (2009, s.280).

Araştırma sonuçlarından elde edilen bulgular doğrultusunda yapılabilecek öneriler aşağıda açıklanmaktadır:

- Çalışanların verimliliğini artırmak için, çalıştıkları yerdeki masa ve sandalyeler beden ölçülerine uygun olmalıdır, çalışma alanı dar olmamalıdır.
- Çalışanların dinlenmeleri için ayrı bir bölüm olmalıdır. Çalışma ortamı düzenli olarak temizlenmelidir.
- Çalışma koşulları (aydınlık, ısı, gürültü, hava koşulları gibi) uygun ve sağlıklı olmalıdır. Gün içerisinde mesai saatleri dışında çalışanları çalışma ortamından uzak tutabilecek dinlenme ortamları oluşturulmalıdır.
- Ayrıca verimliliği artırmak için işgöreni ilgilendiren konularda tüm çalışanların fikirleri alınmalıdır. Tüm çalışanlar sorunlarını rahatlıkla dile getirebilmelidir.
- Çalışanlara örgüt kültürü benimsetilmelidir.
- Kuruluş içindeki iletişim araçları yeterli hale getirilmelidir.
- Kullanılan teknolojik cihaz ve donanımlara düzenli bakım yapılmalı, bozulmalar engellenmelidir.
- İş kazalarının önlenmesi için önlemler alınmalıdır.
- Hastanede mesleki hizmet içi eğitim ve güvenli çalışma koşulları gibi konularda eğitim verilmelidir.
- Mümkün olduğunca eşit işe eşit ücret anlayışı benimsetilmelidir. Terfi sisteminde liyakata önem verilmelidir.
- Organizasyon yapısı ve işleyişini gözden geçirerek aksayan hususlar düzeltilmelidir.
- Ülkemizde tıbbi sekreterler ve diğer sağlık çalışanları için işgücü verimliliğine etki eden faktörleri belirlemeye yönelik çalışmalar artırılmalı ve bu araştırmalar karşılaştırılarak işgücü verimliliğini artıracak yöntemler belirlenmelidir.

KAYNAKÇA

- Akal, Z., 1992, “İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri”, MPM, Ankara.
- Akat, İ., Budak, G. ve Budak, G., 1994, “İşletme Yönetimi”, Beta Basım Yayım, 1. Baskı, İstanbul.
- Aslan, Y., Artukoğlu, S. ve Cevahir, E., 2001, “Özel hastanelerde yardımcı sağlık personelinin verimliliğini etkileyen faktörler ve hemşireler üzerinde bir uygulama”, IV. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu Bildiri Kitabı, 27-28 Eylül 2001, İstanbul.
- Büyüköztürk, Ş., 2005, “Anket geliştirme”, Türkiye Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt3 Sayı 2, ss. 133-151.
- Can, H., 1999, “Organizasyon ve Yönetim”, Siyasal Kitabevi, 5. Baskı. Ankara.
- Dale, E., 1999, “Yönetim Teorileri, Geçmiş ve Gelecek”, Öteki Ajans, Ankara.
- Daneshvar, M. H. ve Ashjaei, K., 2009, “Human resource management and productivity: situational analysis of tabriz university of medical sciences”, Research Journal of Biological Sciences, 4(3), Iran.
- Dussault, G. ve Dubois, C., 2003, “Human Resources for Health Policies: A Critical Component in Health Policies”, Human Resources for Health 1:1.
- Efil, İ., 1996, “İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon”, Uludağ Üniversitesi Güçlendirme Vakfı Yayın No:80, 4. Baskı, Bursa.
- Eren, E., 2008, “Yönetim ve Organizasyon”, (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar). 8. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Ergeneli, A., 2006, “Örgüt ve İnsan”, Hacettepe Üniversitesi Yayınları, Ankara.
- Gülcü, A., Tutar, H. ve Yeşilyurt, C., 2004, “Sağlık Sektöründe Veri Zarflama Analizi Yöntemi İle Göreceli Verimlilik Analizi”, Seçkin Yayınları, Birinci Baskı, Ankara.
- Gürbüz, S., 2007, “Kamu Personelinin Ücret Tatmin Seviyelerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, www.e-sosder.com, C. 6, S.21.
- Holmas, T. H., 2002, “Keeping Nurses At Work: A Duration Analysis”, Health Economics 11.
- Kahraman, T., 2009, “Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşirelerin İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Karahan, A., 2009, “Demografik Farklılıkların İş Gücü Verimliliğine Etkisi”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 21, ss. 269-281.
- Morgan, G., 1998, “Yönetim ve Örgüt Teorilerinde Metafor”, BZD Yayıncılık, İstanbul.

Örücü, E., Palaz, S. ve Yumuşak, S., 2004, “İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörler Olarak Ergonomi ve Bir Araştırma”, *Mevzuat Dergisi*, Yıl 7, Sayı 84, Erişim Tarihi: 26.02.2009.

Özkoç, Ö., 2005, “Hastanelerde İşgücü Verimliliğine Etki Eden Faktörler ve Çalışanların İşgücü Verimliliği Konusunda Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Özel Bir Hastanede Yapılan Araştırma”, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.*

Propenko, J., 1992, “Verimlilik Yönetimi Uygulama El Kitabı”, Çev: Olcay Balkay, Nevda Atalay, Erdemir Fidan, MPM, Ankara.

Resnick, M.L ve Zanotti, A., 1997, “Using Ergonomics to Target Productivity Improvement”, *Computer and Industrial Engineering*, V. 33 (1-2), pp. 185-188, October.

Şimşek, M. Ş., 2005, “Yönetim ve Organizasyon”, Günay Ofset, 8. Baskı, Konya.

Taştan, S., 2002, “İnsan Kaynakları Performans Kriterleri”, *İşGüç Dergisi (Elektronik Dergi)*, V.4, S. 2, N. 52, Erişim Tarihi: 18.02.2009.

Tutar, H., Başpınar N. Ö., Altınöz M., 2004, “Sekreterlik El Kitabı, Temel Sekreterlik ve Yönetici Asistanlığı”, Seçkin Kitabevi, Ankara.

Ünalın D., Çetinkaya F., Özyurt Ö. ve Kayabaşı A., 2006, “Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, C. 9, S. 1, Ankara.

Yılmaz, M. U., 2008, “Sağlık Hizmetlerinde Verimlilik Anlayışı ve Bunun Sağlık Sistemindeki Sonuçları”, www.turkhukusitesi.com/showthread.php?t=23119, Erişim Tarihi: 16.02.2009.

Yumuşak, S., 2008, “İşgören verimliliğini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir alan araştırması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, C.13 (3), ss.241-251.

