

BİR ÜNİVERSİTE HASTANESİNDE TIBBİ SEKRETERLERİN İŞGÜCÜ VERİMLİLİĞİNE İLİŞKİN ALGILARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

EVALUATION OF MEDICAL SECRETARIES' PERCEPTIONS ON LABOUR PRODUCTIVITY IN A UNIVERSITY HOSPITAL

Oğuzhan YÜKSEL¹, Alime ATEŞ²

¹ Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Senirkent Meslek Yüksekokulu, Isparta, Türkiye

² Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, Türkiye

ÖZET

Amaç: Bu çalışma, Isparta ilinde bir üniversite hastanesinde çalışan olan tıbbi sekreterlerin iş gücü verimliliklerine yönelik algılarının tespit edilebilmesi amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma, 03 Kasım-18 Aralık 2023 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Tanımlayıcı ve analitik olarak planlanan çalışmaya, hastanede görevli 112 tıbbi sekreterden, 100 tıbbi sekreter gönüllü katılım göstermiştir. Veriler "Katılımcı Tanıtım Formu" ve işgücü verimliliğine etki eden faktörleri içeren Türkiye'de Özkoç (2005) tarafından geliştirilen anket formu ile toplanmıştır.

Bulgular: Çalışmaya katılan sekreterlerin iş verimini etkileyen faktörlere ilişkin algı düzeyinin orta seviyenin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Sekreterlerin çoğunluğu 36 yaş ve üzerindedir. İş gücü verimliliğinin sağlanabilmesi önemli bir parametredir. Kadın tıbbi sekreterlerin oranı %69.3 iken, erkeklerin oranının %30.7 olarak bulunması, üniversite hastanesinde ağırlıklı olarak kadın sekreterlerin görev yaptığını göstermektedir. Araştırmaya katılan sekreterlerin yaş gruplarına göre iş verimine ilişkin kişisel, organizasyonel ve diğer faktörlere ilişkin algı düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık olmadığı ($p>0.05$), ergonomik faktörlere ilişkin algı düzeyinin yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı ($p<0.05$) anlaşılmıştır. Hangi yaş grupları arasında farklılık olduğunun belirlenmesi için uygulanan post hoc Tukey test sonuçlarına göre 43-49 yaş grubundaki sekreterlerin ergonomik faktörlere ilişkin algı düzeyinin 21-28 yaş grubundaki sekreterlerden anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu ($p<0.05$) görülmektedir. Sekreterlerin iş gücü verimliliğine etki eden faktörler; çalışma şekli ve yaş gruplarına göre farklılık gösterirken, eğitim düzeyi ve cinsiyet gruplarına göre farklılık göstermemektedir.

Sonuç: Belirli periyotlarla, hastane yöneticileri tarafından tıbbi sekreterlerin fikir ve görüşleri alınarak yapılacak iyileştirmeler hakkında yol gösterici olarak kullanılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hastane Yönetimi, İşgücü Verimliliği, Tıbbi Sekreter.

ABSTRACT

Objective: This study was conducted to determine the perceptions of medical secretaries working in a university hospital in Isparta province regarding their labor productivity.

Methods: The research was conducted between November 03-December 18, 2023. In the descriptive and analytical study, 100 medical secretaries out of 112 secretaries working in the hospital participated voluntarily. Data were collected using the "Participant Introduction Form" and the questionnaire developed by Özkoç (2005) in Turkey, which includes factors affecting labor productivity.

Results: According to the findings of the study, it was determined that the perception level of the secretaries participating in the study regarding the factors affecting work efficiency was above the medium level. The majority of the secretaries are 36 years old and above. Ensuring labour productivity is an important parameter. While the rate of female medical secretaries was 69.3%, the rate of male medical secretaries was 30.7%, indicating that female secretaries predominantly work in the university hospital. It was understood that there was no statistically significant difference between the perception levels of the secretaries participating in the study regarding personal, organizational and other factors related to work efficiency according to age groups ($p>0.05$), while the perception level regarding ergonomic factors differed statistically significantly according to age groups ($p<0.05$). According to the post hoc Tukey test results applied to determine which age groups differ, it is seen that the perception level of the secretaries in the 43-49 age group regarding ergonomic factors is significantly higher than the secretaries in the 21-28 age group ($p<0.05$). While the factors affecting the labor productivity of secretaries differ according to working style and age groups, they do not differ according to education level and gender groups.

Conclusion: It is recommended that hospital administrators should periodically take the ideas and opinions of medical secretaries and use them as a guide for improvements to be made.

Keywords: Hospital Administration, Labour Productivity, Medical Secretary.

Sorumlu Yazar / Corresponding Author: Oğuzhan YÜKSEL, Dr. Öğr. Üyesi., Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Senirkent Meslek Yüksekokulu, Isparta, Türkiye. **E-mail:** oguzhanyuksel@isparta.edu.tr

Bu makaleye atıf yapmak için / Cite this article: Yüksel, O. & Ateş, A. (2024). Bir Üniversite Hastanesinde Tıbbi Sekreterlerin İşgücü Verimliliğine İlişkin Algılarının Değerlendirilmesi. *Gevher Nesibe Journal of Medical & Health Sciences*, 9(3), 335-344. <http://doi.org/10.5281/zenodo.13623348>

GİRİŞ

Sağlık hizmeti veren kuruluşlarda günümüz rekabet koşullarında ayakta kalabilmeleri, devamlılıklarını sağlamaları, amaç ve hedeflerine ulaşabilmeleri sahip oldukları insan gücünün işteki verimlilikleri ile doğru orantılıdır. Bu amaç doğrultusunda en önemli etken olan insan gücünün verimli ve doğru kullanılmasıdır (Daneshvar ve Ashjaei, 2009; Aslan vd., 2001; Durukan, Dikmetaş & Coşgun, 2011). Verimlilik stratejilerinin geliştirilmesi, hastanelerde çalışan insan gücünün verimliliğine etki eden faktörlerinin bilinmesi ile daha kolay olacaktır. Verimlilik, bireyin iş yaşamındaki ve iş hayatındaki performansıdır. Yaşam mutluluğunu ve kariyer devamlılığını etkileyen en önemli faktörlerdendir. Kişiler; hizmet verdiği kurumun vizyon ve misyonundan, eylem ve eylemlerinden haberdar olmalıdır (Kahraman, 2009). Hastanelerde değişik görevlerde çalışan birçok insan bulunmaktadır. Bir hastanenin en önemli üyelerinden biri olan tıbbi sekreterler hastanenin servis bölümünde önemli bir rol oynamaktadır. Tıbbi sekreterlik mesleği ve işlevi bakımından Türkiye'ye 1980'li yılların öncesinde girmiştir. 1982 yılında yayınlanan Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğinin 160. maddesinde tıbbi sekreterlerin görevleri tanımlanmıştır. Fakat tıbbi sekreterlik olarak eğitim veren kuruluşlar ilk olarak 1994 yılında faaliyete geçmiştir (MEB, 2011). Tıbbi sekreterler, tek başına ve belirli bir zamanda hastaların kabul, dokümantasyon ve tıbbi prosedürlerini gerçekleştirerek, idari ve istatistiksel kayıtların düzenlenmesine ilişkin bilgileri hazırlayan yetenekli kişilerdir (Tekin, 2008). Sağlık hizmeti veren kuruluşlarda, hasta giriş-çıkışlarını yapan, hastanın tedavi hizmeti süresindeki dokümantasyon işlemleri konusunda bilgi sahibi, evraklar ve kayıtları ile ilgili mesleki eğitim almış, tıbbi sekreterlik ve dokümantasyon bölümünden mezun olan kişilere tıbbi sekreter denilmektedir (Kaplan & Köksal, 2017). Tıbbi sekreterler; büro yönetimi konusunda bilgi düzeyleri fazla olmasından dolayı, doğrudan emir almadan kendilerine verilen yetki sınırları içerisinde karar verip, görevlerini yerine getirebilirler (Acar, 2014). Ancak, tıbbi sekreterlerin işgücü verimliliği konusundaki algılar, bu önemli rolün getirdiği çeşitli faktörlerle etkilenebilmektedir. Çalışma koşulları, teknolojik altyapı, eğitim olanakları ve personel yönetimi gibi unsurlar, tıbbi sekreterlerin işgücü verimliliği üzerinde doğrudan veya dolaylı bir etkiye sahip olabilmektedir (Durukan, Dikmetaş & Coşgun, 2011).

Ülkelerin toplumsal gelişiminin en büyük göstergesi iş gücü verimlilikleridir (Balkan ve Suiçmez, 2017). İş gücü verimliliği genellikle; bir kişinin bir saat içinde ürettiği fiziksel çıktının, o kişinin çalışma saatine bölünmesiyle hesaplanmaktadır. Ancak hastanelerde ya da sağlık kurumlarında, her birim için ayrı bir çıktı ölçüsü belirlenmesi ve toplam çalışma saatine bölünerek iş gücü verimliliği değerinin tespit edilmesi daha doğru sonuçlar verecektir (Özkoç, 2005). Bir başka tanıma göre ise, üretim değeri olarak bilinen toplam üretimin, kullanılan işgücüne (çalışan sayısı ve çalışma saatleri) bölünmesiyle işgücü verimliliği değeri hesaplanabilmektedir. İşgücü verimliliği üzerinde; vasıflı-vasıfsız çalışanların eğitim durumları, uygulanan ücret politikaları, yönetim yapısı, çalışan-işveren ilişkileri, meslek hastalıkları ve görülme sıklıkları, teknolojiden yararlanma düzeyi, kapasite analizleri, sendikal faaliyetler gibi birçok faktör etkilidir (Üstün, 1997).

Araştırma, tıbbi sekreterlerin günlük görevlerini daha etkili bir şekilde yerine getirebilmeleri için potansiyel iyileştirme alanlarını belirlemeyi ve iş gücü verimliliklerini değerlendirmeyi hedeflemektedir. Bu sayede, sağlık hizmetleri sunumunda kaliteyi artırmak ve hastane süreçlerini optimize etmek adına bilimsel temellere dayalı öneriler geliştirmeyi amaçlamaktadır. Çalışma kapsamında, Isparta'daki Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde çalışan tıbbi sekreterler ile anketler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler istatistiksel analizlere tabi tutulmuş ve bulgularla elde edilen sonuçlar yerli ve yabancı literatür ile karşılaştırılarak çeşitli çıkarımlarda bulunulmuştur. Bu araştırma, üniversite hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlerin işgücü verimliliği konusundaki algılarının tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Bir kamu üniversitesi tıp fakültesi hastanesinde görev yapan tıbbi sekreterlerin işgücü verimliliğine etki eden faktörler hususlarındaki tutumlarının hangi yönde olduğunu ve hangi faktörlerin işgücü verimliliği üzerinde daha etkili olduğunu tespit etmek için uygulanan metod ve materyaller ile ilgili detaylı bilgiler aşağıda verilmektedir.

Araştırmanın Tipi

Bu çalışma, tanımlayıcı ve analitik bir araştırma olarak tasarlanmıştır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde toplam 112 tıbbi sekreter çalışmaktadır. Araştırma örneklemini, Isparta ilindeki bir üniversite hastanesinde görev yapan 100 tıbbi sekreter oluşturmaktadır. Tüm sekreterlere ulaşılmaya çalışılarak örneklem seçilmemiştir. İşgücü verimliliğini değerlendirmek amacıyla 100 tıbbi sekreter (%89) anketleri yanıtlamayı kabul etmiştir.

Veri Toplama Araçları ve Verilerin Toplanması

Araştırmanın yapılacağı üniversite hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlere, çalışmanın bilimsel bir amaçla gerçekleştirildiği ve verilerin gizliliğinin korunacağı belirtilmiştir. Araştırma, 3 Kasım-18 Aralık 2023 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya katılım, gönüllülük esasına dayanmaktadır. Ankete katılmayı kabul eden 100 tıbbi sekreterle bireysel görüşmeler gerçekleştirilmiş ve anketler bu görüşmeler sırasında doldurulmuştur. Her bir anketin doldurulması ortalama 8-9 dakika sürmüştür. İşgücü verimliliğini etkileyen faktörleri ölçmek amacıyla Özkoç (2005) tarafından geliştirilen anket (güvenilirlik kat sayısı Cronbach's α : 0.89) ve yazarlarca oluşturulan kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Anketler, hastanede görev yapan tıbbi sekreterlere ulaştırılarak açıklanmış ve bilgilendirilmiş onamları alındıktan sonra doldurulmuştur.

Verilerin Değerlendirilmesi

Toplanan veriler, IBM SPSS 25.0 programında istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Cronbach's Alpha güvenilirlik kat sayısı %80 ile çalışmanın iç tutarlılığı normal dağılım olan (+2,-2) aralığında değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında toplanan verilerin analiz işlemlerinde SPSS 25.0 programı kullanılmıştır. Toplanan veriler normal dağılıma uygun olduğundan dolayı parametrik analizler kullanılmıştır. Anket puanlarının cinsiyet, medeni durum ve çalışma şekline göre karşılaştırılmasında Independent Samples t test kullanılırken, yaş grubu, eğitim durumu ve mevcut kurumdaki çalışma süresine göre karşılaştırılmasında One Way ANOVA analizinden yararlanılmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, sadece Isparta ilindeki bir üniversite hastanesinde çalışan tıbbi sekreterleri kapsamaktadır. Diğer illerde veya farklı hastanelerde çalışan tıbbi sekreterlerin değerlendirilmesi farklı sonuçlar ortaya koyabilir. Ayrıca, belirli bir zamanda ve tek bir kurumda gerçekleştirilmiş olması, genelleme yapma konusunda sınırlamalar getirebilir. Tıbbi sekreterlerin, anketteki tüm soruları doğru bir şekilde anladıkları ve cevapladıkları varsayılmıştır.

Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmaya başlamadan önce, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 26.10.2023 tarih, 167 toplantı sayılı ve 2 No'lu karar ile etik kurul izni alınmıştır. Ayrıca Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığı'ndan anketlerin yapılabilmesine yönelik uygunluk izni alınmıştır.

BULGULAR

Bu bölümde, çalışmada elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Tablo 1'de araştırmaya katılan sağlık kurumlarında görevli sekreterlerin demografik bilgilerine ilişkin frekans ve yüzdeler dağılımlar gösterilmektedir. Tablo incelendiğinde, araştırmaya katılan sağlık kurumunda görevli sekreterlerin %12.9'u 21-28 yaş grubunda, %22.8'i 29-35 yaş grubunda, %37.6'sı 36-42 yaş grubunda, %26.7'si 43-49 yaş grubunda, %69.3'ü kadın, %30.7'si erkek, %68.3'ü evli, %31.7'si bekâr oldukları anlaşılmaktadır. Katılımcıların %7.9'u ortaokul mezunu, %32.7'si lise mezunu, %59.4'ü üniversite mezunudur. Araştırmaya katılan sekreterlerin %16.8'i mevcut kurumunda 0-5 yıldır çalışırken, %28.7'si 6-10 yıldır, %22.8'i 11-15 yıldır, %31.7'si 15+ yıldır çalışmakta, %87.1'i gündüz çalışırken, %12.9'u vardiyalı çalışmaktadır.

Tablo 1. Demografik Bilgilerine İlişkin Frekans ve Yüzdeler Dağılımları

Değişken	Kategori	N	%
Yaş grubu	21-28	13	12.9
	29-35	23	22.8
	36-42	38	37.6
	43-49	27	26.7
Cinsiyet	Kadın	70	69.3
	Erkek	31	30.7
Medeni durum	Evli	69	68.3
	Bekâr	32	31.7
Eğitim durumu	Ortaokul	8	7.9
	Lise	33	32.7
	Üniversite	60	59.4
Mevcut kurumundaki çalışma süresi	0-5 yıl	17	16.8
	6-10 yıl	29	28.7
	11-15 yıl	23	22.8
	15+ yıl	32	31.7
Çalışma şekli	Gündüz	88	87.1
	Vardiyalı	13	12.9

İşgücü verimini etkileyen faktörlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 2’de verilmektedir. Araştırmaya katılan sekreterlerin iş verimini etkileyen faktörlerden kişisel faktörler, organizasyonel faktörler, ergonomik faktörler ve diğer faktörlere ilişkin algı düzeylerinin orta seviyenin üzerinde olduğu görülmektedir. Güvenilirliğe ilişkin Cronbach’s Alpha (α) 0.80 değeri dolayısıyla, ankettten elde edilen verilerin analiz için yeterli düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin ise normal dağılım için uygun olan -2 ile +2 arasında olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2. İşgücü Verimini Etkileyen Faktörlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Faktörler	N	\bar{X}	SS	A	Çarpıklık	Basıklık
Kişisel faktörler	101	3.51	0.59	0.80	0.11	0.42
Organizasyonel faktörler	101	3.75	0.56	0.91	-0.29	0.56
Ergonomik faktörler	101	4.08	0.66	0.89	-0.26	-0.83
Diğer faktörler	101	3.78	0.69	0.74	0.18	-0.60

İşgücü verimini etkileyen faktörlerin yaş grubuna göre karşılaştırılması Tablo 3’te gösterilmektedir. Tablo incelendiğinde, araştırmaya katılan sekreterlerin yaş gruplarına göre iş verimine ilişkin kişisel, organizasyonel ve diğer faktörlere ilişkin algı düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık olmadığı ($p>0.05$), ergonomik faktörlere ilişkin algı düzeyinin yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı ($p<0.05$) görülmektedir. Hangi yaş grupları arasında farklılık olduğunun belirlenmesi için uygulanan post hoc Tukey test sonuçlarına göre 43-49 yaş grubundaki sekreterlerin ergonomik faktörlere ilişkin algı düzeyinin 21-28 yaş grubundaki sekreterlerden anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu ($p<0.05$) görülmektedir. Ergonomik faktörlerden etkilenme düzeyinin yaş ilerledikçe daha yüksek bulunması, sekreterlerin çoğunluğunun 36 yaş ve üzerinde olmaları dolayısıyla iş verimi açısından önemli bir parametre olduğu sonucuna işaret etmektedir.

Tablo 3. İşgücü Verimini Etkileyen Faktörlerin Yaş Grubuna Göre Karşılaştırılması

Faktörler	Yaş grubu	N	X	SS	F (One Way Anova)	P	Gruplar arası fark
Kişisel faktörler	21-28	13	3.21	0.50	2.254	.087	-
	29-35	23	3.43	0.50			
	36-42	38	3.53	0.61			
	43-49	27	3.69	0.62			
Organizasyonel faktörler	21-28	13	3.58	0.55	1.002	.395	-
	29-35	23	3.71	0.48			
	36-42	38	3.74	0.60			
	43-49	27	3.89	0.58			
Ergonomik faktörler	21-28	13	3.71	0.83	2.922	.038	1<4
	29-35	23	4.03	0.61			
	36-42	38	4.05	0.62			
	43-49	27	4.34	0.60			
Diğer faktörler	21-28	13	3.73	0.70	.575	.633	-
	29-35	23	3.8	0.60			
	36-42	38	3.69	0.63			
	43-49	27	3.91	0.84			

Tablo 4’de işgücü verimini etkileyen faktörlerin sekreterlerin cinsiyetine göre karşılaştırılması verilmektedir. Araştırmaya katılan sekreterlerin cinsiyetlerine göre iş verimini etkileyen kişisel, organizasyonel, ergonomik ve diğer faktörlere ilişkin algı düzeylerinin arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık olmadığı görülmektedir ($p>0.05$).

Tablo 4. İşgücü Verimini Etkileyen Faktörlerin Sekreterlerin Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması

Faktörler	Cinsiyet	N	X	SS	t	P
Kişisel faktörler	Kadın	70	3.54	0.60	.724	.471
	Erkek	31	3.45	0.57		
Organizasyonel faktörler	Kadın	70	3.80	0.53	1.267	.208
	Erkek	31	3.65	0.63		
Ergonomik faktörler	Kadın	70	4.11	0.62	.801	.425
	Erkek	31	4.00	0.75		
Diğer faktörler	Kadın	70	3.79	0.66	.041	.967
	Erkek	31	3.78	0.77		

İşgücü verimini etkileyen faktörlerin sekreterlerin medeni durumuna göre karşılaştırılmasını gösteren Tablo 5 incelendiğinde, araştırmaya katılan sekreterlerin medeni durumlarına göre iş verimini etkileyen kişisel, organizasyonel, ergonomik ve diğer faktörlere ilişkin algı düzeylerinin arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık olmadığı görülmektedir ($p>0.05$).

Tablo 5. İşgücü Verimini Etkileyen Faktörlerin Sekreterlerin Medeni Durumuna Göre Karşılaştırılması

Faktörler	Medeni durum	N	X	SS	t	P
Kişisel faktörler	Evli	69	3.50	0.63	-.142	.888
	Bekâr	32	3.52	0.49		
Organizasyonel faktörler	Evli	69	3.72	0.61	-.765	.446
	Bekâr	32	3.81	0.44		
Ergonomik faktörler	Evli	69	4.06	0.70	-.502	.617
	Bekâr	32	4.13	0.58		
Diğer faktörler	Evli	69	3.76	0.71	-.437	.663
	Bekâr	32	3.83	0.66		

Tablo 6’da işgücü verimini etkileyen faktörlerin sekreterlerin eğitim durumuna göre karşılaştırılmasına ait bulgular bulunmaktadır. Tablo incelendiğinde, araştırmaya katılan sekreterlerin eğitim durumlarına göre iş verimini etkileyen kişisel, organizasyonel, ergonomik ve diğer faktörlere ilişkin algı düzeylerinin arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık olmadığı görülmektedir ($p>0.05$).

Tablo 6. İşgücü Verimini Etkileyen Faktörlerin Sekreterlerin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Faktörler	Eğitim durumu	N	X	SS	F	P
Kişisel faktörler	Ortaokul	8	3.39	0.53	.183	.833
	Lise	33	3.53	0.62		
	Üniversite	60	3.51	0.58		
Organizasyonel faktörler	Ortaokul	8	3.60	0.46	1.113	.333
	Lise	33	3.67	0.62		
	Üniversite	60	3.82	0.54		
Ergonomik faktörler	Ortaokul	8	3.83	0.82	1.255	.290
	Lise	33	4.00	0.71		
	Üniversite	60	4.16	0.60		
Diğer faktörler	Ortaokul	8	3.77	0.72	.147	.863
	Lise	33	3.73	0.76		
	Üniversite	60	3.81	0.65		

İşgücü verimini etkileyen faktörlerin sekreterlerin mevcut kurumundaki çalışma süresine göre karşılaştırılması Tablo 7’de gösterilmektedir. Tablo incelendiğinde, araştırmaya katılan sekreterlerin mevcut kurumlarındaki çalışma süresine göre iş verimini etkileyen kişisel, organizasyonel, ergonomik ve diğer faktörlere ilişkin algı düzeylerinin arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık olmadığı görülmektedir ($p>0.05$).

Tablo 7. İşgücü Verimini Etkileyen Faktörlerin Sekreterlerin Mevcut Kurumundaki Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Faktörler	Çalışma süresi	N	X	SS	F	P
Kişisel faktörler	0-5 yıl	17	3.41	0.48	.445	.722
	6-10 yıl	29	3.53	0.59		
	11-15 yıl	23	3.45	0.66		
	15+ yıl	32	3.59	0.60		
Organizasyonel faktörler	0-5 yıl	17	3.71	0.51	1.067	.367
	6-10 yıl	29	3.63	0.48		
	11-15 yıl	23	3.74	0.70		
	15+ yıl	32	3.89	0.54		
Ergonomik faktörler	0-5 yıl	17	3.96	0.67	1.296	.280
	6-10 yıl	29	3.96	0.67		
	11-15 yıl	23	4.07	0.71		
	15+ yıl	32	4.26	0.59		
Diğer faktörler	0-5 yıl	17	3.89	0.67	.485	.693
	6-10 yıl	29	3.78	0.60		
	11-15 yıl	23	3.64	0.76		
	15+ yıl	32	3.83	0.74		

İşgücü verimini etkileyen faktörlerin sekreterlerin çalışma şekline göre karşılaştırılmasına ilişkin elde edilen sonuçlar Tablo 8’dedir. Tablo incelendiğinde, araştırmaya katılan sekreterlerin çalışma şekline göre iş verimini etkileyen kişisel, ergonomik ve diğer faktörlere ilişkin algı düzeylerinin arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık olmadığı ($p>0.05$), organizasyonel faktörlerde ise gündüz çalışanların algı düzeyinin vardiyalı çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu ($p<0.05$) görülmektedir.

Tablo 8. İşgücü Verimini Etkileyen Faktörlerin Sekreterlerin Çalışma Şekline Göre Karşılaştırılması

Faktörler	Çalışma şekli	N	X	SS	t	P
Kişisel faktörler	Gündüz	88	3.54	0.59	1.494	.138
	Vardiyalı	13	3.28	0.52		
Organizasyonel faktörler	Gündüz	88	3.79	0.56	2.038	.044
	Vardiyalı	13	3.46	0.47		
Ergonomik faktörler	Gündüz	88	4.09	0.63	.584	.561
	Vardiyalı	13	3.98	0.87		
Diğer faktörler	Gündüz	88	3.76	0.68	-1.066	.289
	Vardiyalı	13	3.97	0.76		

TARTIŞMA

Bu bölümde tıbbi sekreterler ve üniversite hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanları ile daha önce yapılmış çalışmalar incelenmiştir. Literatür taramasında ulaşılan araştırmalar ile bu çalışma verileri karşılaştırmalı olarak ele alınmaya çalışılmıştır. Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin %12.9'u 21-28 yaş grubunda, %22.8'i 29-35 yaş grubunda, %3.6'sı 36-42 yaş grubunda, %26.7'si 43-49 yaş grubundadır. %69.3'ünün kadın, %30.7'sinin erkek ve %68.3'ünün evli, %31.7'sinin bekâr oldukları anlaşılmaktadır. Katılımcıların %7.9'u ortaokul mezunu, %32.7'si lise mezunu, %59.4'ü üniversite mezunudur. Araştırmaya katılan sekreterlerin %16.8'i mevcut kurumunda 0-5 yıldır çalışırken, %28.7'si 6-10 yıldır, %22.8'i 11-15 yıldır, %31.7'si 15+ yıldır çalışmakta, %87.1'i gündüz çalışırken, %12.9'u vardiyalı çalışmaktadır. Tıbbi sekreterlerin büyük çoğunluğunun üniversite mezunu, gündüz çalışan, 36 yaşının üzerinde ve evli kadınlardan oluştuğu anlaşılmıştır.

Durukan ve arkadaşları (2011) tarafından, bir kamu hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlerin tutumlarını ve iş gücü verimliliğine etki eden faktörleri tespit etmek amacıyla yapılan araştırmada, Orta Karadeniz bölgesindeki hastanede toplam 63 tıbbi sekreter ile anket yapılmıştır. Katılımcılar, iş yerindeki sağlık sorunlarına faktör olarak çalışma masa ve sandalyelerinin fiziki durumlarına engel olduğunu, çalışma alanının dar olması, temizliğinin, gürültü durumunun ve ışıklandırma sistemlerinin verimlilikleri üzerinde olumsuz etki yaptığını belirtmişlerdir. Ayrıca araştırma sonuçlarına bakıldığında; diğer bölümlerin işlerini düzgün yapmamasının, personel sayısının az olmasının, ücretlerin yeterli olmamasının, eşit işe eşit ücret uygulanmamasının, uzun çalışma saatleri bulunmasının, liyakat esaslı olunmamasının iş yükünü artırdığı bulunmuştur. Bu çalışmada yer alan tıbbi sekreterlerin de iş verimini etkileyen faktörlerden organizasyonel faktörler, kişisel faktörler, ergonomik faktörler ve diğer faktörlere ilişkin algı düzeylerinin orta seviyenin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Araştırma bulguları, bu çalışmanın sonuçları ile çeşitli benzerlikler göstermektedir.

Tanrıverdi Hergün (2018) tarafından, tıbbi sekreterlerin planlamasını tıbbi sekreterlerin iş yükü analizine dayanarak yapmak, ek olarak niteliklerini ve iş memnuniyetlerini belirleyebilmek amacıyla yaptıkları araştırmada Hacettepe Üniversitesi Hastanesinde çalışan toplam 214 tıbbi sekreterle anket yapılmıştır. Bulgular, tıbbi sekreterlerin yoğun iş yükü altında çalıştıklarını ve iş memnuniyetlerinin bu durumla ilişkili olduğunu göstermiştir. Ayrıca, araştırmanın sonuçlarına göre, iş yüküne uygun olarak insan kaynakları planlaması yapılması, nitelikleri uygun olan bireylerin doğru konumda görevlendirilmeleri ve gerektiği sayıda personel dağılımının gerçekleştirilmesine olanak tanıyabileceği sonucuna varılmıştır. İşgücü verimini etkileyen faktörlerin sekreterlerin çalışma şekline göre karşılaştırılmasında ulaşılan, organizasyonel faktörlerden gündüz çalışanların algı düzeyinin vardiyalı çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu ($p<0.05$) sonucuyla benzerlik göstermektedir. Genellikle gündüz çalışmanın tercih edilmesinde, sekreterlerin çoğunluğunun kadın ve evli olmaları ile ilgili olduğu değerlendirilebilir.

Büyükcayın vd. (2017) tarafından, sekreterlerin yıldırımaya maruz kalma seviyelerinin çeşitli demografik özellikler ve yıldırımaya maruz kalma seviyelerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla yapılan araştırmada, Ankara'daki bir devlet hastanesinde çalışan toplam 201 sekreter ile anket yapılmıştır. Araştırmacılar, sekreterlerin eğitim durumları, medeni durumları ve çalışma biriminin yıldırımaya maruz kalma seviyeleri üzerindeki etkisinin sonuca göre bazı sekreterlerin işyerinde yıldırımaya yaşadığını ve bu durumun iş memnuniyetini olumsuz etkilediği sonucuna varılmıştır. Bu araştırmaya katılan sekreterlerden ulaşılan bulgulara bakıldığında ise; tıbbi sekreterlerin cinsiyetlerine, medeni durumlarına ve eğitim durumlarına göre iş verimini etkileyen kişisel, organizasyonel, ergonomik ve diğer faktörlere ilişkin algı düzeylerinin arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık

olmadığı anlaşılmıştır ($p>0.05$). Bu sebeplerle, bu çalışma sonuçlarından farklılık göstermekte olduğu anlaşılmaktadır.

Işıklı ve Suysal'ın (2019) araştırmasında, tıbbi sekreterlerin yaşadıkları problemleri tespit etmek amacıyla yapılan bir çalışmada Düzce ilindeki bir hastanede çalışan 21 tıbbi sekretere yarı yapılandırılmış sorular hazırlanarak derinlemesine mülakat tekniği ile görüşmeler yapılmıştır. Nitel yöntem ile gerçekleştirilen çalışmada araştırmacılar katılımcılara; sağlık kurumlarında farklı birimlerde görev yapan tıbbi sekreterlerin iş hayatındaki meselelerine yönelik görüşlerinin alınması ve çözüm önerileri getirilmesine yönelik sorular yöneltilmiştir. Bulgular, tıbbi sekreterlerin özellikle iş yükü ve iletişim sorunlarıyla karşılaştıkları sonucunu işaret etmektedir. Bu çalışmada ise incelenen faktörlerden medeni durum, eğitim durumu, cinsiyet gibi değişkenlerin iş veriminde anlamlı farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Özata ve Yorulmaz (2020) tıbbi sekreterlerin çalışma yaşamlarındaki koşulları ve sosyal stres faktörleri arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla, bir üniversite hastanesinde çalışan toplam 350 sekretere anket uygulamışlardır. Araştırmanın sonucuna göre, iş stresi ile çalışma koşulları arasında herhangi bir ilişkinin bulunmadığı ve özellikle belirli çalışma koşullarının iş stresini tetiklemediği sonucuna varılmıştır. Ünal vd. (2006) tarafından, sekreterlerin iş memnuniyetini tespit etmek amacıyla yapılan bir diğer çalışmada, Erciyes Üniversitesi hastanesinde çalışan toplam 140 tıbbi sekreter ile anket yapılmıştır. Araştırmanın sonucuna göre üniversite hastanesinde çalışan sekreterlerin genel olarak işlerinden memnun olduklarını sonucuna varılmıştır. Benzer şekilde Eryılmaz vd. (2018) tarafından, sekreterlerin iş memnuniyetini incelemek amacıyla yapılan çalışmada Sağlık Bilimleri Üniversitesi Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan 202 sekretere anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonucuna göre üçüncü basamak hastanesinde çalışan sekreterlerin genel olarak işlerinden memnun olduklarını, ancak belirli faktörlerin memnuniyet düzeylerini etkilediği sonucuna varılmıştır. Bu çalışmada ulaşılan bulgular ile benzer sonuçlar gösterdiği söylenebilir. Akbolat vd. (2015) tarafından, tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeylerinin, örgütten ayrılma niyetlerinin ve örgüte bağlılıklarının tanımlayıcı özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya çıkarmak amacıyla yapılan çalışmada, Sakarya ilindeki bir devlet hastanesinde çalışan toplam 120 sekretere anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonucuna göre tıbbi sekreterlerin zihinsel tükenmişlik düzeylerinin genelde düşük olduğu ve görev yaptıkları kuruma bağlılıklarının olumlu olduğu sonucuna varılmıştır. Bu araştırmaların sonuçları, tıbbi sekreterlerin iş gücü verimliliklerine yönelik algılarının tespit edilebilmesi amacıyla yapılan bu çalışmadaki sonuçları destekler niteliktedir.

Özdemir ve Taşkaya (2018) tarafından, tıbbi sekreterlerin kişisel özelliklerinin kurumsal itibar algıları üzerindeki etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilen çalışmaya Aksaray Üniversitesi'nde taşeron kadrosunda tıbbi sekreter olarak çalışan 141 kişi katılım sağlamıştır. Araştırmanın amacı, ilgili hastanede taşeron firma kadrosunda görev yapan tıbbi sekreterlerin sosyodemografik özelliklerinin kurumsal itibar algılarına etkisini ölçmektir. Anket verileri kullanılarak elde edilen sonuçlar, tıbbi sekreterlerin eğitim düzeyinin kurumsal itibar algısı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hem kurumsal itibar hem de işyeri verimi konusunda elde edilen bulgular, bu çalışmanın sonuçları ile yakındır.

Hemşirelerde işgücü verimliliğini etkileyen faktörlerin belirlenebilmesi amacıyla ülkemizin kuzeybatısındaki bir devlet hastanesinde yapılan diğer bir çalışmada; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, çalışılan klinik ve medeni duruma göre farklılık bulunamazken ($p>0.05$), organizasyonel, kişisel ve ergonomik faktörlerin çalışma şekli ile organizasyonel ve ergonomik faktörlerin ise mesleki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği anlaşılmıştır (Dikmen vd., 2016). Erdem vd. (2013) tarafından, Burdur Devlet Hastanesi'ndeki çalışan doktorların, hastalarla iletişimlerini tıbbi sekreterler aracılığıyla ölçmeyi amaçlayan çalışma gerçekleştirilmiştir. Araştırmacıların, anket kullanarak yaptığı çalışmaya hastanede çalışan 112 sekreter katılım sağlamıştır. Araştırmanın amacı, tıbbi sekreterlerin doktorların hastalarla iletişim becerilerini nasıl değerlendirdiklerini saptamaktır. Ankete katılan tıbbi sekreterler aracılığıyla elde edilen verilere dayanarak, doktorların genellikle hastalarla iletişimde başarılı oldukları ve saygılı davrandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Yalçın ve Öztürk (2018) tarafından, hastanelerde kurumsal kaynak planlaması sistemlerinin Ankara ili örneğinde genişletilmiş teknoloji kabul modeline göre değerlendirilmesini saptamak amacıyla çalışma gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın amacı, Ankara ilindeki bir kamu hastanesinde görev yapan tıbbi sekreter ve idari personellerin kurumsal kaynak planlaması sistemini nasıl değerlendirdiklerini saptamaktır. Anket verileri Bağımsız Örneklem T-Testi, Tek Yönlü Varyans ANOVA Analizi ve Korelasyon analizleri ile değerlendirilmiştir. Bulgular,

katılımcıların genel olarak kurumsal kaynak planlaması sistemini olumlu bir şekilde değerlendirdiğini ve genişletilmiş teknoloji kabul modeli değişkenleri arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu araştırmadaki değişkenler arasında yer alan organizasyonel faktörler başlığında tıbbi sekreterlerin algı düzeylerinin orta seviyenin üzerinde bulunması açısından benzerlik bulunmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma ile üniversite hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlerin işgücü verimliliği konusundaki algılarına odaklanarak, sağlık sektöründeki önemli bir rolü olan bu meslek grubunun günlük görevlerini daha etkili bir şekilde yerine getirebilme potansiyelini incelemek hedeflenmiştir. Tıbbi sekreterlerin mesleki rollerinin daha iyi anlaşılmasına ve bu alandaki iyileştirme çabalarının yönlendirilmesine katkıda bulunmayı amaçlayan araştırmada, yaş gruplarına göre iş verimliliğini etkileyen faktörler incelendiğinde ergonomik faktörlere ilişkin algı düzeylerinde farklılık ortaya çıkmıştır. Çalışma bulgularına göre, tıbbi sekreterlerin yaş oranı arttıkça çalışma düzenlerindeki sıkıntılarının da artmakta olduğu tespit edilmiştir. Çalışma ile yorumlanan ergonomik faktörlerden etkilenme düzeyinin yaş ilerledikçe daha yüksek derecede önemli bulunması, sekreterlerin çoğunluğunun 36 yaş ve üzerinde olmaları dolayısı ile iş verimi açısından ne denli önemli bir parametre olduğuna işaret eder. İş verimine ilişkin kişisel, organizasyonel ve diğer faktörlere ilişkin algı düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık olmaması, yalnızca ergonomik faktörlere ilişkin algı düzeyinin yaş gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşması da sekreterlerin ergonomik faktör dışındaki faktörlerde yaklaşık olarak benzer yanıtlar verdiklerini göstermektedir. Araştırma sonuçları doğrultusundaki önerilerin; tıbbi sekreterlerin işlevselliğini artırmak için potansiyel stratejilerin belirlenmesine katkı sağlayarak, üniversite hastanelerindeki sağlık hizmetlerinin daha etkin bir şekilde sunulmasına yönelik çabalara ışık tutulabileceği düşünülmektedir.

Elde edilen bulgular, çalışma koşulları, teknolojik altyapı, eğitim imkânları ve personel yönetimi gibi faktörlerin tıbbi sekreterlerin işgücü verimliliği üzerindeki etkilerini anlamamıza katkı sağlayacaktır. Araştırmayla elde edilen bulgular ile birtakım öneriler geliştirilmiştir.

- Sağlık hizmetleri sunumunda kaliteyi artırmak ve hastane süreçlerini optimize etmek adına bilimsel temellere dayalı hastane çalışanlarında uygulanabilecek yeni ölçekler geliştirilmeli,
- Tıbbi sekreterlerin iş stresini arttıran etkenler kaldırılmalı,
- Çalışma ortamındaki olumsuzluklara karşı sağlık idarecilerince gereken önlemler alınmalı,
- Mesleki doyumu artırabilecek uygulamalara yönelinmeli ve iş motivasyonunu artıran çalışmalara ağırlık verilmeli,
- Belirli periyotlarla, hastane yöneticileri tarafından tıbbi sekreterlerin fikir ve görüşleri alınarak yapılacak iyileştirmeler hakkında yol gösterici olarak kullanılmalı,
- Çalışanlara örgüt kültürü benimsetilmeli,
- Çalışma koşullarının, çalışanların rahat çalışabilmesi açısından uygun ve sağlıklı olmasına özen gösterilmeli,
- Günümüzde tıbbi sekreterler ve diğer sağlık çalışanları için işgücü verimliliğine etki eden faktörleri belirlemeye yönelik çalışmalar artırılmalıdır.

Çıkar Çatışması

Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Yazar Katkıları

Araştırma yönetimi: OY, AA.; Fikir gelişimi ve çalışma dizaynı: OY.; Olgu tesis ekipman sağlanması: AA., Veri toplama, Veri yorumlama, Literatür araştırma, yazma, Kritik gözden geçirme: AA, OY.

Finans Desteği

Çalışmanın yürütülmesinde herhangi bir finansal destek alınmamıştır.

KAYNAKLAR

- Acar, A. (2014). Kamu hastanelerinde tıbbi sekreterlerin iş doyum düzeyleri: Antalya Atatürk Devlet Hastanesi örneği, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Akbolat, M., Işık, O., Karadağ, M. (2015). Tıbbi sekreterlerin tükenmişlik ve örgütsel bağlılık tutumlarına ilişkin bir araştırma, Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, (4).

- Balkan, D., Suiçmez, H. (2017). Türkiye ve dünyada işgücü verimliliğinin karşılaştırmalı analizi. *Verimlilik Dergisi*, (1), 93-113
- Büyükkayın, E., Şantaş, G., Kaya, S. (2017). Sekreterlerin yıldırmaya maruz kalma düzeyleri: Bir üniversite hastanesi örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2), 655-675.
- Daneshvar, M. H., Ashjaei, K., (2009). Human resource management and productivity: Situational analysis of Tabriz university of medical sciences, *Research Journal Of Biological Sciences*, 4(3), Iran.
- Dikmen, Y., Yılmaz, D. K., Başaran, H., Filiz, N. Y. (2016). Hemşirelerde işgücü verimliliğini etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Çağdaş Tıp Dergisi*, 6(4), 334-342.
- Durukan, S., Dikmetaş, E., Coşgun, E. (2011). Bir kamu hastanesinde tıbbi sekreterlerin işgücü verimliliğine ilişkin algılamalarına yönelik bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2), 433-455.
- Erdem, R., Bektaş, M., Erkal, P. (2013). Tıbbi sekreterlerin doktor-hasta iletişimine bakış açıları (Burdur Devlet Hastanesi örneği). *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 193-205.
- Eryılmaz, M. A., Akça, F., Özyılmaz, A. F., Yıldırım, D. İ., Koç, M. (2018). Üçüncü basamak hastanede çalışan sekreterlerde iş memnuniyeti üzerine bir araştırma. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 37-47.
- Işıklı, E. İ., & Suysal, M. (2019). Tıbbi sekreterlerin yaşadığı sorunların incelenmesi: Düzce ili bir alan araştırması. *Asya Studies*, 2(8), 41-52.
- Kahraman, T. (2009). Özel bir hastanede çalışan hemşirelerin işgücü verimliliğine etki eden faktörlerin belirlenmesi. *Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi*.
- Kaplan, A., Köksal, A. (2017). Türkiye’de tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik eğitiminin incelenmesi. *Mesleki Uygulamalar, Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 16(2), 63-68.
- Milli Eğitim Bakanlığı (2011). Tıbbi sekreterlik hizmetlerine giriş. *Sağlık Hizmetleri Sekreterliği Modülü*, Ankara.
- Özata, M., Yorulmaz, M. (2020). Tıbbi sekreterlerin çalışma koşulları ve iş stresi faktörlerinin araştırılması. *Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1), 41-52.
- Özdemir, Ş., Taşkaya, S. (2018). Taşeron olarak istihdam edilen tıbbi sekreterlerin kişisel özelliklerinin kurumsal itibar algıları üzerine etkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(2), 249-258.
- Özkoç Ö. (2005). Hastanelerde işgücü verimliliğine etki eden faktörler ve çalışanların işgücü verimliliği konusundaki tutumlarını ölçmeye yönelik özel bir hastanede yapılan araştırma. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul*.
- Sargutan, E., (2005). Sağlık teknolojisi yönetimi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(1), 113-144.
- Tanrıverdi Hergün, H. (2018). Tıbbi sekreterlerin iş yükü analizi ve iş memnuniyetlerine ilişkin bir çalışma. *Sağlık Bilimleri Dergisi*, 7(2), 32-47. Ankara.
- Tekin, P. Ş. (2008). Hemşire Tıbbi Sekreter midir? *Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 7(2), 9-22.
- Tosun, K. A., Acar, D. (2021). İç denetim etkinlik düzeyinin işletme verimliliği üzerine etkisi: bist kapsamındaki imalat işletmelerinin yönetici algılarının değerlendirilmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 1202-1224.
- Ünalın, D., Çetinkaya, F., Özyurt, Ö., Kayabaşı, A. (2006). Bir üniversite hastanesinde çalışan sekreterlerde iş memnuniyeti. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Üstün, R. (1997). İşgücünün verimliliği nasıl artırılabilir?. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 55-70.
- Yalçın, G., Öztürk, Z. (2018). Hastanelerde kurumsal kaynak planlaması sistemlerinin kabulü ve kullanımının genişletilmiş teknoloji kabul modeline göre değerlendirilmesi: Ankara ili örneği. *Ajıt-E: Academic Journal Of Information Technology*, 9(34), 53-71.