

TIBBİ SEKRETERLERİN MOTİVASYONLARINI ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ÇALIŞMA: ARAŞTIRMA VE UYGULAMA HASTANESİ ÖRNEĞİ

Özlem KÜÇÜKLER¹, Narfide MERGEN²

Özet

İnsan yaşamı gibi hata kabul etmeyecek bir alanda faaliyet gösteren sağlık kuruluşlarında, çalışanların motivasyon düzeylerinin yüksek olması, yadsınamaz bir gerekliliktir. Sağlık kuruluşlarının, çalışanlarının motivasyonlarını ve dolayısıyla iş verimliliğini artırmaya yönelik alacakları önlemler ve yapacakları çalışmalar, kurumun gerek insan kaynaklarının gerekse diğer maddi kaynaklarının daha etkin kullanılması ve kurumsal varlığın ve gelişmenin sürdürülmesi açısından oldukça önemlidir.

Bu çalışma ile sağlık kuruluşlarında, sağlık hizmetinin verilmesi ile ilgili idari süreçte vazgeçilmez yeri olan ve sağlık personel zincirinin önemli bir halkasını oluşturan tıbbi sekreterlerin motivasyonlarını etkileyen faktörler ve bu faktörlerin önem düzeylerine göre saptanması amaçlanmaktadır. Bu çalışma kapsamında, bir araştırma ve uygulama hastanesinde görev yapan 70 tıbbi sekretere, hazırlanan anket formları dağıtılmış ve ancak 46 anket araştırma analizine dahil edilebilmiştir. Katılımcı tıbbi sekreterlerin % 28' i poliklinikte, % 7' si klinikte, % 52' si anabilim dalında, % 13' ü diğer birimlerde çalışmaktadır. Araştırmada motivasyonu etkileyen faktörlere ilişkin sorular, "fiziksel çalışma koşulları" ve "sosyo-psikolojik faktörler" olmak üzere iki grupta toplanmıştır. Katılımcıların sosyo-psikolojik faktörlerin motivasyonlarını etkilediğine daha çok inandıkları saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hastane, tıbbi sekreter, motivasyon.

A STUDY DEVOTED TO DETERMINE FACTORS THAT AFFECT THE MOTIVATION OF MEDICAL SECRETARIES: A RESEARCH AND APPLICATION HOSPITAL CASE

Abstract

In health institutions which operates in an area as human life that failure is unacceptable, the high level of motivation of the employees is an incontrovertible necessity. Precautions that will be taken and works that will be done to increase their employees' motivation and productivity by health institutions, are very important for the usage of funding and human resources, likewise for the corporate presence and the continuity of development. In this work, it is aimed at to determine the factors that affect the motivation of medical secretaries by their importance levels. In this scope of work, prepared questionnaires are distributed to the 70 medical secretaries work at a research and application hospital and only 46 of them are included to research analysis. 28% of the medical secretaries work in polyclinic, 7% in clinic, 52% at departments and 13% at other units. In the research, the questions which are related to motivational factors are gathered in two groups as "physical working

¹ Dokuz Eylül Üniversitesi, ozlem.kucukler@deu.edu.tr

² Öğr. Gör., Dokuz Eylül Üniversitesi, narfide.erdem@deu.edu.tr

conditions" and "socio-psychological factors". It is determined that participants believe socio-psychological factors have more influence on their motivations.

Keywords: Hospital, medical secretary, motivation

Giriş

Sağlık hizmetleri, doğrudan insana ve insanın refahına, yaşam kalitesinin arttırılmasına odaklanmış iken tüm teknolojik ilerlemelere karşın sağlık hizmetlerinin sunumunda insanın üstlendiği rol değişmemiştir. İnsan, sağlık hizmetlerinin sunumu açısından vazgeçilebilecek en son unsur olup, çağlar boyu devam eden bu konumunu daha çok uzun bir süre sürdüreceğe benzemektedir (Arbak ve Kesken, 2005; 3). Bu noktadan hareketle sağlık kuruluşlarının varolmasında ve sürdürülebilirliğinde vazgeçilmez olan insan faktörü, kurumsal varlığın yanı sıra kurumsal performansın ve sürdürülebilir gelişmenin de temelini oluşturmaktadır.

Sağlık işletmeleri, yapısında pek çok ekibi barındıran organizasyonlardır (Kıdak ve Aksaraylı, 2009: 80). Bu bağlamda, tüm teknolojik gelişmelere karşın sağlık hizmetlerinin niteliği büyük ölçüde, hekiminden hemşiresine, sağlık teknisyeninden hastabakıcısına, tıbbi sekreterinden teknik personeline, hatta mutfak görevlisine kadar daha pek çok sağlık çalışanının rollerini yerine getirmedeki etkinliğine, diğer bir deyişle hizmet kalitesine bağlıdır. Hizmet kalitesinin yükselmesinde ise personelin verimliliğine yönelik uygulamalar ve bu amaçla kullanılan motivasyon araçlarının etkinliği önemli bir rol oynamaktadır. İş motivasyonları yüksek olan sağlık çalışanlarının memnuniyeti, verilen hizmet kalitesini arttıracak gibi moral ve motivasyona ihtiyacı olan hastalar üzerinde de pozitif etki bırakacaktır. Sağlık gibi hayati önem taşıyan alanlarda faaliyet gösteren kurumların, çalışanlarının yaşam kalitesi ve motivasyon düzeylerinin yüksek tutulması için diğer sektörlerle nazaran daha fazla çaba sarf etmeleri kaçınılmaz bir gerçekliktir.

Hastanelerde görev tanımları ve alanları itibariyle çeşitlilik gösteren sağlık çalışanlarının önemli bir halkasını da tıbbi sekreterler oluşturur. Tıbbi sekreterler, kurum-hasta, hekim-hasta arasındaki iletişimde köprü vazifesini yerine getirirler. Bunun yanında tıbbi sekreterlik hizmeti, hasta ve hasta yakınının sağlık kurumu ile iletişim kurduğu ilk hizmet alanıdır (Baran ve diğerleri, 2010: 1). Diğer bir deyişle tıbbi sekreterler gerek hastalarla gerekse diğer çalışanlarla iletişimde sağlık kurumunun bir nevi temsilcisi olmaktadır. Sağlık hizmetlerinin işleyişinin sorunsuz bir şekilde yürütülmesinde vazgeçilmez personel sınıfını oluşturan tıbbi sekreterlerin verimli bir şekilde çalışabilmesi için, işyeri ortamının fiziksel koşullarının uygunluğunun yanı sıra sekreterlerin gereksinim ve beklentilerinin karşılanması da önemli bir konudur. Sekreterler hizmet sunarken temel fizyolojik gereksinimlerinin karşılanması, güvence gereksiniminin yerine getirilmesi, kurumsal aidiyet gereksinimine yanıt verilmesi, değer verilme, saygı görme ve takdir edilme gibi gereksinimlerinin karşılanması gibi beklentiler içerisindedirler (Tekin, 2008: 106).

Bu çalışmanın birinci bölümünde motivasyon kavramı; tanımı, çalışma yaşamındaki önemi ve onu etkileyen faktörler ele alınmaktadır. İkinci bölümde ise; bir üniversite hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlere anket uygulanarak, gerçekleştirilen bir araştırmanın amacı, örnekleme ve bulgularından söz edilmektedir.

Motivasyon Kavramı

Motivasyon Kavramı ve Tanımı

Latince “Movere” kelimesinden gelen motivasyon kavramı, dilimizde harekete geçmek, teşvik etmek anlamlarına gelmektedir (Adair, 2003: 9). İngilizce ve Fransızca "Motive" kelimesinden türetilmiştir. Türkçe karşılığı güdü, saik ya da harekete geçiren olarak da kullanılmaktadır (Eren, 2003: 554).

Riggio (2003: 184)'e göre motivasyon, üç işlevi yerine getiren bir güçtür: Enerji verir ya da insanları harekete geçirmeye neden olur, belirli bir amaca yönelmek için davranışları yönlendirir ve bu amaçlara ulaşmak için çaba sarf ettirir. Motivasyon, çalışanlara karşı ne şekilde davranıldığı ve çalışanların yaptıkları iş ile ilgili hisleriyle ilgilidir (Keenan, 1996: 5).

Koçel (2013: 619) ise motivasyonu, “kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranışları, bunun için çaba sarf etmeleri” olarak açıklamıştır. Bunların yanı sıra motivasyon, kişinin yapacağı işte başarılı olmasını destekleyen ve çalışanın performansını doğrudan etkileyen bir güçtür. Diğer bir deyişle canlıyı harekete geçiren gizli bir güç olarak da kabul edilebilir (Özdemir ve Muradova, 2008: 147).

Yöneticilik ve Motivasyon

Personelin iyi performans göstermesi motive olmasına bağlıdır (Haimann v.d.' den aktaran Koçel, 2013: 619).

Bazı çalışanlar geç saatlere kadar işyerinde kalır, çalışır. Bazıları ise mesai saati bitimine yaklaşırken biran evvel iş yerinden ayrılmak üzere hazırlanmaya başlar. İşte bu iki davranış şeklinde kişileri bunlara sevk eden nedenleri saptamak ve bu davranışların tekrarlanmasını veya tekrarlanmamasını sağlamak için neler yapmak gereklidir? Bu gibi soruların cevabı yöneticiler tarafından bulunmalı ve çözüm araştırılmalıdır (Koçel, 2013: 619).

Yöneticiler, hem örgütle uyumlu olabilecek bir iş gücü oluşturmak hem de çalışanların birtakım ihtiyaçlarını gözlemleyerek bunlara çözüm oluşturabilmek durumundadırlar. İnsanları motive etme sanatı, insan ihtiyaçları konusundaki bu temel anlayış üzerine kurulmuştur (Liebler v.d. den aktaran Ağırbaş v.d., 2005: 327)

Motivasyonu Etkileyen Faktörler

İş dünyasında tüm sektörlerde olduğu gibi, hizmet sektöründe de faaliyet gösteren kurumların başarılı olmasında, çalışanın motivasyonu önemli bir konudur. Fakat çalışanı motive etmek çok kolay bir iş değildir. Motivasyonu etkileyen birçok faktör vardır ve bunlar kişiden kişiye farklılık göstermektedir (Ölçer, 2005: 53).

Örücü ve Kanbur'un (2008: 87-88) çalışmasında da aktarıldığı gibi çalışanların motivasyonunu etkileyen faktörler, genel olarak üç grupta toplanmaktadır. Bunlardan ilki olan ekonomik faktörler; ücret artışı, primli ücret, ekonomik ödül ve kâra katılma gibi unsurlardan oluşmakta ve çalışanları iş yapmaya yönelten en güçlü motivasyon araçları olarak görülebilmektedir. Çalışanların motivasyonunu sağlayan ikinci unsur, psiko-sosyal faktörler olup; bağımsız çalışma, sosyal katılma, değer ve statü, gelişme ve başarı, çevreye uyum, öneri

sistemi, psikolojik güvence ve sosyal uğraşlar şeklinde sıralanmaktadır. Bu gruplandırmanın sonuncu maddesi olarak yer alan örgütsel-yönetimsel faktörler ise; amaç birliği, yetki ve sorumluluklarda denge, eğitim ve yükselme olanakları, kararlara katılma, iletişim, iş genişletilmesi, iş zenginleştirilmesi, yarı otonom çalışma grupları, çalışma ortamını geliştirme olarak belirtilmektedir.

Kavi'ye (2007: 171) göre ise çalışma ortamında motivasyon açısından özellikle sosyal ve psikolojik etkenler çok önemlidir. Nitekim motivasyonla ilgili olarak insanları sosyal açıdan ait olma, kabul görme gibi faktörler daha çok etkilemektedir. Ayrıca insanlar yaptıkları işlerle ilgili olarak beğenilmek ve takdir görmek isterler. Kişinin kendine duyduğu güven ve saygının gelişmesi de buna bağlıdır. Bu etkiler gelecek için motivasyon faktörleridir (Bentley' den aktaran Karaköse ve Kocabaş, 2006: 5).

Yöntem

Amaç, Örneklem ve Veri Toplama Aracı

Araştırmanın Amacı

Bu araştırma ile tıbbi sekreterlerin çalışma yaşamındaki motivasyonlarına etki eden faktörlerin tespit edilmesi ve bu faktörlerin önem düzeylerine göre saptanması amaçlanmıştır.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın örneklemini, bir araştırma ve uygulama hastanesinde görev yapmakta olan 70 tıbbi sekreter oluşturmaktadır. Yoğun iş yükü, hizmetin ve personelin dengesiz dağılımı, adil dağıtılmayan ödemeler gibi faktörler sebebiyle sağlık çalışanlarının motivasyonlarının olumsuz etkilenmesi (Aba' dan aktaran Kılıç ve Keklik, 2012: 149-150) ve tıbbi sekreterlerin hasta ve hasta yakınları, yöneticiler ve diğer çalışanlarla iletişim kurmadaki önemli rollerinin çalıştıkları kurumlar tarafından yeterince anlaşılmamış olması (Ünalın ve diğerleri, 2006: 104); örneklem seçiminde etkili olmuştur. Söz konusu 70 tıbbi sekretere, hazırlanan anket formları dağıtılmış, 46 anket araştırma analizlerine dâhil edilmiştir. Bu durumda geri dönüş oranı, % 66'dır. Anket formu dağıtılan diğer 34 tıbbi sekreterden (%44'ü) senelik izinde olma, raporlu olma, araştırmaya katılmayı reddetme ve yeterli zamanları olmadığı vb gerekçeler ile geri dönüş sağlanamamıştır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada toplam 19 sorudan oluşan anket formu, veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. 19 sorunun 8 tanesi; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni hal, hizmet süresi, kurumdaki hizmet süresi, çalışma statüsü, çalışılan birim gibi sosyo-demografik değişkenlerden oluşmaktadır. Geri kalan 11 soru ise, motivasyona etki eden faktörleri saptamaya ilişkin olup; "1. kesinlikle katılmıyorum, 2. katılmıyorum, 3. fikrim yok, 4. katılıyorum ve 5. kesinlikle katılıyorum" şeklindeki 5'li Likert ölçeği ile düzenlenmiştir.

Verilerin Analizi

Örneklem grubundan elde edilen verilerin analizi, SPSS paket programı kullanılarak yapılmıştır. Araştırma bulgularının elde edilmesinde; betimsel istatistiksel teknikler, güvenilirlik analizi, faktör analizi, tek örneklem için t testi gibi analizler kullanılmıştır.

Bulgular

Bulgular ve Değerlendirme

Sosyo-Demografik Bulgular

Tablo 1, örneklem grubunun kişisel bilgi formunda belirtilen 8 farklı sosyo-demografik değişkene göre frekans ve yüzdelerini göstermektedir.

Örneklem grubunun %89'unu kadınlar, %11'ini erkekler oluşturmaktadır. Toplam 46 kişiden oluşan söz konusu grubun % 30'u bekâr, % 70'i evli olup, % 33'ü 35 ve altı, % 67'si ise 36 ve üstü yaş grubunda bulunmaktadır.

Yaş sorusu, katılımcılara açık uçlu olarak yöneltilmiş; daha sonra gruplandırılmıştır (Tablo 1). Katılımcıların % 26'sı lise ve dengi, % 33'ü önlisans, % 41'i lisans ve üzeri eğitim düzeyindedir. Lisansüstü eğitim düzeyine sahip kişi sayısı 1 olduğu için bu grup ile lisans grubu birleştirilmiştir (Tablo 1).

Hizmet süreleri incelendiğinde; katılımcıların % 54'ünün 15 yıl ve altı, % 46'sının 16 yıl ve üstü toplam hizmet süresine; % 59'unun 15 yıl ve altı, % 41'inin 16 yıl ve üstü bu kurumda hizmet süresine sahip olduğu tespit edilmiştir. Toplam hizmet süresi ve kurumdaki hizmet süresi soruları da katılımcılara açık uçlu olarak yöneltilmiş; daha sonra gruplandırılmıştır (Tablo 1).

Bunların yanı sıra araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin % 63'ünün kadrolu memur, % 13'ünün sözleşmeli, % 20'sinin hizmet ihalesi ile istihdam statülerinde, % 4'ünün ise diğer statülerde görev aldığı saptanmıştır (Tablo 1). Son olarak katılımcıların % 28'i poliklinikte, % 7'si klinikte, % 52'si anabilim dalında, % 13'ü diğer birimlerde çalışmaktadır (Tablo 1).

Tablo 1 : Örneklem Grubunun Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı

	N	%
CİNSİYET		
Kadın	41	89
Erkek	5	11
MEDENİ DURUM		
Bekâr	14	30
Evli	32	70
YAŞ		
35 ve altı	15	33
36 ve üstü	31	67
EĞİTİM DURUMU		
Lise ve Dengi Okul	12	26
Önlisans	15	33
Lisans ve üzeri	19	41
TOPLAM HİZMET SÜRESİ		
15 yıl ve altı	25	54

16 yıl ve üstü	21	46
KURUMDAKİ HİZMET SÜRESİ		
15 yıl ve altı	27	59
16yıl ve üstü	19	41
ÇALIŞMA STATÜSÜ		
Kadrolu memur	29	63
Sözleşmeli	6	13
Hizmet İhalesi İstihdam	9	20
Diğer	2	4
ŞU ANDA ÇALIŞILAN BİRİM		
Poliklinik	13	28
Klinik	3	7
Anabilim Dalı	24	52
Diğer	6	13

Ölçüm Aracının Güvenilirliği

Anketin “motivasyonu etkileyen faktörler” bölümünde yer alan 11 ifadeye faktör analizi uygulanmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0,743 bulunmuştur. Sig. değerinin 0,000 çıkması itibariyle ($p < 0,05$ olmalı) 11 ifadeden oluşan yapının, faktör analizine uygun olduğu saptanmıştır. (Kaya, 2013: 180) (Tablo 2).

Faktör analizi sonucu oluşan 2 faktör, toplam varyansı % 56,740 oranında açıklamaktadır. Toplam varyansın, %39,460'ını birinci ve %17,280'ini ikinci önerme açıklamaktadır. Oluşan 2 faktörlük yeni yapının genel Cronbach Alfa değeri 0.872'dir. Bu sonuca göre ankette yer alan ifadelerin işaret ettiği faktörlerin konuyu yüksek derecede açıkladığı belirlenmiştir. Diğer taraftan faktör bazında Cronbach Alfa değerleri de % 70'in üzerinde olmaları itibariyle bilimsel açıdan güvenilir bir bulguya işaret etmektedir. Çalışma yaşamında motivasyonu etkileyen faktörler bazında düşünüldüğünde; F1 faktörünün “fiziksel çalışma koşulları” ve F2 faktörünün “sosyo-psikolojik faktörler” ağırlıklı ifadeleri içerdiği belirlenmiştir (Tablo 2).

Tablo 2: Faktör Analizi

..... motivasyonumu etkiler.	Motivasyonu Etkileyen Faktörler	Faktörler		Cronbach Alfa Skorları
		F1	F2	Genel=0,872
Çalışma ortamındaki araç ve gereçlerin teknolojiye uygun olarak yenilenmesi	Fiziksel Çalışma Koşulları	,863		,869
Çalışma ortamımın hijyenik olması		,840		
Çalışma ortamımın işimi yapmak için uygun olması		,791		
İşimi yapmam için gerekli olan malzeme ve ekipmanın yeterli olması		,747		
Çalışma ortamımın ısıtma ve soğutma sisteminin yeterli olması		,703		
Çalışma ortamımın havalandırma sisteminin yeterli olması		,697		
Çalışma ortamımın aydınlatma sisteminin yeterli olması		,539		
Çalışma ortamımda sosyal tesislerin yeterli olması	Sosyo-Psikolojik Faktörler		,745	,709
Yaptığım iş ile ilgili yönetimden övgü dolu sözler almak			,643	
Görev alanımla ilgili bir iş için bana fikir danışılması			,591	
İşimi yaparken bağımsız hareket etmek			,478	

Motivasyon Faktörlerine İlişkin Ölçek Puanlarının Değerlendirilmesi

Örneklemin motivasyon faktörlerine ilişkin değerlendirmelerde orta değerden (3) farklılaşıp farklılaşmadığı, tek örneklem için T Testi ile analiz edilmiştir. Tablo 3, söz konusu analize ilişkin ortalama ve standart sapmaları göstermektedir.

Tablo 3'te de görüldüğü gibi; motivasyonu etkileyen her iki faktör boyutuna ilişkin ortalamanın da orta değerden (3) anlamlı ölçüde yüksek olduğu bulunmuştur. Motivasyonu etkileyen faktörlerden fiziksel çalışma koşullarının ortalaması, "3,60" (p=0,000); sosyo-psikolojik faktörlerin ortalaması ise, 4,07'dir (p=0,000). Ortalamaların, orta noktadan anlamlı düzeyde yüksek çıkması; söz konusu motivasyon faktörlerinin katılımcılar açısından önemli olduğu sonucuna işaret etmektedir. Ayrıca araştırmanın örneklemini, sosyo-psikolojik faktörlerin motivasyonlarını artırdığı görüşüne; fiziksel çalışma koşullarının motivasyonlarını artırdığı görüşünden daha fazla katılmaktadırlar (Tablo 3).

Tablo 3: Motivasyon Faktörlerine İlişkin Ölçek Puanlarının Ortalama ve Standart Sapmaları

MOTİVASYONU ETKİLEYEN FAKTÖRLER	N	Ortalama	Standart Sapma
Fiziksel Çalışma Koşulları	46	3,60	0,846
Sosyo-Psikolojik Faktörler	45	4,07	0,575

Sonuç

Çalışma yaşamının önemli sektörlerinden biri olan sağlık, insanlık tarihinin başlangıcından beri yaşamdaki en vazgeçilmez unsurlardan biridir. Sağlığın bozulmadan önce korunması ve iyileştirilmesi günümüzde ilk hedefler arasında yer almaktadır. Dolayısıyla sağlık alanında çalışanların şikâyet ve beklentileri gün geçtikçe önem kazanmaktadır (Biçer'den aktaran Arcak ve Kasımoğlu, 2006: 24). Bu bağlamda sağlık kurumlarının, çalışanlarının motivasyonlarını ve dolayısıyla iş verimliliğini artırmaya yönelik alacakları önlemler ve yapacakları çalışmalar, kurumun gerek insan kaynaklarının, gerekse diğer maddi kaynaklarının daha etkin kullanılması ve kurumsal gelişim açısından oldukça önemli olabilir. Başka bir ifadeyle hastane ve diğer hizmet işletmelerinde hizmet kalitesinin belirleyicisi çalışanlardır. Hastanelerin başarıları çoğunlukla çalışanlarının etkinliğine dayanmaktadır ve tüm kurumlarda olduğu gibi hastanelerin de başarıları çalışanlarının başarısına bağlı olarak belirlenmektedir (Kıdak ve Aksaraylı, 2009: 76). Nitekim hastaneler birbirinden farklı birçok meslek çalışanını, gereksinim duyulan sağlık hizmetlerini karşılamak amacı ile bir araya getiren kuruluşlardır (Doğanlı ve Demirci, 2014: 47). Özellikle, tıbbi sekreterler kurum-hasta, hekim-hasta arasındaki iletişimde köprü vazifesini yerine getirirler. Bunun yanında tıbbi sekreterlik hizmeti, hasta ve hasta yakınının sağlık kurumu ile iletişim kurduğu ilk hizmet alanıdır (Baran ve diğerleri, 2010: 1). Diğer bir deyişle tıbbi sekreterler hastalarla iletişimde sağlık kurumunun yüzü olmaktadır. Emek-yoğun hizmet sektörü içerisinde yer alan "Tıbbi Sekreterlik" için iş doyumu, alınan ücret, çalışma ortamı, güvenlik, sosyal güvence gibi faktörler önem arz etmektedir. Çünkü hastalara kesintisiz hizmet veren sağlık kurumlarının bu hizmetlerinin aynı zamanda kalitesinin de kesintisiz olması, personel motivasyonu ile mümkün olabilir (Çetin ve diğerleri, 2013: 145).

Bu bağlamda söz konusu çalışmada bir Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde görev yapan anabilim dalı, poliklinik ve klinik sekreterleri ile diğer birimlerde (arşiv vb.) çalışan 70 tıbbi sekreterden 46'sına uygulanan anket çalışması sonucunda elde edilen bulgularla söz konusu alanlarda çalışan tıbbi sekreterlerin sosyo-demografik özelliklerini ve motivasyonlarını etkileyen faktörleri tespit etmek amaçlanmıştır. Örneklemimizde motivasyonu etkileyen faktörlerin katılımcılarımız için önemli olduğu görülmekte olup, hem sosyo-psikolojik faktörlerin, hem de fiziksel çalışma koşullarının motivasyonlarını arttırdığı ancak sosyo-psikolojik faktörlerin fiziksel çalışma koşullarına göre daha etkili olduğu saptanmış olup, yönetimde bulunan kişilerinde çalışan motivasyonuna olan etkinliklerinin arttırılması ve konuya gereken önemin verilmesi gerekliliği anlaşılmıştır.

Sonuç olarak hizmet, insan davranışlarını yönlendirir ve insan ilişkileri hizmetin önemli bir parçasını oluşturur (Vural ve diğerleri, 2012: 138). Hastanelerde sunulan hizmetlerin kişisel olmasından ötürü ise, etkinliğin sağlanabilmesi için iş memnuniyetinin yüksek olması gerekir; bu da yönetimin kişilerin ihtiyaç ve isteklerini yeterli düzeyde karşılamasıyla alâkalıdır (Kıdak ve Aksaraylı, 2009: 76).

Özetle en büyük hizmet sektörü olan hastanelerde kaliteli hizmet için, çalışan ve hasta memnuniyetinin güvence altına alınması gerekmektedir. Bunu sağlamak ve geliştirmek; rastlantılarla değil; sistemli çalışmalarla gerçekleşmektedir (Aslantekin ve diğerleri, 2007: 55). Ayrıca hasta memnuniyetinin tatmin edici olması, kalite standartları açısından önemli bir unsurdur. Hasta memnuniyeti bakımından da çalışanların güler yüzlü, kaliteli ve çözüm odaklı yaklaşım sergilemeleri büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle çalışanların motivasyonlarının artırılması, hasta memnuniyetini de yükselteceğinden kurumla ilgili olumlu bir bakış açısı doğacaktır (Karakoç ve diğerleri, 2009: 258-259). Ek olarak, çalışan motivasyonunun öncül ve sonuç değişkenleri olan iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel adalet gibi unsurlara yönelik çalışmaların incelenmesinin ve bunlarla ilgili farklı sektörlerde uygulamalı çalışmalar yapılmasının da katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- Arbak, Y., ve Kesken, J. (2005). *Örgütsel bağlılık sağlık hizmetlerinde sürekli gelişim için davranışsal bir yaklaşım*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları.
- Adair, J. (2003). Etkili motivasyon. İstanbul: Çev.Salih Uyan, Babiali Kültür Yayıncılığı.
- Ağırbaş, İ., Çelik, Y. ve Büyükkayıkçı, H. (2005). Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 326-350.
- Arcak, R. ve Kasımoğlu, E. (2006). Diyarbakır merkezdeki hastane ve sağlık ocaklarında çalışan hemşirelerin sağlık hizmetlerindeki rolü ve iş memnuniyetleri. *Dicle Tıp Dergisi*,33(1), 23-30.
- Aslantekin, F., Gökteş, B., Uluşen, M. ve Erdem, R. (2007). Sağlık hizmetlerinde kalite deneyimi: Dr.Ekrem Hayri Üstündağ kadın hastalıkları ve doğum hastanesi örneği. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(6),55-71.
- Baran, H.S.,Dondarkaya, F., Uzun, F., Öztürk, M., Börekçi, H. ve Kutluer, A. (2010). Hekimlerin tıbbi sekreterlere yönelik algıları üzerine bir araştırma-Ankara örneği. *Ulusal Meslek Yüksekokulları Öğrenci Sempozyumu* (ss.1-11). 21-22 Ekim 2010, Düzce: Fatih Üniversitesi Sağlık Bilimleri Meslek Yüksekokulu. Ankara.
- Çetin, H.,Zetter, S.A., Taş, S. ve Çaylak, M. (2013). İş doyumu ve çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesi: Antalya Atatürk devlet hastanesi örneği. *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 26, 145-163.
- Doğanlı, B. ve Demirci, Ç. (2014). Sağlık kuruluşu çalışanlarının (hemşire) motivasyonlarını belirleyici faktörler üzerine bir araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21(1), 47-60.
- Eren, E., (2003). *Yönetim ve organizasyon (çağdaş ve küresel yaklaşımlar)*. İstanbul: Beta Basım.
- Karakoç, H., Altuğ, M. ve Canpolat, G. (2009). Çalışan memnuniyeti anket sonuçlarının değerlendirilmesi. *Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı*, 2, 258-263.
- Karaköse, T. ve Kocabaş, İ. (2006). Özel ve devlet okullarında öğretmenlerin beklentilerinin iş doyumu ve motivasyon üzerine etkileri. *Journal of Theory and Practice in Education*, 2(1), 3-14.
- Kavi, E. (2007). Bankacılık ve özel finans kurumlarında çalışanların çift s modeli çerçevesindeki örgüt kültürü algılamalarının motivasyon düzeyleri ile ilişkisi üzerine bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5 (1),170-193.
- Kaya, M. F. (2013). Sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum ölçeği geliştirme çalışması. *Marmara Coğrafya Dergisi*, 28, 175-193.

- Keenan, K. (1996). *Yöneticinin kılavuzu: motivasyon*. Çeviren:Engin Koparan. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Kıdak, L. ve Aksaraylı, M. (2009). Sağlık hizmetlerinde motivasyon faktörleri. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*,7(1), 75-94.
- Kılıç, R. ve Keklik, B. (2012). Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi ve motivasyona etkisi üzerine bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 14(2), 147-160.
- Koçel, T. (2013). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınları (14.Baskı).
- Ölçer, F. (2005). Departmanlı mağazalarda motivasyon üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 25, 53-75.
- Örücü, E. ve Kanbur, A. (2008). Örgütsel-yönetmel motivasyon faktörlerinin çalışanların performans ve verimliliğine etkilerini incelemeye yönelik ampirik bir çalışma: hizmet ve endüstri işletmesi örneği. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 85-97.
- Özdemir, S ve Muradova T. (2008). Örgütlerde motivasyon ve verimlilik ilişkisi. *Journal of Qafqaz University*, 24,146-153.
- Riggio, R.E. (2003). Introduction to industrial/organizational psychology. California: PrenticeHall, Fourth Edition.
- Tekin P. (2008). Tıp sekreterliğinde mesleki etik. 7. *Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi Bildiri Kitabı*, 106.
- Ünalın, D., Çetinkaya, F., Özyurt, Ö. ve Kayabaşı, A. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 9(1), 100-105.
- Vural, F., Dura, A. A., Fil, Ş., Çiftçi, S., Torun, S. D. ve Patan, R. (2012). Sağlık Çalışanlarında Memnuniyet, Kurumda Kalma ve Örgütsel Bağlılığa Etkin Eden Faktörler. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(3), 137-144.