

BÜRO YÖNETİMİ VE SEKRETERLİK ALANI KAMU YÖNETİMİ İLİŞKİSİ- BİR ÖRNEK "TIBBİ SEKRETERLİK"

Gözde TAŞKIN¹

Özet

Günümüz dünyasında yeniliğe açık bir kamu yönetimi alanı gerekliliği doğmaktadır. Bu gereklilik kesimler arası kaynaşmayı beraberinde getirmekte ve bu kaynaşmayı sağlayacakta bir alana ihtiyaç duyulmaktadır. Yeni Kamu İşletmeciliği anlayışıyla kamu alanında "verimlilik", "performans", "mali saydamlık" gibi kavramların ortaya çıkması işletme yönetiminde bunu daha önce kullanan büro yöneticilerinin ve sekreterlerin kamu yönetimi alanında önem kazanmaya başlamasına sebep olmuştur. Büro yönetimi ve sekreterlik alanı ile kamu yönetimi alanının etkileşim içinde olması iki alanın da yeni gelişmeler yaşadığının açıkça ifadesidir. Bu çalışmada bir kamu kurumu olan kamu hastanelerinde bu etkileşim sonucu ortaya çıkan yenilik, yani tıbbi sekreterlik alanı değerlendirmeye alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yeni Kamu İşletmeciliği, Büro Yönetimi ve Sekreterlik, İşletme Yönetimi, Tıbbi Sekreterlik

OFFICE MANAGEMENT AND SECRETARIAL AREA PUBLIC ADMINISTRATION RELATIONSHIP- AN EXAMPLE "MEDICAL SECRETARY"

Abstract

Today's innovation is born of the necessity of an open public administration in the world. This requirement brings about the fusion of segments from and is needed to ensure that future fusion area. In the public domain with the New Public Management approach "efficiency", "performance", "financial transparency" in the management company of the emergence of concepts such as that of the bureau uses before and secretary have been reasons to begin to gain importance in public administration. With office management and secretarial field in the interaction of the public administration that is clearly stated that the experience and new developments in the two areas. In this study, a public institution with public hospitals in those interactions resulting from innovation, that has been the evaluation of medical secretarial field.

Keywords: New Public Management, Office Management and Secretarial, Business Management, Medical Secretary

¹ gzd-ky-28@hotmail.com

Giriş

Yönetim insanlık tarihi ile birlikte ortaya çıkmış bir beşeri ilişkiler olayıdır ve sosyal bir ihtiyaçtır (Eryılmaz:2012). İster büyük ister küçük olsun tüm faaliyetlerin bir arada belli bir amaca ulaşabilmesi için yönetim mutlaka gereklidir. Buradan da anlaşılacağı gibi yönetim, her türlü organize faaliyette yer alır. İnsanlık tarihi boyunca sosyal, ekonomik ve kültürel gelişmeler sonucu farklı yönetim anlayışlarının doğmuştur. Bu yönetim anlayışları içinde, büroların yönetimi de değişiklik arz etmiştir.

Sanayi devrimine kadar yönetim ve organizasyon faaliyetleri genellikle toprak, din ve askerlik üzerinde yoğunlaşırken kısmen de küçük iş birimlerinde kendini göstermektedir. Yönetim ve organizasyon uygulamalarına geleneksellik hâkimdir. Yöneticiler genelde baskıcı ve otokratiktir. Sanayi devrimi, toprağa yani tarıma ve insan gücüne dayalı bir ekonomik yapıdan, makinelerin ve seri üretimin egemen olduğu bir ekonomik yapıya geçişi sağlamıştır. Bu geçiş yönetim anlayışını da değiştirmiştir. Dünya genelinde yaşanan 1929 Ekonomik Bunalımından sonra benimsenen Keynesyen politikalar ve refah devlet anlayışı devletin işlevini daha da arttırmıştır. Ancak devletin artan işlevini yerine getirmek için yaptığı harcamalar zamanla devletin bütçesinden karşılanamaz bir noktaya ulaşmış ve devletin işlevleri, örgütsel yapısı ve harcamaları sorgulanır hale gelmiştir. Bu sorgulama faaliyetleri, "etkin devlet" kavramını bir söylem olarak kamu yönetiminin gündemine oturtmuştur (Parlak:2013). 1950'li yıllara gelindiğinde çağdaş yönetim anlayışları görülmektedir. İşletme örgütleri giderek büyümüş ve çalışanların sayısı artmıştır. Teknolojik gelişmelere bağlı olarak üretim yöntemlerinde değişimler olmuş ve daha nitelikli insanların çalıştırılması gereği ortaya çıkmıştır.

Günümüzün yönetim anlayışına baktığımızda ise çağın "değişim ve dönüşüm çağı" ya da "iletişim ve bilgi çağı" olarak adlandırılması mümkündür. Günümüz dünyasında yaşanan küreselleşme ile oluşan küresel rekabette örgüt yapılarının yenilikçi, yaratıcı, esnek ve bilgiye dayalı olmaları önemli bir gerekliliktir. Aynı zamanda günümüz yönetim anlayışında "büro yönetimi ve sekreterlik" kavramının da öneminin arttığı görülmektedir. Ekonomik faaliyetlerin kaydedilmesi zorunluluğu belirli uzmanlaşma türlerinin ortaya çıkmasına yol açmıştır. Buna bağlı olarak bürolar kurulmaya başlamıştır. Konuyla ilgili faaliyetlerin düzenlenmesi ve yönetilmesi gereği duyulmuştur.

Bu gelişmelerden Türkiye'de etkilenmiştir. Türkiye'de mevcut yönetim geleneğinin başlıca özellikleri tarihsel olarak aşırı merkeziyetçi, güçlü bir imparatorluk devleti ve yukarıdan aşağıya yönetim anlayışının egemen olduğu bir devlet olarak sıralanabilir. Türkiye'deki siyasal ve sosyal sistemler büyük oranda tüm sorunlarıyla Osmanlı Devleti'nden devralmıştır (Yıldırım: 2012).

Özellikle 20.Yüzyılın son çeyreğinde başlayan ve halen devam eden yönetim sorunlarının çözümünde Osmanlı Devleti'nden devralınan yönetim sistemi etkisiz kalmıştır. Bunun fark edilmesiyle Türkiye'de reform çalışmalarına başlanmıştır. Reformların özünde katı, hiyerarşik ve bürokratik "geleneksel kamu yönetimi"(tradional public administration) anlayışından esnek, piyasa-temelli ve müşteri odaklı kısaca özel sektör tipi yönetim uygulaması olan "Yeni Kamu İşletmeciliği" yaklaşımı gündeme gelmiştir. "Yeni Kamu İşletmeciliği" kavramı ile yönetim artık "yönetişim" olarak ele alınmaya başlamıştır (Acar ve Özgür:2003).

24/ 12/ 2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle birlikte kamu yönetiminde "hesap verilebilirlik", "mali saydamlık", "performans denetimi ve performans yönetimi", "verimlilik" gibi kavramların oluşması kamu yönetiminin özellikle "büro yönetimi ve sekreterlik" ile ilişkilendirilmesine neden olmuştur. Aynı zamanda bu kavramlar sonucu ilişkilendirilen büro yönetimi ve sekreterlik alanı kamu yönetiminin işletme yönetimi ile etkileşimini sağlamıştır. Kamu kurumu olan sağlık kuruluşları bu ilişkilendirmeye en iyi örnektir. 5018 sayılı kanunun getirdikleriyle sağlık kuruluşları stratejik planlarını hazırlamış ve en az büro yönetimleri kadar "ilişki" kavramına eğilmişlerdir.

Büro Yönetimi ve Sekreterliği Alanına Genel Bir Bakış

Büro-Büro Yönetimi Nedir?

Aslı Fransızca "bureau" olan "büro" sözcüğü, örgütsel ve yönetsel birçok faaliyetin yerine getirildiği yer anlamına gelmektedir. TDK'nin sözlüğüne göre büro, "danışma ve kayıt tutma işlerinin yürütüldüğü bir iş yeri" (TDK:2005); bir başka kaynakta ise "bir işletmenin idari işlerinin yürütüldüğü yer" olarak tanımlanmaktadır. Bir tanım yapılacak olursa "Büro, yapılacak işin niteliğine göre gerekli insan ve ekipmanla donatılmış çalışma yeridir." denebilir. Bürolar gördükleri faaliyetler açısından "plan, proje, bütçe, muhasebe, personel ve bunlara benzer pek çok işin ve işlemin yapıldığı alanlar" olarak tanımlanmaktadır. Evrensel nitelikteki bu kavram, aynı zamanda kamu kesimi ve özel kesimdeki aynı olguların ve işlevlerin ifadesidir. Büro ve yönetim tanımlarından sonra "büro yönetimi"; bürolarda sekreteryaya hizmetlerini koordine eden, iletişim akışını sağlayan ve bunu denetleyen, yazılı ve sözlü iletişim yöntemlerini belirleyen faaliyetler topluluğudur. Bürolarda; dosyalama, arşiv, kayıt, fotokopi, teleks, faks, daktilo ve diğer büro işlerinin ahenk içinde yürütülmesiyle ilgili faaliyetleri içerir. Büro yönetimi tanımına dikkat edilecek olursa karşılaşılan bir diğer kavram " sekreteryaya " kavramıdır. Sekreteryaya kavramı incelendiğinde sekreterlik işlerinin yapıldığı yer, sekreterlerin yaptığı iş anlamına geldiği görülür. Bu tanımda bizi sekreter olgusuna götürmektedir.

Sekreter-Büro yönetimi ve Sekreterlik Nedir?

Geçmişten günümüze yönetim anlayışındaki gelişmeler, örgütlerin yapılarını değiştirmektedir. Bu gelişmeler, örgütün vazgeçilmez çalışanları olan sekreterlere de yeni yeni görevler getirmekte ve sekreterin tanımı sürekli değişmektedir. Uluslararası Profesyonel Sekreterlik Birliği tarafından yapılan sekreterlik tanımı şu şekildedir. Sekreter; büro yönetimi konusunda birikimli, doğrudan emir almadan, sorumluluk alma yeteneğini gösterebilen, kendisine verilen yetki sınırları içerisinde karar verebilen, yönetim kadrosu içerisinde yeri bulunan bir büro görevlisidir (Doğan:2008).Günümüzde görevlerinin tümünü tam olarak sayılamayan sekreterlik unvanı için kesin ve net bir tanım vermek zordur. Ancak yapılan tüm tanımlar ışığında –şekil 1'de de görüldüğü üzere- iyi iletişim gücü sır saklayabilmek, temsil yeteneğine sahip olmak önemli özellikleridir.

Yönetici Sekreterinin Mesleki Özellikleri	Yönetici Sekreterinin Kişisel Özellikleri
Temsil Etme Becerisi	Sorumluluk Sahibi Olma
İkna Etme Becerisi	Güvenilir Olma, Sır Saklama, Dedikodu Yapmama
Doğru Karar Verme Becerisi	Yaratıcı ve Yenilikçi Olma
Problem Çözme ve Analiz Etme Becerisi	Hoşgörülü ve Güler Yüzlü Olma
İletişim Becerisi	Kendine Güvenme
İnsiyatif Kullanma Becerisi	Empati Yeteneğine Sahip Olma
Risk Alma Becerisi	Soğukkanlı Olma

Şekil 1: Yönetici Sekreterinin Özellikleri (Tengilimoğlu ve Coşan:2008)

Bir bütün olarak büro yönetimi ve sekreterlik alanı; işletmede veya kurumda belirlenen amaç ve hedefleri gerçekleştirmek için mevcut büronun yönetimi ve koordine edilmiş kaynakların (insan, bilgi, parasal ve maddi vb.) uygun olarak yönetilmesinde yöneticiye yardımcı olan kişinin bulunduğu alandır.

Dünyada Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanının Tarihsel Gelişimi

Büro yönetimi ve sekreterlik alanının tam olarak ne zaman doğduğu bilinmese de, ilk olarak Roma İmparatorluğu'nda ortaya çıktığı düşünülmektedir ([//acikarsiv.atilim.edu.tr/](http://acikarsiv.atilim.edu.tr/)). Endüstrinin gelişmesiyle hem özel hem de kamu sektöründe yönetim kademesi karmaşık hale gelmeye başlamıştır. Yeni alanların, yeni birimlerin oluşması donanımlı idari işlere bakabilecek yöneticilerin önem kazanmasına neden olmuştur.

Toplumsal, siyasal, teknolojik ve endüstriyel alanda hızlı değişimin yaşandığı günümüzde insanoğlu, hızlı tüketilen kıt kaynakları en rasyonel şekilde kullanma ve yönetme arayışı içinde olup, yeni kaynaklar bulma ve ilişkiler geliştirme çabası içerisinde. Özellikle 1950-1960 yıllarında elektronik bilgi işlem faaliyetleri büro çalışanları üzerinde oldukça önemli etkiler meydana getirmiştir. Bilgi çağının yaşanmasından dolayı büro yöneticiliği ve sekreterlik

mesleği rastlantı sonucu kazanılan bir iş olmaktan çıkarak uzmanlaşma gerektiren meslek haline gelmiştir. Çağın getirdiği yeniliklere uyum sağlayan ve sorumluluklarını yerine getiren yönetici sekreterleri artık yönetici asistanı olarak adlandırılmaktadır. Asistan ile sekreteri birbirinden ayıran ufak çizgi (asistanların sekreterlere göre konuya hakim bilgilere sahip olması) olsa bile günümüz kullanımı fark gözetmemektedir. Bu çalışmada da iki kavram arasında ayırım gözetilmeyecektir.

Çağımızda bilgisayarların ve bilgi teknolojilerinin gelişmesi yeni bir olgu olarak gösterilen büro otomasyonunu da beraberinde getirmektedir. Teknolojiyle birlikte büro yönetim işleri bilgisayarlarla yapılmaktadır. Dünyadaki tüm işletmeler her geçen gün müşterilerine daha iyi hizmet verebilmek için gelişmektedir. Bilgisayarda işlemlerin daha kısa sürede halledilmesi ve arananın kısa zamanda bulunması hem müşterilere iyi hizmet sunumunu hem de yöneticinin ve asistanının başarısını sağlar. Günümüz örgütlerinde bilgisayar ve internet kullanımının giderek yaygınlaşmasının gelecekte sanal büroların oluşup çoğalacağı ve gelişmelerin yönetici asistanlarına çok farklı görevler getireceği açıktır (Tengilimoğlu ve Erkal:2008).

“Küreselleşme” ile sınırların buharlaşması örgütlerin artık ulusallığını aşarak uluslararası olmasına neden olmaktadır. Bu da idari işlerin daha karmaşık hal almasına neden olmakta, donanımlı, büro yöneticilerine ve yöneticilere yardım edecek yönetici asistanlarına ihtiyaç doğurmaktadır.

Kısacası rekabet ortamında işletmelerin ayakta kalabilmesi ve hedeflerine ulaşması ancak kaynakların etkin kullanımıyla, kararların hızlı ve isabetli şekilde verilmesi ile mümkündür. Amaçlarına ulaşmak isteyen işletme, yönetim fonksiyonlarını en iyi şekilde yürütmeli ve bunun için büro hizmetlerini yerine getirmelidir. Örgütün amacına ulaşması için en son karar veren büro yöneticisidir. Bu karar aşamasında yöneticinin asistanı da bulunmaktadır. Bu çerçevede hem yöneticinin hem de yönetici asistanının beklenen görevleri en etkin biçimde yerine getirmesi gerekir (Tengilimoğlu ve Erkal:2008). Yani artık “alo” diyen ses, iş yeri hakkında ilk izlenimleri etkilemektedir. Sekreterin ses tonu, diksiyonu, dinleme ve konuşma tarzı, hitap şekli gibi unsurların tümü bir araya gelerek insanlar üzerinde örgüte ilişkin bir etki bırakır. Çünkü insanların karşılarında gördükleri tek bir kişi değil, örgütün ta kendisidir

Türkiye’de Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanının Tarihsel Gelişimi

Türkiye’de büro yönetimi ve sekreterlik - sekreterlik mesleği-alanının dünyadaki gelişimini izleyerek bugünkü şeklini almıştır. Özellikle Sanayi Devrimi’nin Türkiye sınırları içinde gerçekleşmemesi, Türkiye’de tarihsel süreç içerisinde işletmelerin nasıl bir gelişim izlediğini, büro yönetimi ve sekreterlik alanının nasıl etkilendiğini ayrıca açıklamasını gerekli kılmaktadır.

Türkiye’de Cumhuriyet öncesi dönemde üretimin büyük ölçüde tarıma dayanması sanayileşme yönünde dönüşüm sağlayamamasına sebep olmuştur. Cumhuriyet dönemi öncesi, Osmanlı İmparatorluğu döneminde “sır kâtibi “ olarak adlandırılan sekreterler bulunmaktaydı. Bunlar devlet adamları tarafından görevlendirildikleri için aldıkları eğitim önemlidir. Osmanlı Devleti döneminde, Divan-ı Hümayun’ da ki işler Reisülküttap (yönetici

sekreter) ve onun idaresinde bulunan Beylikçi' nin nezaretinde görülürdü. Ayrıca yöneticilere umumi kâtip veya özel kalem müdürlüğü adında bugünkü adıyla sekreterler çalışmaktaydı (Tengilimoğlu ve Erkal:2008).

Türkiye'de büro yöneticiliğinin ve sekreterliğin bir meslek olarak kabul edilmeye başlanmasıyla ilk kez 1956 yılında Amerika'dan gelen uzmanlar tarafından Ankara'da 30 kız öğrenciden oluşan iki yıl süren lise ve dengi okul mezunları için sekreterlik programı açılmıştır. Büro yönetimi ve sekreterlik eğitime 1980'li yıllardan sonra daha da önem verilmeye başlanmıştır.

Türkiye Cumhuriyet'inde 1980 yılına kadar "kamu ekonomik birimleri ile sanayileşme" olduğundan mevcut olan ve o tarihte kurulan örgütler dışı kapalı rekabetten uzak, tekel tipinde üretim sahibidir. Bu da işletmelerin kendi etraflarında dönüp durmalarından başka anlama gelmemektedir. 1980 sonrasında devlet eliyle sanayileştirme neredeyse tamamen bırakılmıştır.

Ekonomik düzen olarak "serbest piyasa ekonomisi" benimsenmiştir. İşte tam da 1980 yılından sonra işletmelerin beklenen gelişimi gösterdiğini devlet elinde olan mevcut işletmelerin özelleştirilerek büyük adımlar atılmaya başlandığı görülebilir. 1980'li yıllarda örgütlerin gelişmesi ve sayılarının artması iş hacminin büyümesi Türkiye'deki yönetim olgusunu geleneksellikten çıkartarak modern yönetime çevirmeye başlamıştır. Bu sebeple idari işlemler daha karmaşık hal almış ve büro yöneticilerine –sekreterlerine ihtiyaç artmaya başlamıştır (Tengilimoğlu ve Erkal:2008).

Son olarak 1990 yılından itibaren küresel faaliyetler, teknolojik gelişmeler, rekabet edebilirlik olgusu işletme yönetimini daha karmaşık hale getirmiştir. "performans yönetimi", "stratejik plan", "yönetişim" "insan kaynakları" ve "halkla ilişkiler" gibi kavramlarla karmaşık hale gelen yönetim olgusu büro yöneticisinin, ona idari işlerde yardım eden sekreterinin ve çalışanlarının teknolojik alanda donanımlı olmalarını gerekli kılmıştır.

Kısacası dünyada büro yönetimi ve sekreterlik alanının genel olarak meydana gelen değişimin Türkiye'ye yansması biraz geç olmuştur. Türkiye'de devlet eli ile oluşturulmaya çalışan bir özel sektör alanı, işletmelerin diğer ülkelerde oluşan özel sektör alanları dışında kalmasına sebep olmaktadır. Bu mantığın değişmesi 1980 yılını bulmuştur.

Günümüzde küreselleşme, yönetişim, insan kaynakları, etkinlik ve verimlilik kavramlarının yardımıyla geç de olsa başlayan bu alanın sistematikleştirilmesi ile birlikte dünyada olduğu gibi Türkiye'de de işinde uzman, donanımlı etkili büro yöneticisine ve aynı zamanda asistan unvanı ile eş değer görülebilecek sekreterlere ulaşma isteği artmaktadır.

Kamu Yönetimi: Kavramsal Çerçeve ve Reform

Kamu Yönetimi Nedir?

Kelime olarak "kamu" Türkçe' de; hep, bütün bir ülkedeki halkın bütünü, vatandaşlara ait olan, halk, amme ve herkese açık olan gibi anlamlara gelmektedir. "kamu düzeni", "kamu sektörü", "kamu personeli" gibi kavramlara aşinalık mevcuttur (Parlak:2013).

Kamu yönetimi, yönetimle ilgili sosyal ve davranışsal disiplinlerin içinde sayılan bir alt disiplindir. Kamu yönetimi kavramı ve olgusu iki farklı içerikte ele alınıp tanımlanabilir. Bunlardan ilki dar anlamda kamu yönetimidir ki yasama ve yargılama dışında kalan devletin yürütmeye ilişkin tüm kuruluşları ve faaliyetleridir. İkincisi ise geniş anlamda kamu yönetimidir. Bu da düzenli toplumlarda kamu gücünün organize edilişi ve işleyiştir (Parlak:2013).

Kısacası “kamu yönetimi”; kamu politikalarının oluşturulması, uygulanması, planlanması, örgütlenmesi, yönlendirme, koordinasyon, denetim, sevk ve idare gibi işlem ve faaliyetlerin bir bütünüdür. Kamu bürokrasisini ve onun mal ve hizmet sunduğu halkla ilişkisini ortaya koyan bir bilim dalıdır. Amaç olarak ise yönetimi oluşturan unsurların ortaya konulması, statü, örgüt, işlev ve davranışların tanımlanıp açıklanması söz konusudur (Parlak:2013). Büro yönetiminde olduğu gibi kamu yönetiminde de tarihsel olarak değişimler meydana gelmiştir.

Yönetim tarihi insanların toplu halde yaşamaya başlamasıyla oluşan bir olgudur. İlk olarak avcılık ve toplayıcılıkla uğraşmaları ardından hidrolik toplum olup tarıma geçiş yapmaları, Fransız ve Sanayi Devrimleri’ nin yaşanması ve sonucunda sanayileşme ile birlikte hem yönetim hem de kamu yönetimi olgusunda farklı yaklaşımlar sergilenmiştir (/politics.ankara.edu.tr/). Genel olarak bu yaklaşımlar “klasik teori”, “neo-klasik teori”, “modern teori”, “neo-modern teori” dir. Şekil 2’de de görüldüğü gibi bu dört teorinin kendisine ve tarihine göre amaçları vardır.

Şekil 2: Kamu Yönetimi teorilerinde amaç (Parlak:2013)

Klasik Teori	Etkinlik Ve Verimlilik
Neo-Klasik Teori	Etkinlik ve Verimlilik+ Çalışanların Tatmini
Modern Teori	Etkinlik ve Verimlilik +Çalışma Tatmini+ İşyerinde Demokrasi
Neo-Modern Teori	Etkinlik ve Verimlilik+ Çalışma Tatmini+ İşyerinde Demokrasi+ Organik ve Açık Sistem

Kamu Yönetiminde Reform ; “Yeni Kamu İşletmeciliği”

Baskıcı, her şeye müdahale eden ve her şeyi üstlenen devlet ve geleneksel kamu yönetimi anlayışı günümüz koşullarında sorunlara yetersiz kalmakta bu nedenle kamu yönetimi alanında reform çalışmaları gerekli görülmekteydi. Kamu yönetimi alanında son yirmi yıldır reform adı verilen önemli değişimler yaşamakta ve bu alana hakim olan katı, merkeziyetçi, hiyerarşik ve bürokratik geleneksel kamu yönetimi anlayışı yerini, esnek, piyasa temelli, müşteri odaklı bir yönetim anlayışına bırakmak zorunda kalmaktadır. Bahsedilen bu reformlar Yeni Kamu İşletmeciliği (YKİ) yaklaşımı bağlamında yorumlanmakta dolayısıyla ülke uygulamalarındaki benzerlik ve farklılıklara rağmen YKİ, 1991’den itibaren araştırmaya alınan popüler konulardan biri olmaktadır. Konuya ülke uygulamaları bağlamında bakıldığında ortak politikalar; maliyeti düşürme, özel sektör tarzı işletmecilik, bürokrasiyi azaltma, performans yönetimi ile tanışma ve müşteri odaklı kalite gelişim sistemlerinin kullanımında artış olarak belirtilebilir(Parlak:2013).

Aslında bakıldığında YKİ mantıken “eski” kamu yönetimi işletmeciliği yaklaşımını da içermektedir. Her ne kadar, YKİ’ nin sorunlara yaklaşımı geleneksel kamu yönetimi anlayışıyla aynı olduğu iddia edilse de (Allison, Rourke, Rainey), YKİ ve geleneksel kamu yönetimi anlayışıyla arasında bazı önemli farklılıklar mevcuttur. Peki, “yeni” olan nedir? Garson ve Overman’ a göre yeni olan;

- Siyaset Bilimi yerine işletmecilik ile gerçekleştirilecek güçlü bir bağlantı,
- Hukuki düzenlemeler, siyasi bürokratik süreçler yerine örgütün kendisi,
- Sosyal-siyasal değerler ve demokrasi ile bürokrasi arasında çatışmalar yerine işletmecilik değerleri,
- Siyasal ve bürokratik elitler yerine profesyonel yöneticiler üzerine odaklanmaktır.

Böylece, kamu sektörü ve özel sektör arasındaki farkların dile getirilmesinden ziyade bunların azaltılmasına yönelik bir yaklaşım olarak tanımlanır (Acar ve Özgür:2003).

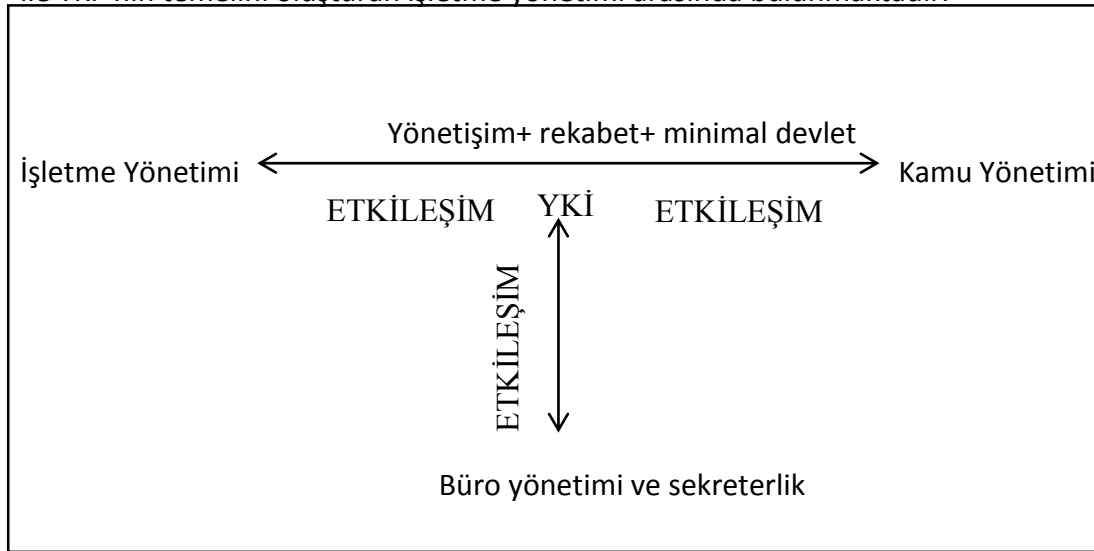
Büro Yönetim ve Sekreterlik-Kamu Yönetimi Etkileşimi

Devlet daireleri devletin işlerini yerine getiren ve devletin politikalarını uygulayan bürolardır. Devlet büyük bir işletme olarak düşünülürse ona bağlı tüm daireler büro olarak değerlendirilir (Üper, Öztürk, Sağlam, Turan, Benligiray ve Oktal:2014).

YKİ özellikleri bir bütün olarak değerlendirildiğinde kamu sektöründe daha fazla rekabete ve özel sektör tarzı yönetim anlayışlarına yer veren, vatandaşı bir müşteri olarak değerlendirip onların memnuniyetini önemseyen, kamusal hizmetlerin halka en yakın birimler tarafından sunulmasını savunan ve olaylara uzun süreli bir perspektifle bakarak gelecekte çıkabilecek fırsat ve tehlikeleri öngörmeyi benimseyen bir anlayıştır (Parlak:2013). YKİ anlayışının özelliklerine bakıldığında karmaşık yapıda olan kamu yönetimi sistemine bu yeni reformlarla birlikte yeni alanlar eklenmiştir. Bu alanların eklenmesiyle yeni oluşan alanlarda uzman büroları yönetebilecek profesyonel yöneticilere ve sekreterlerine ihtiyaç duyulmaya başlanmıştır. 1970 ve 1980’li yıllarda ortaya çıkan neo-liberal minimal devlet anlayışını

benimseyen Hood' a göre temelinde işletmecilik ve yeni kurumsal ekonomi gibi iki anlayışın olduğu YKİ profesyonel yönetime geçişi, açıkça belirlenmiş standartları ve performans ölçümünü, süreçlerin değil çıktılarının kontrolünü, kamu sektöründe daha fazla rekabeti ön görmektedir (Parlak:2013). Sonuç olarak 1970 ve 1980 yıllarında kamu yönetimi alanının işletme yönetimi temelli gelişmesi kamu yönetimine ait olan alanların dönüşümünü ve yeni uzmanlık alanlarının artmasına neden olmuştur. YKİ ile kamu yönetiminde "toplam kalite yönetimi" nin benimsenmesi devlete ait büroların her aşamasında kalite sağlamasını gerektirmiştir.

YKİ anlayışı uzman, donanımlı eğitim almış aynı zamanda işletme yönetimine hakim, kamu yönetimi mantığını rahatlıkla işletme yönetimine adapte edebilecek yöneticilerin önemini arttırmıştır. Sibernetik anlayışı karar alma aşamasında uygulayan yöneticilerin olması büro yönetimi ve sekreterlik alanında eğitim görmüş donanımlı kişilerin kamu yönetimi bürolarında hakim güç olmalarına sebep olmuştur. Yani günümüzde büro yönetimi ve sekreterlik alanı YKİ çerçevesinde şekillenip dönüşüm gerçekleştirmeye çalışan kamu yönetimi ile YKİ' nin temelini oluşturan işletme yönetimi arasında bulunmaktadır.



Şekil 3: İşletme Yönetimi-Kamu yönetimi -Büro yönetimi ve Sekreterlik Alanı İlişkisi

Kamu yönetiminde dönüşüm için gerçekleştirilen reformları birde büro yönetimi ve sekreterlik alanında değerlendirmek gerekir. Çünkü kamu yönetimi alanı dönüşüm geçirirken sadece etkilenmemiş bir etkileşimi gerçekleştirmiştir. Yani kamu yönetimi alanı gelişirken büro yönetimi ve sekreterlik literatürüne devlet yönetimi, bürokrasi, etik, kamu yararı vb. gibi kavramlar katmıştır. Bu sebeple büro yönetimi ve sekreterlik alanında da gelişmeler olmuştur. Etkileşim sonucu büro yönetimi ve sekreterlik alanındaki önemli gelişmelerden biri "tıbbi sekreterlik" görevinin oluşturulmasıdır.

Hastanelerde "tıbbi sekreterlik" adı altında oluşturulan birim, büro yönetimi ve özellikle sekreterlik adına önemli bir gelişme olmuştur. Aynı zamanda bu alanın kamu yönetimi kapsamında önemli bir kurum olan hastanelerde ne kadar kullanılabilir olduğunu göstermiştir.

Kamu Yönetimi ile Büro Yönetimi ve Sekreterlik Alanında Yeni Gelişim: Kamu Hastanelerinde “Tıbbi Sekreterlik”

24/ 12/ 2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Mali Yönetim ve Kontrol Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle birlikte tüm kamu kurumlarında önemli kavramlar görülmeye başlanmıştır. Bu kavramlar “stratejik plan” “performans yönetimi ve performans denetimi”, “insan kaynakları yönetimi”, “mali saydamlık”, “yönetişim” olarak sıralanabilir.

Kamu yönetimi mantığının verimli aynı zamanda etkin olmasını sağlayan bu kavramlardan en çok etkilenen kurum ise kamu hastaneleri olmuştur. 5018 sayılı kanunun çıktığı yılda “Sağlıkta Dönüşüm” programının uygulanması kamu hastanelerinde tamamen bir reform gerçekleştirmeyi amaçlamıştır. Ortaya çıkan yeni kavramlar kamu hastanelerinde çalışan personelin değerini ortaya koymuştur. Yani bu yeni kavramlarla çalışan personelin performansının aynı zamanda kurumsal performans olduğu anlaşılmıştır. Bu sebeple performans kriterlerinin açıkça belirtildiği stratejik planının hazırlanıp bu kriterler bazında bazı aşamalarla çalışan personellerin performanslarının değerlendirilmesi gerekmiştir. Çalışan personelin manevi olarak tatmin edilmesi hem hasta memnuniyetine katkı sağlayacak hem de kurumun performansını arttıracaktır. Kurumun performansının belirlenip geliştirilmeye çalışılması kamu hastanelerinin kalite geliştirme planına da yansımacaktır. İşte yukarıda bahsedilen kamu hastanelerinde meydana gelen alışılmadık bu karmaşık yapılar sonucu iletişim alanında uzman, bilgisayar ve internet kullanımını iyi bilen, veri depolama konusunda mevcut bilgiye sahip ve yeni yönetim anlayışlarından haberdar personellere ihtiyaç duyulmuştur. Hastaneler bu ihtiyaçlarını “tıbbi sekreterler” ile karşılamışlardır.

İlk olarak sekreter kavramı düşünüldüğünde kolay bir iş olarak algılanmaktadır. Fakat her meslekte olduğu gibi bu meslekte de sorunlar mevcuttur. Her kamu kurumunun aynı derecede yeniliğe teknolojiye ve esnekliğe açık olduğunu söylemek mümkün değildir. Bazı kamu kurumlarının aşamadığı yıkamadığı durumlar göze çarpmaktadır. Bu durum en iyi kamu hastanelerinde görülmektedir. Yukarıda bahsedilen, kamu hastanelerinde meydana gelen değişimler olmadan önce mevcut sekreterin hastane içinde iletişimi sağladığı, randevuları ayarladığı, yöneticinin oda düzenini sağladığı gözlemlenmiştir.

Yani sekreterin sorumluluğundaki iş, bir standardı olmaksızın yöneticinin istek ve ihtiyaçları doğrultusunda ama tamamen sınırlı bir görev olarak tanımlanmıştır. Bir de sağlık kuruluşlarında, çok sayıda mezun varken, tıbbi sekreterlik kursları adı altında birkaç aylık eğitime tabi tutulan adayların istihdam edilmesi bu mesleğin eğitimini alan tıbbi sekreterlerin tepkisine neden olmuştur. Son zamanlarda kamu yönetimi alanında yaşanan gelişmelerin kamu hastanelerine yansması sonucu sekreterlik ve tıbbi sekreterlik alanındaki bu sorunlar çözülmeye çalışılmaktadır.

Yöntem

Araştırmanın amacı; kamu yönetimi ile işletme yönetiminde daha çok kullanılan sekreterlik ve büro yönetimi kavramlarının günümüzde bir ilişki içine girdiğini ortaya koymaktır. Bu amaca ulaşmak için bir kamu hastanesi olan Ahi Evran Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde “tıbbi sekreterlik” mesleği incelenmiştir. Kurumun kendi çıkardığı yayınlar gözden geçirilerek yayınlanan ilgili makaleler ele alınmıştır. Kurumun ilgili birimleriyle yüz yüze görüşülmüştür.

Bulgular ve Yorumlar

Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Üzerinden Tıbbi Sekreterlik Alanına Bakış

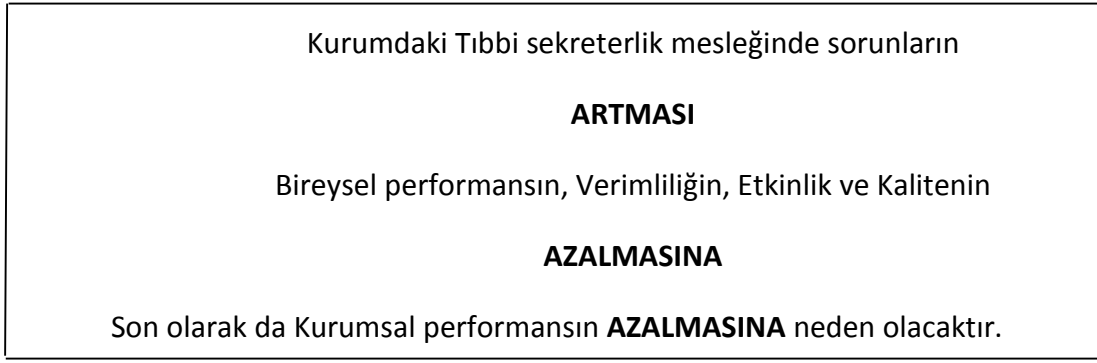
Hastanenin kendi yayınlarının incelenmesi sonucu ulaşılan bilgilere göre 2011 yılında eğitim ve araştırma hastanesi olmuştur. İncelemeler sonucu inovasyona ve hizmet içi eğitime önem verdiği görülmekte bu da yeni yönetim anlayışlarını uygulayabildiğini göstermektedir.

Hastane yönetimi, kurumsal başarının bireysel performansla sağlandığını söylemekte bu da hastanenin “yönetişim”, “yeni kamu yönetimi işletmeciliği” vb. gibi kavramlara önem verdiğini göstermektedir. Hastane bünyesinde “insan kaynakları bölümü” ,“verimlilik bölümü”, “kalite bölümü” bulunmaktadır. Bu da hastanede özellikle veri toplama, kayıt altına alma ve paylaşma işlemlerinin önemli olduğunu göstermektedir.

Hastanelerde bu işlerin yerine getirilmesi için çalışan “tıbbi sekreterler” in istenilen bireysel/kurumsal başarıya ulaşma çabasında payının büyük olduğu görülmektedir. İncelemeler sonucu bireysel performans ölçümünün adil bir şekilde yapıldığı ve verimlilik kartlarının uygulandığı görülmüştür. Yukarıda da bahsedildiği üzere veri toplama kayıt altına alma ve paylaşma işlemlerinde görev alan tıbbi sekreterlerin verimlilik düzeyinin ölçülmesine en büyük katkıyı sağladığını söylemek mümkündür. Araştırmalar sonucu tıbbi sekreterlerin hastane bünyesinde sadece kendileri ile alakalı faaliyetleri yerine getirdiklerini ve her yeni gelişmeden haberdar olmaları için gerekli eğitimlerin ve seminerlerin düzenlendiği bilgisi edinilmiştir. Bu bilgiden de anlaşılacağı gibi ilk olarak hastanenin tıbbi sekreterlik mesleğini kariyer meslek olarak kabul ettiğini ve daha sonra bireysel performansı arttırarak kurumsal performansı arttırma düşüncesinde olup kilit nokta olarak tıbbi sekreterlik alanını seçtiğini söylemek mümkündür.

Hastane yönetimi, bireysel performans ölçümünün en iyi hasta anketleriyle sağlandığını söylemekte bu da hasta memnuniyetine önem verdiklerini göstermektedir. Diğer hastanelerle grup içinde yarışan hastane hasta memnuniyetini sağlamak için en çok YKİ anlayışına eğilecek, hastanenin kilit noktası olan tıbbi sekreterler bu konuda da zincirin ilk halkası olacaktır. Hastane bir bütün olarak ele alındığında incelemeler sonucu her personel faaliyet ve uzmanlık alanları dâhilinde çalışmaktadır. Bu da personelin performansını arttırmakta son olarak da kalitenin aynı zamanda kurumsal performansın artmasını sağlamaktadır.

Şekil 4’de de görüldüğü gibi hastane ile ilgili verilerin toplanması, kayıt altına alınması ve paylaşılması işlemlerini üstlenen tıbbi sekreterler birbirini izleyen bu aşamanın ilk halkasıdır.



Şekil 4: Tıbbi Sekreterlik Mesleğindeki Sorunlar İle Kurum İçin Önemli Olan Kavramlar Arasındaki Ters Oran

İlk halkada yaşanan sıkıntılar diğer aşamaların da sağlam olmayan temellerle kurulmasına neden olacaktır. Tıbbi sekreterlik tek bir personele tüm işleri gördürmeye çalışma mantığı ile tıbbi sekreterlerin gereğinden fazla çalıştırılması sorunlar konusunda uzlaşma mekanizmasının kurulmaması ilk olarak personel performansını, verimliliği son olarak da etkinliği ve kaliteyi düşürecektir. Bunların sonucu olarak da kurumsal performans bir azalmayla karşı karşıya kalmakta ve zincirin son halkası olan hasta bu durumdan etkilenmektedir. Tüm bu azalmalar ve düşüşler sonucunda hastane grup düşme ve hatta derece düşme durumlarıyla karşı karşıya kalabilmektedir.

Görüldüğü gibi tıbbi sekreterlik mesleğinde sorunların artması artı getirecek her etkenin azalmasına sebep olmaktadır. Doğal olarak tıbbi sekreterlerin yukarıda bahsedilen orantının dışında kalması muhtemel düşümlere sebep olmaktadır. Gerek hastane yayınlarının incelenmesi gerek yüz yüze görüşme sonucu elde edilen bilgi hastanenin uzlaşma mekanizmasını yönetim kavramı üzerine kurduğudur. Bu sebeple yukarıda bahsedilen sorunları engellemeye çalışıldığı ve YKİ anlayışına önem verildiği apaçık görülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

İlk aşamada büro yönetimi ve sekreterlik-yönetici asistanlığı-alanı işletme yönetiminde kullanılmış ve daha sonra yönetim olgusunda meydana gelen değişimler sonucunda kamu yönetimi alanında da önemli bir hal almaya başlamıştır. Kamu hastanelerinde YKİ anlayışı ile 2003 yılında 5018 sayılı yasanın çıkması ve aynı yılda "Sağlıkta Dönüşüm" programının uygulanmaya başlanmasıyla kamu hastaneleri bir reform sürecine girmişlerdir. Reform sonucu oluşan en önemli alan tıbbi sekreterlik alanıdır.

Kırşehir'de ele alınan hastane gibi her hastane mevcut sorunların halledilmesinde tıbbi sekreterlerinde bir hastane çalışanı olarak kabul edilmesi ve aynı zamanda tıbbi sekreterliğin verimliliğiyle alakalı görevlere sahip olduklarını gözden kaçırılmaması gerekir. Bu sebeple tıbbi sekreterlik alanının performans ve verimlilik döngüsünde ilk basamak olduğu benimsenmelidir. YKİ anlayışının özelliklerinden biri olarak sayılan verimliliği artırma düşüncesi YKİ ile hastanelerde tıbbi sekreterlik arasındaki ilişkiyi kurmaktadır.

Sonuç olarak; kamu hastanelerinde her alanın önemi olduğu kadar tıbbi sekreterlik alanı da önemi kavranmalı ve bir kariyer meslek olduğu kabul edilmelidir. Günümüzde geleneksel

kamu yönetimindeki sekreter mantığının artık çürümekte olduğunu görmek mümkündür. Bu sebeple her hastane ilk olarak personellerle arasındaki sorunları uzlaşmacı yaklaşımla çözmeli ve ardından yeniliğe, teknolojik kullanımlara karşı ördüğü sağlam duvarları çalışanlarıyla birlikte yıkmalıdır. Bunlar gerçekleştikten sonra hastane YKİ anlayışını kavramış ve tıbbi sekreterlik alanı ile etkileşimini rahatlıkla sağlamış olacaktır.

Kaynakça

- Acar, M. ve Özgür, H. (2003).Çağdaş Kamu Yönetimi I. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Doğan, İ. (2008). Kamudaki Sekreterlerin Sorunlarının Ortaya Konması. *VII. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi'ne Sunulmuş Bildiri.*
- Eryılmaz, B (2012). Kamu Yönetimi. İzmit: Umuttepe Yayınları.
- Ökmen, M. ve Parlak, B. (2008). Kurumdan Uygulamaya Yerel Yönetimler İlkeler Yaklaşımlar ve Mevzuatlar. İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- Parlak, B. (2013). Yönetim Bilimi ve Çağdaş Yönetim Teknikleri. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Tengilimoğlu, D. ve Coşan Erkal, P. (2008).Yönetici Asistanlığı. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Üper, Y. , Öztürk, S. A. , Sağlam, N. , Turan, N. , Benligiray, S. , Oktal, Ö. (2014). Genel İşletme İlkeler ve İşlevler. Ankara: Deta Yayıncılık.
- Yıldırım, M. (2012). Kamu Politikalarında Dönüşüm: Yeni Kamu Politikaları ve Kamu Yönetimi Kamu Yararı Açısından Bir İnceleme. *X. Kamu Yönetimi Forumu'nda (KAYFOR X) Sunulmuş Bildiri.*
- [http: //80.251.40.59/politics.ankara.edu.tr/bgule /pdf /kysiniflan.pdf](http://80.251.40.59/politics.ankara.edu.tr/bgule/pdf/kysiniflan.pdf)(Erişim Tarihi: 23.05.2015)
- <http://acikarsiv.atilim.edu.tr/browse/244/ozgursahin.pdf?show>(ErişimTarihi: 23.05.2015)