



ASOS JOURNAL

The Journal of Academic Social Science

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 7, Sayı: 96, Eylöl 2019, s. 443-454

ISSN: 2148-2489 Doi Number: <http://dx.doi.org/10.16992/ASOS.36724>

Yayın Geliř Tarihi / Article Arrival Date
3.07.2019

Yayınlanma Tarihi / The Publication Date
29.09.2019

Gölbahar NARMAN

T.C. İstanbul Aydın Üniversitesi, İşletme
isletmeci.3444@gmail.com

Öğr. Üyesi Dr. Ercan ÖGE

İstanbul Aydın Üniversitesi, İnsan Kaynakları Yönetimi
eoge@aydin.edu.tr

ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON - İŞ TATMİNİ DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNDE GÖREV DAĞILIMI FAKTÖRÜNÜN ROLÜ: ÖZEL HASTANELER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA¹

Öz

Yirmi birinci yüzyılda bilgi ve insan, işletmelerin en önemli sermayesi haline gelmiştir. İşletmelerin sahip olduğu insan kaynağının niteliği, kendilerini rakiplerinden bir adım önde olmasını sağlarken, varlıklarını devam ettirebilmeleri açısından da en önemli faktörlerin başında gelmektedir. Dolayısıyla çalışanların motivasyonu ve iş tatmini, işletmelerin ciddiyetle üzerinde durması gereken bir konudur. Bu çalışmanın amacı da; çalışanların motivasyon-iş tatmini düzeyinin belirlenmesinde etkili bir faktör olarak düşünülen ‘görev dağılımı faktörünün’ etkisinin olup olmadığını araştırmaktır. Araştırmanın hipotezleri, 2019 yılında, İstanbul ili Sultangazi ilçesinde faaliyette bulunan üç özel sağlık kurumunda test edilmiştir. Araştırma sonucunda; çalışanların görev dağılımlarına göre, motivasyon ve iş tatmini düzeylerinde farklılık olduğu belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Görev Dağılımı, Motivasyon Araçları, İçsel Motivasyon Araçları, Dışsal Motivasyon Araçları, İş Tatmini.

¹ Bu çalışma, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim dalında, 2019 yılında, Dr. Ercan ÖGE danışmanlığıyla kabul edilmiş olan “Motivasyon Araçlarının X Ve Y Kuşağı Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi: Sultangazi İlçesi Özel Hastaneler Örneği” adlı yüksek lisans tezinden farklı bir analiz (araştırma) yapılarak türetilmiştir. "

**THE ROLE OF TASK DISTRIBUTION FACTOR IN DETERMINING
MOTIVATION - JOB SATISFACTION LEVELS OF EMPLOYEES:
A RESEARCH ON PRIVATE HOSPITALS**

Abstract

In the twenty-first century, knowledge and people have become the most important capital of businesses. The quality of the human resources of the enterprises, while keeping them one step ahead of their competitors, is one of the most important factors in terms of sustaining their existence. Therefore, the motivation and job satisfaction of the employees is an issue that companies should seriously focus on. The aim of this study is to investigate whether the 'task distribution factor' is considered as an effective factor in determining the motivation-job satisfaction of the employees. The hypotheses of the study were tested in three private health institutions operating in Sultangazi district of Istanbul in 2019. As a result of the research; It was determined that there was a difference in motivation and job satisfaction levels of employees according to the distribution of tasks.

Keywords: Task Distribution, Motivation Tools, Internal Motivation Tools, External Motivation Tools, Job Satisfaction.

1.GİRİŞ

Ülkelerin kalkınmışlık düzeylerini gösteren en önemli unsurlardan biri de sağlık sektöründeki gelişmişlik düzeyidir. Sağlık sektörü, insan yaşamını esas aldığı için yaşanacak ve yapılacak en ufak hatanın çoğu zaman telafisi bulunmamaktadır. Bu bağlamda insan faktörü en belirleyici unsurdur. Bu yüzden sağlık kurumlarında, hizmetin zamanında ve istenilen kalitede verilmesinde çalışanların motivasyonu ve iş tatmini önem arz etmektedir. Bunu yegane yerine getirebilecek unsur insan kaynağı yani çalışanlarıdır. İşletmelerin, en önemli kaynağı olan ‘İnsan Kaynağını’ elde tutması ve onların maddi-manevi beklentilerine, ihtiyaçlarına en uygun, en doğru şekilde ve zamanında cevap vermeleri gerekmektedir. Bu bağlamda çalışanın motivasyonu açısından gerekli olan motivasyon araçlarının ve işe karşı tutumlarını ifade eden iş tatmini faktörlerinin; işletmeler için ama özellikle insan çeşitliliğinin bu kadar fazla olduğu ve hastaların, sağlık hizmeti talebine gerekli nitelikte hizmetin verilmesinin ancak çalışanlar ile sağlanabildiği sağlık sektöründe, bu araçların ve faktörlerin önemi daha da artmaktadır.

Alanyazında motivasyon araçları ile iş tatmini ilişkisini sağlık sektöründe inceleyen çeşitli araştırmalar bulunmasına rağmen, motivasyon araçları ile iş tatmini düzeyinin belirlenmesinde görev dağılımı faktörünü ele alan çalışmalar neredeyse hiç bulunmamaktadır. Bu sebeple çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışanların motivasyon ve iş tatmini düzeylerinin belirlenmesinde görev dağılımı faktörünün rolünün ele alındığı bu çalışmada ilk olarak motivasyon ve iş tatmini kavramlarına yer verilmiştir. Ardından motivasyon-iş tatmini-sağlık kurumları ilişkisi ele alınmış olup, görev dağılımından kısaca bahsedilmiştir. Daha sonra üç özel sağlık kurumları çalışanlarının üzerinde uygulanan anket çalışmasına dayalı olarak yürütülen bu araştırma modelinin hipotez ve bulgularının yer aldığı bölüme yer verilmiştir. Sonuç bölümü ile çalışma tamamlanmıştır.

2. MOTİVASYON

İnsan yaşamının neredeyse her alanında varlığını hissettiren ‘motivasyon’ kavramı; iş yaşamında, örgütlerin başarısı için gerekli olan nitelikli iş gücünü arttırmak isteyen yöneticilerin odak noktası olmuş durumdadır. Katkı değeri sonsuz tek kaynaklarının ‘insan’ olduğunu bilen kurumların; çalışanlarını memnun etmeleri, istek ve ihtiyaçlarına zamanında cevap verebilmeleri gerekmektedir.

İnsanın iş yaşamında ‘makine’ olarak görüldüğü geçmiş zamandan, özellikle teknolojinin gelişmesi ile birlikte rekabetin hız kazandığı günümüz şartlarına kadar olan sürede, çalışanların örgütlerinde değerinin arttığı görülmektedir. Son yıllarda motivasyon kavramı, işletmeler için her ne kadar önemli hale gelmiş olsa da, bu zamana kadar motivasyon alanında literatürde birçok çalışma bulunmaktadır. Yapılmış olan bu çalışmalar; motivasyon kavramının tanımında, motivasyon teorilerinin gruplandırılmasında, motivasyon araçları veya faktörlerinin belirlenmesinde/ gruplandırılmasında farklılıkların yaşanmasına neden olmuştur.

Motivasyonu, “*kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranmaları ve çaba göstermeleri*” şeklinde tanımlamak mümkündür (Koçel, 2018: 639). Başka bir deyişle *motivasyon*, çeşitli uyarıcıların etkisi ile kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranmalarıdır (Sökmen, 2016: 183). Cüceloğlu’na göre Güdü (Motivasyon); istekleri, arzuları, gereksinimleri, dürtüleri ve ilgileri kapsayan genel bir kavramdır (Kurtuldu ve Aksu 2015: 322). Bu tanımlardan ve literatürdeki diğer tanımlardan yola çıkılarak motivasyon için özetle; bir amacın gerçekleştirilmesinde baskıdan ziyade isteğin olması gerektiği vurgusunun yapılması mümkündür. Örgütlerin amaçlarının gerçekleştirilmesinde de, çalışanların bu amaçları istekle gerçekleştirmeleri şarttır. Çalışanın yeteneğini, bilgisini, becerisini işine tam olarak yansıtabilmesi ve örgütün devamlılığı, verimliliği için çalışan motivasyonu, örgütler için zorunlu hale gelmektedir. Yönetim kadrosu, çalışanlarının motivasyonunu sağlamak veya motivasyon düzeyini arttırmak için bazı yardımcı araçlara başvurmaktadır. Bunlara literatürde motivasyonu etkileyen faktörler/araçlar denilmektedir. Motivasyonu arttırmaya yönelik araçlar ekonomik, psikolojik-sosyal ve örgütsel-yönetimsel; veya içsel dışsal olarak sınıflandırılabilir (Tarakçıoğlu vd., 2010; Mottaz, 1985; Allen ve Killman 2001: 116’dan Aktaran: Kerse 2016: 4). Literatürde, ‘motivasyonu etkileyen araçlar’ bu iki farklı ayırım ile ele alınsa da, bazı farklılıklara rağmen içerik olarak aynıdır. Bu çalışmada, işgörenlerin motivasyonunu sağlayan araçlar, mevcut teorilerin sentezinden hareketle içsel ve dışsal motivasyon ayırımı esas alınarak iki grupta incelenmiştir. Doğrudan işin doğasıyla ilgili olan ve işin içeriğinden kaynaklanan ‘içsel motivasyon araçları’; işte bağımsızlık, işe katılım, sorumluluk, çeşitlilik, yaratıcılık, işin çalışan açısından önemi, ilgi çekici ve zorlayıcı iş, kişinin yeteneklerini ve becerilerini kullanma fırsatları, kişinin performansı ile ilgili tatmin edici geri bildirim gibi faktörleri içermektedir (Dündar vd. 2007: 108). Bu çalışmada değer ve statü, yetki ve sorumluluk devri, kararlara katılma, takdir edilme, işi çekici kılma gibi faktörler; içsel motivasyon araçları olarak ele alınmıştır. Örgüt tarafından yönlendirilen ve çalışanın kontrolü dışındaki unsurları kapsayan ise ‘dışsal motivasyon araçları’ olarak adlandırılmaktadır (Kerse 2016: 4). Mottaz, dışsal motivasyon araçlarını ‘Sosyal’ ve ‘Örgütsel’ motivasyon araçları olarak iki boyutta ele almıştır. Kişiler arası ilişkilerin niteliğine dayanan arkadaşlık, yardımseverlik, iş arkadaşlarının ve amirin desteği gibi faktörler ‘Sosyal’ motivasyon araçlarını; İş performansını arttırmak için örgüt tarafından sunulan olanaklarla ilgili olan ücret eşitliği, yükselme imkanı, ek yararlar, iş güvencesi,

çalışma ortamındaki kaynakların yeterliliği ve çalışma koşulları ise somut olan ‘Örgütsel’ motivasyon araçlarını oluşturmaktadır (Dündar vd. 2007: 108).

Ayrıca motivasyon, sadece çalışanlar için değil; yöneticilerin ve örgütlerin başarısı için de gereklidir. Motivasyonu yüksek olan kişinin, kapasitesi ve performansı yüksek olarak her zaman verimli ve başarılı olacaktır (Aytürk, 2015: 105). Bireyin verimli ve yüksek performans sergilemesi ise, örgütün başarısına katkı sağlayacaktır. Yöneticiler için zorlu bir süreç ve büyük bir sorumluluk olan çalışanların motivasyonu, yöneticinin başarılı olmasını da sağlamaktadır. Yöneticilik işinin esasını oluşturan insanlarla beraber çalışmak, çalışma ekibini oluşturarak bu ekibin örgütsel amaçlar doğrultusunda isteyerek çalışmalarını ve çalışanların bu amaç doğrultusunda bilgi, yetenek ve becerilerini harcamalarını sağlayacak olan yöneticilerdir. Fakat örgüt içerisinde her kademedeki yönetici motivasyon konusunda üzerine düşeni yapmak zorundadır (Koçel, 2018: 639). Her çalışanın veya bireyin motive olduğu durum, konu farklılık göstermektedir ama karşılıklı faydaya dönüşen motivasyon; örgüt, yönetici ve çalışanlar için gereklidir.

Ayrıca bu makale araştırmasının zeminini oluşturan, “Motivasyon araçlarının X ve Y kuşağı çalışanların iş tatmini üzerine etkisi” adlı tez çalışması analiz sonuçlarına göre; içsel ve dışsal motivasyon araçları arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

3. İŞ TATMİNİ

İş tatmininin de motivasyon gibi, işletmelerin başarısı ve verimliliği açısından önemli bir konu olarak görülmesi, farklı sektörlerde çok sayıda çalışmaların yapılmasını sağlamıştır. Bir şeyle ilgili ne hissedildiğini ifade eden ‘Tutum’ lar; insanlar, nesnelere veya olaylar hakkında olumlu veya olumsuz değerlendirme içeren ifadeler bütünüdür (Robbins ve Judge, 2013: 72). Kişilerin yaşam süreçlerinde binlerce tutumunun olmasına rağmen iş yaşamı açısından tutumlar sayıca sınırlıdır. Örgütsel bazda tutumları; işe bağlılık, iş sorumluluğu ve bu çalışmanın ana konularından birini oluşturan ‘İş Tatmini’ olarak ele almak mümkündür (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2016: 36). İş tatmini, bireyin işi ve işyeriyle ilgili genel duygu ve düşüncesi hakkında geribildirim elde edebilmek için önemli bir kavram olup; çalışanın işyerinden beklentilerini ve işine karşı tutumunu ifade etmektedir (Keser ve Güler, 2016: 231-232). Vroom iş tatmini kavramını, çalışanların işlerindeki rolüne karşı duygusal tepkileri olarak tanımlamakta ve kişinin işine karşı olan olumlu tepkilerini iş tatmini, işine karşı olumsuz tepkilerini ise iş tatminsizliği olarak ifade etmektedir (Vroom, 1967’den Aktaran: Kök 2006: 293). Weiss (2002) ise iş doyumunu, “kişinin iş veya iş durumu hakkındaki olumlu (ya da olumsuz) değerlendirme yargısı” olarak tanımlamaktadır (Aktaran: Leblebici ve Mutlu, 2014: 50). İşletmelerin hammaddesinin ‘insan’ oluşu ve insanların genel özelliklerinden biri olan ‘duygusal varlık oluşları’, işletmeleri de etkilemektedir. Sadece özel yaşantısında değil, iş yaşamında da duygularını bir şekilde gösteren bireyler; işi ve yüreği arasında olumlu bir ilişki kurduğunda mutlu, kuramadığında ise mutsuz olacaktır. Yani mutlu olduğunda tatmin olmuş olacaktır. İşinde tatmin bulamayan birinin verimliliği ve performansının düşük, işinde doyum bulan kişinin daha güçlü bir motivasyonla verimli olacağı beklenir (Tutar, 2014: 157). İş tatmininin bir diğer önemi ise; örgütlerin gelişmesinin önündeki engellerden olan işi sabote, işten ayrılma, işe devamsızlık gibi olumsuz davranışlara engel olabilmektedir (İmamoğlu vd., 2004: 168-169).

İş tatminini etkileyen faktörler bulunmaktadır. İş tatmini konusunda tüm çalışanlara tek bir bakış açısı ile yaklaşmak veya iş tatminini sadece bir etkene bağlamak, kurumlara başarıdan ziyade başarısızlığı getirebilmektedir. Kişilere ve mesleklere göre farklılık gösteren ‘İş tatminini etkileyen faktörleri’, ‘Bireysel’ ve ‘Örgütsel’ faktörler olarak ele almak mümkündür. Bu çalış-

mada, bu alanda daha önce yapılmış çalışmalardan yola çıkılarak iş tatminini etkileyen bireysel faktörler; cinsiyet, yaş tecrübe, medeni durum, eğitim ve kişilik olmak üzere altı alt başlık altında ele alınmıştır (Alsatt 2016: 44). Bu faktörler; kurumların başarısında, verimliliğinde, kar elde etmesinde ve sürekliliğinde gerekli olan iş tatmini üzerinde rol oynayan altı önemli faktördür. Bireysel faktörlerden biri olan 'Yaş' faktörü alanında yapılmış olan bir çalışma sonucunda; insanların otuzlu yaşlarda başarılarının artmasıyla birlikte iş doyumlarının arttığı, kırklı yaşlarda tatmin düzeylerinin düştüğü ve ellili yaşlarda ise iş doyum düzeylerinin tekrardan arttığı görülmüştür (Yelboğa 2007: 4). Bireysel faktörlerin yanında örgütsel/çevresel faktörlerinde kurumlar üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. Örgütsel faktörleri; örgütün formel ve informal yapısı, hiyerarşik yapısı, yönetim alanı, örgütün mekanik veya organik yapıya sahip olması gibi faktörleri içeren 'Örgütsel yapıya ilişkin faktörler' ile işin özellikleri, işin beceri gerekleri, özverkliliği olanak sağlaması gibi faktörleri içeren 'İşleyle ilgili faktörler' olarak iki grupta incelemek mümkündür (Tutar, 2014: 159). Örgütsel faktörlerden biri olan 'Terfi' programının uygun bir biçimde yürütülmesiyle, işgörenin etkinliği ve morali iyileştirebilir ve böylece nitelikli işgücü örgüte çekilebilir (Bingöl, 2016: 575).

4. MOTİVASYON – İŞ TATMİNİ – SAĞLIK KURUMLARI İLİŞKİSİ

Yaşamlarını devam ettirebilmek amacıyla çalışan ve yaşamlarının belirli zamanlarını çalıştıkları işletmede geçiren insanlar, çalıştıkları kurum tarafından ihtiyaçlarının, beklentilerinin karşılanmasını istemektedirler. Bu beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasına bağlı olarak, kurumların verimliliğinin sağlanmasında en önemli faktör olarak gösterilen 'çalışan mutluluğu' sağlanmış olacak ve çalışanlar daha huzurlu, daha mutlu bir ortamda çalışabileceklerdir. Çalışanın mutlu olması performansına olumlu yansıtacak ve böylece çalışanın göstereceği performansın da kurumun başarısına katkı sağlaması sağlanacaktır. Çalışanın, kurumun başarısına etki edecek yüksek performansı göstermesinin yolu ise, iş tatmininden geçmektedir. İş tatmini, hem ekonomik hem de psikolojik açıdan insan için önem arz etmektedir (Yavuz ve Karadeniz, 2009: 508).

İnsan faktörünün önem arz ettiği sağlık kurumlarında, yaşanabilecek en ufak hatanın neredeyse çoğu zaman telafisi bulunamamaktadır. Bu hataların oluşmasını engellemek veya hataları en aza indirmek için, yöneticilerin çalışan motivasyonuna ve iş tatminine gereken önemi vermesi gerekmektedir. Gerekli önemin verilmesi halinde sağlık sektöründe çalışan insan kaynağının kendisinden hizmet bekleyen hastalara istenilen nitelikte hizmet vermesi sağlanacak böylece sağlık kurumları da bu durumdan gerekli faydayı sağlamış olacaktır.

Sonuç olarak sağlık sektöründe rekabetin artması ile birlikte, fiyat alanında farklılık yaratmaları mümkün olmayan kurum yöneticileri, çalışanların motivasyon ve iş tatmin düzeylerine daha fazla önem vermeye başlamışlardır. Hasta tatmininin yaşanması konusunda hizmet kalitelerini yükseltmek ve bu konuda rakipleri arasında ön plana çıkmak isteyen kurumlar, çalışanlarının motivasyonu ve iş tatmini konusunda büyük bir çaba göstermektedirler (Orhaner ve Mutlu 2018: 483-484).

5. GÖREV DAĞILIMI

İşletmeler ve özellikle sağlık kurumları; insan çeşitliliğinin çok fazla olduğu birimlerdir. Her bir insanın o çatı altındaki görevi, yaşı, kişiliği, eğitim durumu vb. özellikleri farklılık göstermekte ve tüm bu farklılıklara rağmen, buldukları işletmenin amaçları konusunda 'Aynı' kelimesi etrafında yani 'aynı amaç' etrafında birleşmektedirler. Yönetim ise, bireyleri aynı amaç

etrafında toplamak ve bu yolda amaca doğru ilerlemelerini sağlamak için; çalışanın motivasyon ve iş tatmini düzeyini arttırıcı faaliyetlerde bulunması gerekmektedir.

Sağlık kurumları çatısı altında farklı işgücü gerektiren grupların var oluşu, mesleki çeşitliliği de beraberinde getirmektedir. Hizmet kalitesinin belirleyicisi olarak çalışanların görüldüğü fiziksel, tıbbi ve teknolojik niteliğin önemli olduğu sağlık hizmetleri işletmelerinin başarısında; insan faktörünün etkinliği önemli bir etken olarak görülmektedir (Kıdak ve Aksaraylı, 2009: 76).

Alanyazın incelendiğinde görev dağılımını ele alan neredeyse hiç çalışma bulunmamaktadır. Fakat yapılmış olan birkaç çalışmanın içeriğinden yola çıkılarak, çalışanın motivasyon – iş tatmini düzeyinin belirlenmesinde görev dağılımının etkili olup olmadığı görülebilmektedir. Karakuş (2011)'un yapmış olduğu çalışmada; hemşirelerin kariyer eğitimlerine bağlı olarak yaptıkları başhemşirelik, eğitim hemşiresi, enfeksiyon kontrol hemşiresi, supervisor, servis hemşiresi, ünite sorumlu hemşiresi gibi unvanların iş tatminine etkisinin olduğu görülmüştür. Yönetici konumunda olan hemşirelerin daha fazla iş tatmini yaşadığı sonucuna varılmıştır.

Görev dağılımının rolü; iş tatminini etkileyen tecrübe, eğitim, terfi/kariyer imkanı gibi faktörlerin içerisinde görülebilmektedir. Motivasyon araçlarından da; yetki ve sorumluluk devri, eğitim olanakları, terfi ve yükselme gibi faktörlerin içerisinde yerini almaktadır. Yüksek eğitim düzeyine sahip çalışanın, eğitim düzeyine uygun pozisyon/görevde yer alamayacak olması ve beraberinde işin getireceği monotonluk ile kariyer planlama sistemi içinde bir sürece bağlı olduğunu bilecek olması, iş tatmin düzeylerinin düşmesine neden olabilmektedir (Özaydın ve Özdemir 2014: 275). Ayrıca insanların doğasında yükselme arzusu vardır. Bireyin bu arzusu, çalıştığı kurum tarafından ne ölçüde karşılanırsa, çalışan o ölçüde tatmin bulacaktır (Tutar, 2014: 165).

6. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Yapılan bu araştırma çalışmasının amacı; görev dağılımı faktörünün, kurumlar için önemli olan motivasyon-ış tatmini düzeyleri üzerinde yarattığı etkileri ve varsa farklılıkları değerlendirmektir.

Araştırmanın evrenini, 2019 yılında İstanbul ili, Sultangazi ilçesine bağlı üç özel sağlık kurumundaki tüm personeller (hekimler, hemşire, sağlık memuru, ebe, laborant, röntgen teknisyeni, psikolog, diyetisyen, eczacı, fizyoterapist vb., şef, memur, aşçı, teknisyen, şoför, hizmetli, avukat vb.) oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise 180 özel sağlık kurumu çalışanı oluşturmaktadır.

Çalışmada, yapılandırılmış anket yöntemi kullanılmış olup, sektörün özelliği olan iş yoğunluğunun ve hizmet talebinin ansızın gelişinden dolayı, yüz yüze anket tekniği pek fazla kullanılmaya elverişli olmamıştır. İş yoğunluğunun fazla olduğu birimlerde veya kurumlarda klinik/birim sorumlularına, yöneticilerine anket/araştırma hakkında gerekli bilgiler verilmiştir. Personelin müsait olduğu zamanda anketi doldurması için belli bir zaman (gün, hafta) verilmiştir. 250 anket tesadüfi olarak dağıtılmış olup, 180 katılımcıda geri dönüş sağlanmıştır. İki kurumda yönetim kadrosunda yetkili kişilere anket soruları ve araştırma konusu hakkında gerekli bilgiler verilip, anketler teslim edilmiştir. Bir kurumda ise, anketler çalışanlara elden tek tek dağıtılmış olup, gerekli açıklamalar, tanımlamalar yapılmıştır. Bu araştırmanın sınırlılığı ise, 2019 yılında Sultangazi ilçesinde bulunan özel sağlık kurumlarının ele alınmış olması ve özel-

likle iki kurumda doktorların çalışmaya sıcak bakmayıp, katılmamış olmalarıdır. Bu nedenden dolayı, anket katılımcı sayısında ciddi düşüş yaşanmıştır.

Anket formunun ilk kısmında, 7 adet kişisel bilgiler bulunmaktadır. Motivasyon Araçları Ölçeği kısmında ise, Süleyman Dündar ve arkadaşlarının (2007) yapmış oldukları çalışmada kullandıkları ölçek kullanılmıştır. Ölçekte “İçsel Motivasyon Araçları” ile ilgili ilk 9 (1-9) ifade, “Dışsal Motivasyon Araçları” ile ilgili olarakta 15 ifade (10-24) yer almaktadır. Yani motivasyon araçlarını ölçmeye yönelik 24 adet ifade katılımcılara sunulmuştur. İş Tatmini Ölçeği Kısmında ise 1986 yılında Aslı Baycan tarafından Türkçe’ye çevrilmiş olan 20 ifadeden oluşan “Minnesota Satisfaction Inventory” (Minnesota İş Doyumu Ölçeği) kullanılmıştır.

Araştırmada sınanan hipotezler şu şekilde sıralanabilir:

• H₁: Görev dağılımı faktörünün, çalışanın motivasyon ve iş tatmini düzeyinin belirlenmesine etkisi vardır.

• H₂: Görev dağılımı faktörünün, çalışanın motivasyon ve iş tatmini düzeyinin belirlenmesine etkisi yoktur.

7.ARAŞTIRMA ANALİZ SONUÇLARI (GÖREV-MOTİVASYON-İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK ÇOKLU UYUM ANALİZİ (MULTIPLE CORRESPONDENCE ANALYSIS))

GÖREV DAĞILIMI (ÖZETLENMİŞ)

	N	YÜZDE	BİRİKİMLİ YÜZDE
ASİSTAN	4	2,2	2,2
DOKTOR	5	2,8	5,0
EBE	2	1,1	6,1
ESTETİS	2	1,1	7,2
FTERAPİ	4	2,2	9,4
GÜVENLİK	4	2,2	11,7
HDANIS-MA	50	27,8	39,4
HEMSİRE	27	15,0	54,4
Hİ	5	2,8	57,2
HOSTES	10	5,6	62,8
İK	2	1,1	63,9
MU-HASEBE	4	2,2	66,1
PERSONEL	27	15,0	81,1
SANTRAL	3	1,7	82,8
SEKRETER	6	3,3	86,1
TEKNİK	8	4,4	90,6
TMZLKPER	14	7,8	98,3
VEZNE	2	1,1	99,4
YÖNETİ	1	,6	100,0
TOPLAM	180	100,0	

Bu çalışmada;

- Doktorlar, hemşireler 'Sağlık' görev kategorisinde,
- Fonksiyonel birimler 'İdari' görev kategorisinde,
- Bu ikili dışında kalan birimler ise 'Teknik' görev kategorisinde yer almıştır.

DEĞİŞKENLER: Modelde yer alan değişkenlerin tümü kategorik olmalıdır. Burada:

Görev: İdari, sağlık ve teknik

İçsel ve dışsal motivasyon: Düşük, yüksek

İş tatmini: Düşük, yüksek

Söz konusu değişkenlere ait kategorilerin iki boyutlu uzaydaki görünümünü elde etmek için çoklu uyum analizi yapılmıştır. Çoklu Uyum Analizi parametrik olmayan bir yöntem olup kategorik verilere uygulandığı için herhangi bir varsayım gerektirmemektedir.

Bunun yanında 'Görev Dağılımı' gibi katılımcılara sorulan diğer demografik bilgilerin sonuçları ise şu şekildedir:

- Araştırma bulgularının oluşmasını sağlayan 180 katılımcı bulunmaktadır. Katılımcılar, cinsiyetlerine göre; %80 (144 Kişi) Kadın, %20 (36 Kişi) Erkek şeklinde dağılım göstermişlerdir.

- Katılımcılar, doğum yıllarına göre;

- %2,2 (4 Kişi) Bebek Patlaması Kuşağı,
- %17,2 (31 Kişi) X Kuşağı,
- %80,6 (145 Kişi) Y Kuşağı

olarak dağılım göstermişlerdir.

- Katılımcılar medeni durumlarına göre; %62 (111 Kişi) Bekar, %38 (68 Kişi) Evli şeklinde dağılım göstermişlerdir. 1 katılımcı ise, cevap vermemiştir.

- Katılımcılar eğitim durumlarına göre; %0,6 (1 kişi) Okur-Yazar/Mezun Değil, %8,3 (15 kişi) İlköğretim, %5 (9 Kişi) Ortaöğretim, %44,4 (80 Kişi) Lise, %36,7 (66 Kişi) Lisans, %3,3 (6 Kişi) Yüksek Lisans, %1,7 (3 Kişi) Doktora ve Üzeri şeklinde dağılım göstermişlerdir.

- Katılımcılar meslekte geçen sürelerine göre; %45,3 (81 Kişi) 0-3 Yıl, %26,3 (47 Kişi) 4-7 Yıl, %10,1 (18 Kişi) 8-11 Yıl, %18,5 (34 Kişi) 12 Yıl ve Üzeri şeklinde dağılım göstermişlerdir. Katılımcılardan 1 kişi ise cevaplanamamıştır.

- Katılımcılar şu an çalıştıkları kurumda geçirdikleri süreye göre; %66,5 (119 Kişi) 0-3 Yıl, %21,2 (38 Kişi) 4-7 Yıl, %5,6 (10 Kişi) 8-11 Yıl, %6,7 (13 Kişi) 12 Yıl ve Üzeri şeklinde dağılım göstermişlerdir. 1 kişi ise cevap vermemiştir.

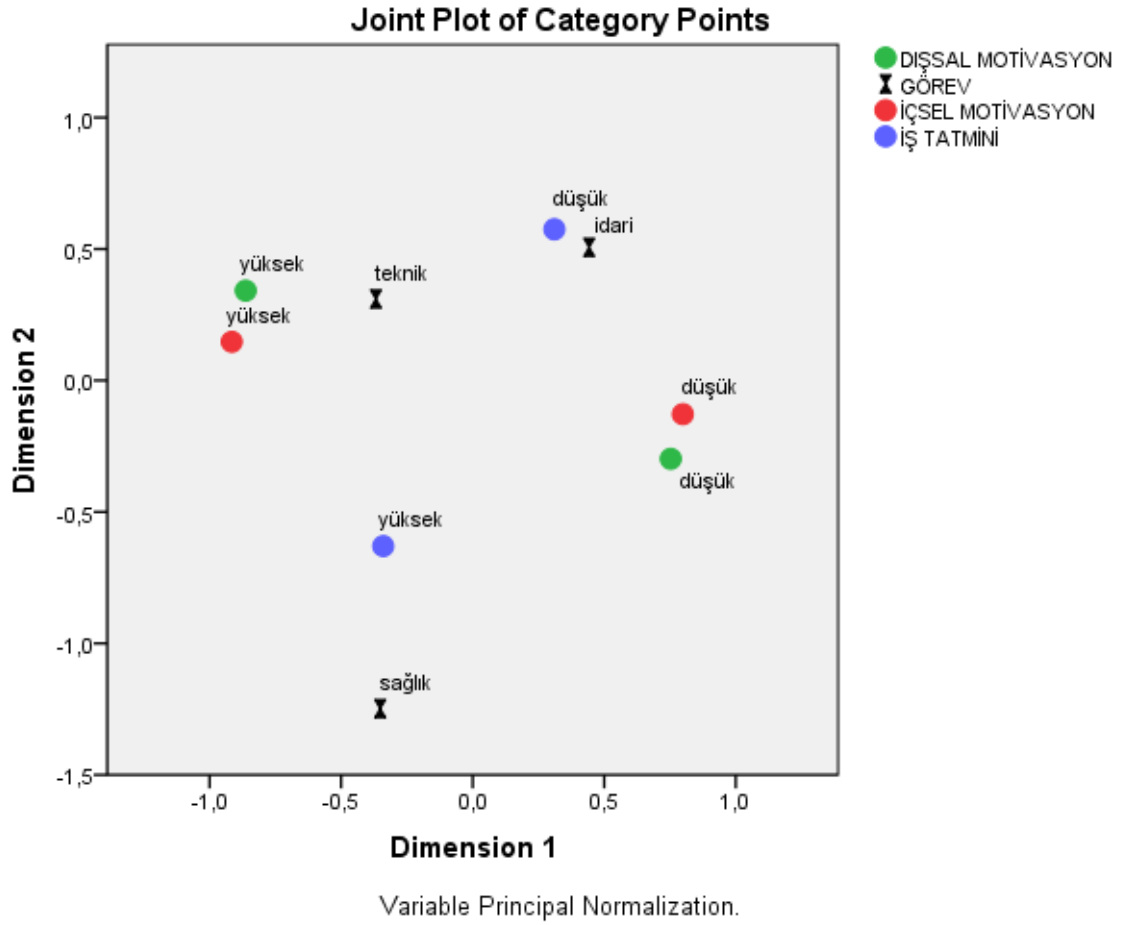
ANALİZ SONUÇLARI:

Model Özeti				
Boyut	Cronbach Alfa			
		Toplam(Özdeğer)	İnertia	Açıklanan Varyans (%)
1	,523	1,646	,412	51,156
2	,032	1,025	,256	25,617
Toplam		2,671	,668	
Ortalama	,335 ^a	1,335	,334	33,386

Model özeti tablosu incelendiğinde birinci boyut varyansın %51,1'ini, ikinci boyut %25,6'sını açıklamaktadır. İki boyutun birlikte varyansı açıklama oranı yaklaşık %80 olup açıklayıcılığın yeterli düzeyde olduğu görülmektedir.

Ayrırcı Ölçüler			
	Boyut		Ortalama
	1	2	
GÖREV	,160	,542	,351
İÇSEL MOTİVASYON	,731	,019	,375
DIŞSAL MOTİVASYON	,650	,102	,376
İŞ TATMİNİ	,106	,362	,234

Değişkenlerin hangi boyutta daha iyi temsil ettiğini ayrırcı ölçüler tablosunda görülmektedir. Görev değişkenine ait ağırlık 0,542 ile ikinci boyutta, içsel motivasyon 0,731 ile birinci boyutta, dışsal motivasyon 0,650 ile birinci boyutta ve iş tatmini 0,362 ile ikinci boyutta daha fazladır.



Değişkenlere ait kategorilerin iki boyutlu uzaydaki konumları birinci boyuta göre incelendiğinde orijinin sağ tarafında görev değişkeninin “idari”, içsel motivasyonun “düşük”, dışsal motivasyonun “düşük” ve iş tatmininin “düşük” kategorisi yer almaktadır.

Orijinin sol tarafında görev değişkeninin “teknik” ve “sağlık”, içsel motivasyonun “yüksek”, dışsal motivasyonun “yüksek” ve iş tatmininin “yüksek” kategorisi yer almaktadır.

Buna göre idari görevde yer alan çalışanların içsel ve dışsal motivasyonu ile iş tatmini seviyesinin düşük olduğu anlaşılmaktadır. Teknik görevde yer alan çalışanların ve sağlık çalışanlarının içsel ve dışsal motivasyonu ile iş tatmini seviyesinin yüksek olduğu görülmekle birlikte özellikle teknik personelin yüksek içsel ve dışsal motivasyon kategorisine daha yakın olduğu dikkat çekmektedir.

Görev ve iş tatmini kategorileri açısından ikinci boyuta göre değerlendirme yapıldığında, idari ve teknik personelin iş tatmininin düşük, sağlık personelinin yüksek olduğu görülmektedir.

Genel olarak, idari personelin işinden tatmin olmadığı, motivasyonunun düşük olduğu; teknik personelin motivasyonunun yüksek olduğu; iş tatmini ve motivasyon açısından sağlık personelinin ve teknik personelin benzer olduğu anlaşılmaktadır.

Yani bu analizlere göre: H₁ hipotezi kabul edilmiştir. H₂ hipotezi reddedilmiştir.

8.SONUÇ

“Çalışanların motivasyon-iş tatmini düzeylerinin belirlenmesinde görev dağılımı faktörünün rolü” adlı bu çalışma sonucunda; görev dağılımı faktörünün, çalışan iş tatmini ve motivasyonu düzeyinde farklılığa sebebiyet verdiği görülmüştür. Yani görev dağılımı faktörü, iş tatmini ve motivasyon düzeyi konusunda etkili bir faktördür.

Farklı işgücü gerektiren grupların olmasından kaynaklı, mesleki çeşitliliğin yüksek olduğu sağlık kurumlarında; kurumsal başarıyı sağlamak, verimliliği arttırmak, süreklilik sağlamak ve kar elde etmek için, yönetim kadrolarının çalışan motivasyonuna ve iş tatminine gerekli önemi vermeleri gerekmektedir. Görev dağılımı faktöründen kaynaklı, çalışan motivasyon ve iş tatmin düzeyindeki düşüşün gerçekleşme ihtimaline karşın, kurumun yönetim kademesinde bulunan tüm yöneticilerin bu alanda gerekli çalışmaları yapmaları önemlilik arz etmektedir. Aynı amaç için, bir örgüt çatısı altında birleşmiş olan bireylerin hem bireysel hem de örgütsel düzeyde farklılıkları bulunmaktadır. Bu farklılıklara rağmen örgüt amacı etrafında çalışanların bir bütün oluşturması şarttır.

Bir politikanın veya yöntemin, her işletme için fayda sağlamayacağı gibi; her çalışan için de her bir motivasyon aracı veya tatmin unsuru da aynı faydayı gösterememektedir. Yani her çalışan birey için motive olma aracı veya tatmin olduğu unsurlar farklılık gösterebilmektedir. Bu farklılığa neden olan en önemli faktörlerden biri ise, çalışanın kurumdaki görevidir. Kurumdaki görevlerin işgörelere yüklemiş olduğu sorumluluklar ve çalışma şartları bulunmaktadır. Yöneticilerin, görevlerin yükümlülüğünü göz önünde bulundurarak çalışanlarına daha eşitlikçi ve adilce davranmaları mümkün olabilmektedir.

Yönetim kadrosu, çalışanlarının istek ve ihtiyaçlarına tam zamanında, doğru bir şekilde cevap verebilmelidir. Rekabetin her alanda hız kazandığı günümüz çağında, nitelikli iş gücüne sahip olmak, rakiplerden bir adım önde olmayı sağlar iken; yöneticilerin gerekirse birebir görüşmeler yaparak her çalışanın istek ve ihtiyaçlarını sorması, araştırması, öğrenmesi ve bu istek ve ihtiyaçlara cevap vermesi gerekmektedir.

KAYNAKLAR

- Alsatt, Ç. O. (2016). Çalışan motivasyonunu etkileyen faktörlerin iş tatminine etkisinin belirlenmesine yönelik bir uygulama. Selçuk Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi. Konya: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aytürk, N. (2015). Örgütsel ve yönetsel davranış: örgütlerde insan ilişkileri ve yönetsel davranış yöntemleri. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bingöl, D. (2016). İnsan Kaynakları Yönetimi. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Dündar, S. Özutku, H. ve Taşpınar, F. (2007). İçsel ve dışsal motivasyon araçlarının işgörelere motivasyonu üzerindeki etkisi: ampirik bir inceleme. Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 2, 105-119.
- İmamoğlu, S. Z., Keskin, H. ve Erat, S. (2004). Ücret, kariyer ve yaratıcılık ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: tekstil sektöründe bir uygulama. Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 11/1.
- Karakuş, H. (2011). Hemşirelerin iş tatmin düzeyleri: Sivas ili örneği. Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl:3, Sayı: 6.

- Kerse, G. (2016). Motivasyon araçlarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: X ve Y kuşağı karşılaştırması. Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi, Uluslararası İşletme ve Yönetim Dergisi, 4/1, 1-23.
- Keser, A. ve Güler, B. K. (2016). Çalışma psikolojisi. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Kıdak, L. ve Aksaraylı, M. (2009). Sağlık hizmetlerinde motivasyon faktörleri. Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 7/1. 75-94.
- Koçel, T. (2018). İşletme yöneticiliği. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Kök, B. S. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın incelenmesine yönelik bir araştırma. Pamukkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 20/1.
- Kurtuldu, M.K. ve Aksu, C. (2015). Müzik öğretmenleri adaylarının piyano dersi motivasyon düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. The Journal of Academic Social Science Studies, 21, 321-329.
- Leblebici, Ö. ve Mutlu, S. (2014). Türkiye’de kamu sağlık çalışanlarının iş doyumlarının sağlıkta dönüşüm programı bağlamında incelenmesi. Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, 16/3.
- Orhaner, E. ve Mutlu, S. (2018). Sağlık personelinin iş tatmininin motivasyon üzerine etkisi. Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi, 4/1.
- Özaydın, M. M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkileri: bir kamu bankası örneği. İşletme Araştırmaları Dergisi, 6/1.
- Robbins, P. S. ve Judge, A. T. (2013). Örgütsel davranış. (İ. Erdem, çev.). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M.V. (2016). Örgütsel davranış. Bursa: Aktüel Yayıncılık.
- Sökmen, A. (2016). İşletmelerde yönetim ve organizasyon. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tutar, H. (2014). Örgütsel psikoloji: endüstri ve örgüt psikolojisine yeni yaklaşımlar. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yavuz, C. Ve Karadeniz, B. C. (2009). Sınıf öğretmenlerinin motivasyonunun iş tatmini üzerine etkisi. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2/9.
- Yelboğa, A. (2007). Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumunu ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi. Sosyal Bilimler Dergisi, 4/2.