

İnformel Grupların Çalışan Algıları Çerçevesinde Değerlendirilmesi: Bir Sağlık İşletmesi Uygulaması

Cenk TEKER¹, Doğancaan ÇAVMAK^{2*}, Sait SÖYLER²

1 Dr.Öğr.Üyesi, Nişantaşı Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu

2 Öğr. Gör., Tarsus Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Sağlık Kurumları İşletmeciliği

**Sorumlu Yazar / Corresponding: e-mail:dogancavmak@tarsus.edu.tr, Tel: +90324 600 00 33, Orcid:0000-0002-3329-4573*

Geliş Tarihi/Received: 17.05.2019

Kabul Tarihi/Accepted: 23.05.2019

e-Yayım/e-Printed: 27.06.2019

ÖZET

İnformel gruplar, örgüt üyelerinin kendi kişisel amaçları ve tercihleri doğrultusunda oluşturmuş oldukları gruplardır. Formal yapıdan bağımsız olarak gelişen informal gruplar, birer sosyal oluşum olup, işletme başarısı üzerinde etkileri bulunmaktadır. Sağlık işletmelerinde, matriks yapı içerisinde, çalışanlar arası iletişim kanalları, işbirlikleri hayati bir öneme sahiptir. Dolayısı ile iletişim süreçleri ve işletme başarı üzerinde etkisi olan informal grupların, sağlık işletmeleri çalışanları gözünden değerlendirilmesi, süreçlerde iyileştirme yapılabilmesi için önemlidir. Bu çalışmanın amacı, bir sağlık işletmesi çalışanlarının informal gruplara yönelik algılarının değerlendirilmesidir. Araştırma sonucunda, çalışanların örgüt içerisinde informal grupların varlığını hissettiği, yöneticilerinin informal gruplara katılım gösterdiklerine inandıkları ve informal grupların motivasyon artırıcı ve iş yükünü hafifletici faydalarının olduğunu belirttikleri görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: İnformel gruplar, İnformel İletişim, Sağlık Hizmetleri, Algı.

Evaluation of Informal Groups From Employees' Perspective: A Health Institution Survey

ABSTRACT

Informal groups are formed by the members of organization in accordance to personal goals and preferences. Informal groups develop independently from the formal structure and have significant impacts on the succes of the organizations. Communication channels and employees' colloboration within the matrix structure of healthcare services are important issues. Therefore, it is important to evaluate the informal groups from the point of view of healthcare employees. In accordance with this point, the study aims to examine the employees' perception of informal groups. It has been found that employees feel the presence of informal groups in the organization, believe that the managers attend the informal groups. Also it has been seen that informal groups enhance the motivation and reduce the workload which are perceived by the employees.

Keywords: Informal groups, Informal Communication, Healthcare Services, Perception

GİRİŞ

Günümüzün işletmecilik anlayışında işletme çalışanlarına ve çalışan gruplarına atfedilen önem günden güne artmaktadır. Zira bir işletmenin başarısının veya başarısızlığının temelinde çalışanların

performans düzeyleri, örgüte bağlılıkları, etik ilkeleri benimsemeleri gibi çok sayıda değişken yatmaktadır. Bu nedenle işletmelerde insan unsurunun önemi yadsınamaz bir gerçek olarak görülmektedir. Öte yandan işletmelerin alt sistemleri ve bu sistemlerin çalışabilmesi için çalışanların oluşturduğu çeşitli gruplar, işletme başarısına doğrudan etki eden unsurlardandır.

Grup kavramı; ortak normlara ve iş amaçlarına sahip olan, farklı rollere sahip bireylerin iletişim içerisinde bulunduğu bir topluluk olarak tanımlanabilmektedir (Şimşek ve ark, 2015). Bireylerin gruplara katılım amaçları birbirlerinden farklı olabilese de genel anlamda; karşılıklı çıkarların ve amaçların tatmin edilmesi, güvenlik ile ilgili ihtiyaçlar, sosyal ihtiyaçlar, aidiyet ihtiyaçları gibi temel sebepler bireylerin bir gruba katılmasına sebep olmaktadır (Albayrak, 2018).

Örgütlerdeki grup çeşitleri ile ilgili olarak literatürde çok farklı sınıflandırmalar yapıyor olsa da, bir örgütte temel olarak iki tür grup söz konusudur; formal ve informal gruplar. Formal gruplar resmi olarak ve resmi/yasal otorite tarafından belirli bir amaca hizmet etmek için oluşturulan gruplardır. Bu gruplara çalışma grupları ve komiteler gibi yasal/resmi prosedürler ile bir araya getirilmiş ve örgütsel amaçlara hizmet eden gruplar örnek gösterilebilir. Diğer bir tanıma göre formal gruplar bir örgüt içerisinde belirli hedeflere ulaşmak adına kasten oluşturulan ve iş görevlendirmeleri (work assignments) ile örgüt yapısının bir parçası olan gruplardır (Bedeian, 1993; Parikh ve Gupta, 2010). İnfomal gruplar ise yasal/resmi olarak oluşturulmamış ve tanınmamış gruplar olarak ifade edilmektedir. Bu tür gruplar grup üyeleri birbirlerine yakın olduğunda ve etkileşimleri arttığında spontane olarak oluşmaktadır. İnfomal gruplar örgüt yapısından bağımsız olarak üyelerinin amaçları için oluşturulan, spontane olarak kurulan ve amaçlarının örgütsel amaçlardan bağımsız olduğu gruplardır. Dolayısı ile tanımlardan yola çıkılarak, formal gruplar otorite ve pozisyona vurgu yaparken informal gruplarda kişisel ve sosyal ilişkilere vurgu yapıldığı ifade edilebilir (Weightman, 2004, Agarwal, 1982).

İnfomal gruplar, üyelerinin ortak amaçları doğrultusunda oluşturulan, üç veya daha fazla bireyden meydana gelen gruplardır. “İnsan insana muhtaçtır” anlayışı informal grupların oluşumuna katkı sağlayan en önemli motivasyon olarak görülmektedir. Örgütlerde bu tür informal gruplar her zaman gözlemlenmektedir. Örneğin bir hastane veya büyük bir başka sağlık merkezi içerisinde yönetim tarafından kurulan formal grupların yanısıra bir takım informal grupların da oluştuğu görülecektir. Bilgi edinme ve bilginin paylaşımı anahtar rol oynadığı için dedikoduların aktarıldığı, idari kararlar ile ilgili spekülasyonların yapılabildiği ve bireysel güç ve etkiyi artırabilecek olan yüz yüze iletişim informal gruplarda yoğunluktadır (Servellen, 2009).

İnfomal gruplar oluşturulurken bireylerin grup ve grup üyesi seçimi ile ilgili sosyal ve örgütsel psikologlar tarafından gerçekleştirilen çok sayıda araştırma mevcuttur. Bu konu ile ilgili olarak temel alınabilecek altı teori şu şekildedir (Tripathi ve Reddy, 2008);

Fiziksel Yakınlık teorisi: Bu teoriye göre bireyler işletmede fiziksel olarak yakın konumda olmaları doğrultusunda informal gruplar oluşturmaktadırlar.

Benzerlik teorisi: Bu teoriye göre birbirleri ile benzer davranışlara, ilgi alanlarına ve işle ilgili benzer ihtiyaçlara sahip olan bireyler informal grupları oluşturmaktadırlar.

Tamamlayıcılık teorisi: Bu teoriye göre zıt kutuplar birbirlerini çekmektedir. Birbirlerini tamamlayıcı özellikte olan bireyler bu vesile ile bir araya gelmektedirler.

Sosyal karşılaştırma teorisi: Bu teoriye göre bireyler kendilerini değerlendirmek maksadı ile kendilerini başkaları ile karşılaştırma yoluna gidebilmekte, bu vesile ile informal gruplar oluşabilmektedir.

Etkileşim teorisi: Bu teoriye göre bireylerin paylaştıkları ortak duygular, aktiviteler ve etkileşimler bireyler arası ilişkilerin gelişimine; bireyler arası ilişkilerin gelişmesi de aktivitelerin, duyguların ve etkileşimlerin artmasına sebep olmakta, dolayısı ile informal grupların oluşumuna yol açabilmektedir.

Mübadele teorisi: Bu teori kısaca maliyet-fayda temeline dayanmaktadır. Faydası maliyetinden fazla olan etkileşimler bireylerde mutluluk yaratırken, maliyeti faydasından yüksek olan etkileşimler anksiyete, yorgunluk, hayal kırıklığı gibi sonuçlar doğurabilmekte, dolayısı ile grup oluşumunu etkileyebilmektedir.

Diğer taraftan Şimşek vd. (Şimşek ve ark., 2015) gruplara üye olma sebeplerini; fiziksel yakınlık, güvenlik, sosyal ihtiyaçlar, öz saygı, ekonomik ihtiyaçlar ve ortak ilgiler olarak belirtmişlerdir.

Bireyler grup üyeliğinden olumlu sonuçlar bekleseler de ortaya çıkan sonuçlar olumsuz da olabilmektedir. Örneğin bireyler üye oldukları grupların ilke ve ideallerine uymak için kendi ilkelerinden ödün vermek zorunda kalabilmekte, bu durum da bireylerin çatışmaya düşmesine sebep olabilmektedir (Şimşek ve ark., 2015). Böyle durumlarla karşılaşıldığında çalışanlar yüksek performans gösteremeyecek ve işletmelerin işletme amaçlarına ulaşabilmeleri zorlaşacaktır.

İşletmelerde kaçınılmaz olan informal iletişim, doğru kullanıldığı zaman, performansa ve müşteri memnuniyetine doğrudan etki etmektedir. İnfomal örgütlere yönelik algı ve düşüncelerin doğru bir şekilde tespit edilebilmesi, yöneticilerin, insan kaynağının performansını yükseltebilecek alternatifler geliştirmesine ve tatmin olmuş iç müşterinin sağlanmasına olumlu katkı sunmaktadır. Sağlık işletmeleri emek yoğun olan ve iletişim kanallarının oldukça komplike olduğu üretim birimleridir. Farklı uzmanlık seviyelerinin ve yüksek sayıda insan kaynağının, işin doğasının getirmiş olduğu yorgunluk ve yıpranmanın yanı sıra, üst düzeyde işbirliği yapmaları gereği, gruplaşmaları şekillendiren önemli faktörlerdendir. Yüksek risklerle müşterek olarak karşılaşma ve yaratılan değer bir ekip ürünü olması, bireylerin formal gruplara olan bağlılığını artırırken, bir taraftan da geçirilen zaman, ortak özelliklerin belirmeye başlamasına sebep olmaktadır. Sosyal gruplar, iş bağlılığı ve çalışma performansı açısından oldukça etkili bir oluşumdur. Dolayısı ile formal gruplar ile informal ilişki ve iletişim süreçlerinin amaçlarının uyumlu olması, hizmet sürdürülebilirliği için oldukça önemlidir. Bu doğrultuda, çalışmanın temel çıkış noktası, sağlık işletmeleri çalışanlarının informal ilişki ve örgütlere yönelik farkındalık düzeyleri, beklentileri ve mevcut algılarını değerlendirmektir. İnfomal örgütlerin çalışanlar nezdinde, faydalarının, olumsuz taraflarının ve oluşum amaçlarının tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

Temel araştırma sorusu; “çalışanların informal gruplara yönelik algılarının demografik değişkenlere göre farklılık göstermekte midir?” şeklinde kurulmuş, araştırma sorusu doğrultusunda geliştirilen hipotezler, Yöntem başlığı altında sunulmuştur.

YÖNTEM

Evren ve Örneklem

Çalışma İstanbul ili, Bağcılar ilçesinde faaliyet gösteren bir özel hastanede yürütülmüştür. Hastane yönetiminden ilgili izinler alınmıştır. Hastanenin tüm sağlık ve yönetim insan kaynağı çalışma kapsamında değerlendirilmiştir. Çalışmada gönüllülük esas alınmış, insan kaynağı bilgilendirilmiş ve onaylarının alınması sonrasında çalışma uygulanmıştır. İlgili hastanenin, çalışma kapsamında değerlendirilen toplam çalışan sayısı 210'dur. Çalışmaya katılmayı kabul eden kişi sayısı 108'dir. Anketlerin geri dönüş oranı %51,4'tür.

Verilerin Toplanması ve Analizi

Verilerin toplanmasında, literatür ve uzman görüşü çerçevesinde, araştırmacılar tarafından hazırlanan anket formu kullanılmıştır. Anket formu, demografik bilgiler ve informal örgütler algısı ölçeğinden oluşmaktadır. Ölçek bünyesinde 16 adet önerme mevcuttur. Önermeler ilgili uzmanlarca değerlendirilmiş ve çalışmanın amacı ile örtüştüğü ifade edilmiştir. Her bir önerme “Forced Likert” formatında, 1 kesinlikle katılmıyorum, 2 katılmıyorum, 3 katılıyorum ve 4 kesinlikle katılıyorum, şeklinde puanlanmıştır. Ölçek keşfedici faktör analizi ve iç tutarlılık (Cronbachalpha) analizine tabi tutulmuştur. Nihai ölçek doğrultusunda tanımlayıcı istatistikler raporlanmış ve aşağıdaki hipotezler anlamlılık testlerine tabi tutulmuştur.

-H1a: İnfomal örgüt algısı çalışanların cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir

-H1b: İnfomal örgüt algısı çalışanların mesleklerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

-H1c: İnfomal örgüt algısı çalışanların çalışma yıllarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

-H1d: İnfomal örgüt algısı ile çalışanların yaşları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Analizler SPSS 20.0 paket programı ile gerçekleştirilmiştir.

Katılımcıların Profili

Çalışma katılımcılarının %78,7'si kadın, %21,3'ü erkektir. Katılımcıların hastanedeki görevlerine göre dağılımı aşağıdaki gibidir;

Tablo 1. Katılımcıların Görevlerine Göre Dağılımı

Görev	%
Hekim	6,5
Hemşire	32,4
Hasta hizmetleri personeli	36,1
Teknisyen/Tekniker	9,3
İdari Personel	15,7
	100

Katılımcıların %28,7'si bu kurumda 1 yıldan daha az bir süredir çalışırken, 32,4'ü 1-3 yıl, %3,7'si ise 10 yıldan fazla süredir çalışmaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Kurumda Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Görev	%
1 yıldan az	28,7
1-3 yıl	32,4
3-5 yıl	23,1
5-10 yıl	12
10 yıldan fazla	3,7
TOPLAM	100

Ölçek

Çalışmada, araştırmacılar tarafından geliştirilen önermelerden oluşan ölçek kullanılmıştır. Ölçeğe ait geçerlilik ve güvenilirlik analizleri aşağıdaki gibidir.

Yapı Geçerliliği

Önermelere uygulanan KMO Örneklem Yeterliliği ve Bartlett Küresellik Test sonuçları, örneklemin ve önermelerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. KMO ve Bartlett Testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Testi		,741
Yaklaşık Ki-Kare		373,288
Bartlett Küresellik Testi	Serbestlik Derecesi	91
	Sig.	,000



Grafik 1. Önermelere Ait ScreePlot Grafiği

Ölçeğin kaç boyuttan oluşması gerektiğine karar verilmesi sürecinde, önermelerin mantıksal yapısı ve uzman görüşünün yanı sıra, screeplot grafiği ve açıklanan varyans değerlerinden yararlanılmıştır. Screeplot grafiğinde, öz değeri 1'in üzerinde olan 5 faktörün yer aldığı ancak, 3. Nokta itibari ile düzleşme eğiliminin olduğu ve boyut tarafından açıklanan varyansın azaldığı görülmüştür. Mantıksal kurgu içerisinde ve önerme sayısı da göz önünde bulundurularak ölçeğin iki boyuttan oluşabileceği kanısına varılmıştır. İki faktörlü yapı aşağıdaki gibi dağılım göstermiştir.

Tablo 4. Boyutlar ve Faktör Yükleri

Önermeler	Faktör Yükleri	
	F1	F2
S7	0,796	
S9	0,696	
S15	0,676	
S14	0,657	
S6	0,623	
S8	0,489	
S11	0,435	
S5		0,731
S13		0,681
S2		0,611
S1		0,605
S4		0,517
S12		0,337

3 ve 10 numaralı önermeler faktör yüklerinin 0.30'un altında olması; 16 numaralı önerme ise ölçek güvenilirliğini büyük oranda düşürdüğü için ölçekten dışlanmıştır. Nihai yapıda, tüm önermelerin faktör yüklerinin 0.30'un üzerinde olduğu ve önermelerin mantıksal bir birliktelik gösterdiği görülmüştür. Boyutlar aşağıdaki gibi adlandırılmıştır;

Tablo 5. Faktörlerin Adlandırılması

Boyut	Adlandırma
F1	Kurumda Algılanan İnfomal Gruplaşma
F2	Ast-Üst İlişkilerinde İnfomal Gruplaşma

İç Tutarlılık Analizi**Tablo 6.** Cronbach Alpha Değeri

Cronbach Alpha	N
0,776	13

Ölçeğin iç tutarlılık değerinin (güvenilirliğinin) kabul edilir değerler arasında olduğu görülmüştür (>0,7).

BULGULAR

Katılımcıların boyutlardan aldıkları puanlar incelendiği zaman, alınabilecek ortalama puanın üzerinde oldukları görülmektedir.

Tablo 7. Boyutlardan Alınan Puanlara İlişkin Veriler

	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
F1	108	7,00	28,00	18,7130	4,22288
F2	108	7,00	23,00	15,5278	2,98738
Genel Ölçek	108	14,00	49,00	34,2407	5,94503

Bu durum, katılımcıların örgütlerinde informal yapılanmaları hissettikleri ve genel olarak faaliyetlerini sürdürürlerken bu gruplara ilişkin dinamikleri de göz önünde bulundurduklarını göstermektedir. Sağlık hizmetlerinde informal grupların yöneticiler ile olan ilişkilerde de belirleyici olduğu, çalışanların informal örgütler ile örgütsel olarak daha güçlü bir hale geldiklerine yönelik inançlarının olduğu görülmektedir. Önerme bazında alınan puanlar da aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 8. Göreve Göre Ortalama Puanlar

	F1 (Ort±Std)	F2 (Ort±Std)	Genel Ölçek (Ort±Std)
Hekim	17,5714±3,823	15±4,242	32,571±7,721
Hemşire	18,4857±4,203	15,3143±2,709	33,8±6,038
Teknisyen/Tekniker	18,6±4,835	15,3±2,584	33,9±5,08
Hasta hizmetleri personeli	19,025±4,737	15,69±3,309	34,717±6,708
İdari personel	19±2,958	15,941±2,656	34,941±3,508

F1 açısından en yüksek ortalama puana sahip olan gruplar öncelikle hasta hizmetleri personeli ve sonrasında idari personel iken, F2 açısından en yüksek ortalama puana sahip grup öncelikle idari personel ardından ise hasta hizmetleri personelleridir. Benzer şekilde genel ölçek puanı açısından idari personeller en yüksek puan ortalamasına sahiptir ve ardından hasta hizmetleri personelleri gelmektedir. Bu bağlamda hasta hizmetleri personelleri ile idari personellerin hem kurumda algılanan informal gruplaşmalar hem de ast-üst ilişkilerinde informal gruplaşmaları daha yüksek düzeyde algıladıkları görülmektedir. Genel ölçek puanından elde edilen sonuçlar da bu iki grup açısından informal gruplaşmaya ilişkin algının diğer gruplara göre yüksek olduğunu göstermektedir. Bu nedenle doğrudan tıbbi hizmetlerin sunulmasında görev alan personellerin informal gruplaşmalara ilişkin algılarının düşük

olduğu göze çarpmakta, diğer personellerin ise faaliyetlerinde ve ast üst ilişkilerinde bu tür informal grupların içerisinde yer aldıkları gözlemlenebilmektedir.

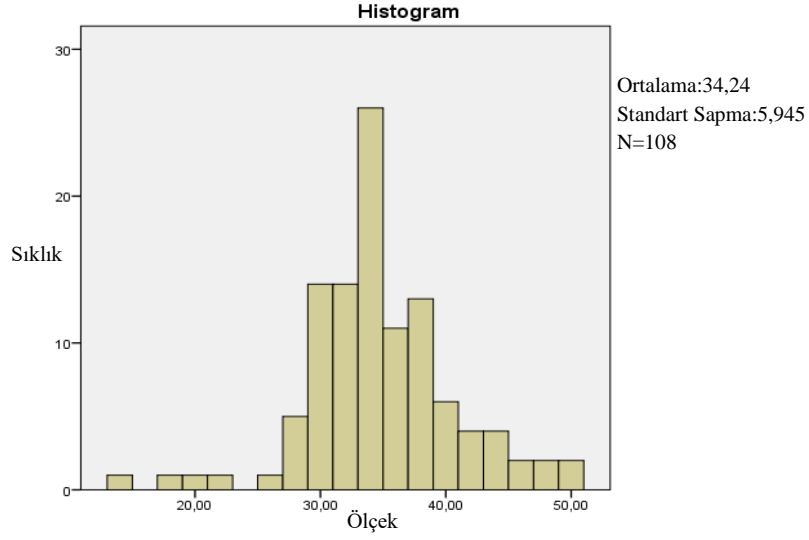
Tablo 9. Önermelerden Alınan Puanlar

Önermeler	Ortalama	Standart Sapma
7. Yöneticiler çalışanların aile büyüğü olarak kabul edilir.	2,5926	0,9956
9. Arkadaşlık bağları hataları ikili ilişkiler ile çözmemizi sağlar	2,6481	0,9404
15. Kurduğumuz arkadaşlık ilişkileri sayesinde, mesleki olarak gelişim sağlayabiliyoruz.	2,8519	0,8626
14. Kurumumuzda yöneticiler, güçlü sosyal ve arkadaşlık ilişkilerinin kurulmasını destekler.	2,6481	0,8462
6.İşyerindeki yakın arkadaşlıklar sayesinde hata ve sorunların bilinmesini engelleyebiliyorum	2,4815	0,9904
8. Kurumumuzda hiyerarşik basamaklar arasında abi/abla gibi hitaplar kullanılır.	2,2222	1,0965
11. Çalışma ortamındaki sosyal ilişkiler iş motivasyonumuzu yükseltir.	3,2685	0,8271
5. Yakın sosyal ilişkiler kurmamız yöneticimizin otoritesini zayıflatmamızı mümkün kılar	2,1204	0,88304
13. Yöneticiler ile kurulan yakın ilişkiler terfi durumunu etkiler.	2,4352	1,03466
2.İş arkadaşları ile resmi olmayan gruplar oluşturmamız karar süreçlerine etki etmemizi sağlar	2,6111	0,9051
1.İş arkadaşları ile yakın ilişkiler geliştirmemiz, yöneticiye karşı konumumuzu güçlendirir	2,8889	0,8998
4. Kurum çalışanları ile yakın arkadaşlıklar geliştirmemiz iş süreçlerinde birbirimizi idare etmemizi sağlar	2,9630	0,87463
12. Resmi olmayan arkadaşlık grupları, iş ortamında çatışma yaratır	2,5093	1,0184

Uygulanan ölçekte yer alan; 5, 6, 8 ve 13 numaralı önermelerden alınan puanların, ortalamasının altında kaldığı görülmüştür. Bu önermelerin özellikle yönetici ile olan ilişkilere ve yöneticinin otoritesine yönelik olduğu görülmektedir. En yüksek puana sahip önerme, 11 numaralı “çalışma ortamındaki sosyal ilişkiler iş motivasyonumuzu yükseltir” önermesi olmuştur. Bu tespit, informal örgütlerin, sağlık hizmetlerinde bir motivasyon unsuru olarak incelenmesi ve bu tür grupların kurum için olumlu etki yaratmasına dikkat edilmesi gerektiğini göstermektedir.

Hipotez Testleri

Serinin normal dağılıma uygunluğunun testi için histogram, basıklık-çarpıklık değerleri ve KolmogorovSmirnov testinden faydalanılmıştır. Histogram incelendiği zaman, uç değerlerin yer aldığı görülmektedir.



Grafik 2. Bağımlı Değişkenin Dağılımı

Tablo 10. Bağımlı Değişkenin Dağılımına İlişkin Değerler

	Değer	Standart Hata	Kolmogorov Smirnov	
Ortalama	34,2407	,57206	İstatistik Değeri	P
Medyan	34,00	-		
Çarpıklık	-0,111	0,233	0,109	0,003
Basıklık	1,462	0,461		

Bağımlı değişkeninin basıklık değerinin 1'den büyük olması (1,462) ve standart hatasına bölünmesi durumunda elde edilen değer 1,96'dan büyük olması (1,462/0,461) nedeniyle verilerin normal dağılıma uymadığı kararına varılmıştır. Ayrıca Kolmogorov Smirnov testinin anlamlı olması, H₀'ın (veriler normal dağılımlı ana kütlede gelmektedir) reddedildiğini göstermektedir. Dolayısıyla gruplar arasındaki farklılıklar ve değişkenler arasındaki ilişkiler non-parametrik yöntemler ile incelenmiştir.

Demografik değişkenlere göre yapılan değerlendirmelerde, informal örgütler algısının yalnızca toplam iş deneyimine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği, yaş ile anlamlı bir korelasyona sahip olmadığı tespit edilmiştir. Temel istatistik sonuçları aşağıda sunulmuştur.

Tablo 11. Hipotez Testleri

	Değişken	Faktörler			Karar
		F1	F2	Genel	
P*	Cinsiyet	0,681	0,231	0,311	H ₀ kabul
	Meslek	0,801	0,988	0,842	H ₀ kabul
P**	Kurumda çalışma süresi	0,225	0,252	0,630	H ₀ kabul
	Toplam deneyim	0,003	0,928	0,027	H ₁ kabul

*Mann Whitney U

**Kruskal Wallis Testi

Anlamlı bir farklılığın olduğu, toplam deneyim değişkeni için sıra ortalamaları aşağıdaki gibidir.

Tablo 12. Toplam Deneyimin Değerlendirilmesi

	Toplam Deneyim	N	Sıra Ortalaması
F1	1 yıldan az	28	46,13
	1-3 yıl	40	69,80
	3-5 yıl	21	46,76
	5-10 yıl	14	47,11
	10 yıldan fazla	5	32,20
F2	1 yıldan az	28	56,54
	1-3 yıl	40	56,25
	3-5 yıl	21	49,69
	5-10 yıl	14	54,39
	10 yıldan fazla	5	49,60
Genel Ölçek	1 yıldan az	28	49,61
	1-3 yıl	40	66,68
	3-5 yıl	21	44,55
	5-10 yıl	14	51,36
	10 yıldan fazla	5	35,10
	Toplam	108	

Değerlerin özellikle 1-3 yıl tecrübe aralığı için daha yüksek olduğu görülmektedir. En düşük puan ortalamalarına sahip olan grubun 10 yıldan fazla toplam deneyime sahip olduğu görülmektedir.

Tartışma ve Öneriler

İşletmelerde, özellikle de hizmet işletmelerinde informal grupların oluşumu kaçınılmazdır. Örgüt organizasyonu çerçevesinde belirlenen formal yapı, bireyler arası iletişim kanalları ve raporlama ilişkilerini belirlerken, informal örgütler bu yapı dışında gelişmektedir. Bireysel tercihler, fikirler ve düşünceler informal örgütlerin oluşumunda etkilidir. Informal gruplar; örgüt kültürü, örgütsel davranış ve dolayısı ile iş başarısı üzerinde etkileri olan bir kavramdır. Bireylerin daha yakın iletişim kanalları kurması, kimi zaman işletme süreçlerini kolaylaştırırken, kimi zaman da çalışanların bazı aksaklıkları örtbas etmek, yönetici üzerinde baskı kurmak gibi güçler elde etmesi ile süreçlerde tıkanmalara da sebebiyet verebilmektedir. Sonuçların hayati önem taşıdığı sağlık hizmetleri içinde informal örgütler, özellikle incelenmesi gereken alanlar arasında yer almaktadır.

Bu araştırmada, sağlık hizmetleri çalışanlarının informal örgütlere yönelik algılarının ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında, çalışanların iş yerinde informalitenin olduğunu ifade ettikleri görülmüştür. Çalışanlar ve yöneticiler arasında, formal yapının getirdiği unvanlar dışında, daha yakın ve sosyal hitapların kullanıldığı, yöneticilerin ayrıca bir büyük olarak da kabul edildikleri tespit edilmiştir. Yöneticilerin de informal örgütlere katılım gösterdiği ve bu yönde olumlu bir izlenime sahip oldukları tespit edilmiştir. Önemli bir diğer bulgu, sağlık çalışanlarının informal ilişkiler aracılığıyla iş yüklerini hafifletebildiği ve kimi zaman aksaklık durumlarında ortak çözüm üretebildikleri veya aksaklığı gizleyebildikleri olgusudur. Tüm bu faktörlerin çalışanlar için motivasyonu yükseltici unsurlar olduğu

görülmektedir. Ayrıca çalışanların informal yapılar kurarak, yöneticilerine karşı daha güçlü bir pozisyonda yer alabildiklerine de inandıkları görülmektedir. Informal gruplara yönelik algının yalnızca iş tecrübesinden etkilendiği görülmektedir. Kurum içerisindeki kadın/erkek çalışanlar veya meslekler arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Bu durum kurumsal kültürün, demografik değişkenlerin ötesinde yeni bir kişilik yaratmış olduğunu göstermektedir. Ancak iş tecrübesi, farklı işletme ve birimlerde çalışmış olmak, algı üzerinde etki yaratmaktadır.

Literatürde, informal grupların çalışanlar gözüyle değerlendirildiği çalışmalara pek rastlanamamıştır. Ancak informal örgütlerin oluşumu, işletmeler için avantaj ve dezavantajlarına yönelik çalışmalar, araştırma bulgularına benzer sonuçlar ortaya koymuşlardır. Bektaş ve Erdem (2015), çalışmalarında informal grupların informal iletişim kanalları oluşturduklarını ve bu informal iletişim kanallarının örgüt için birçok avantajının ve dezavantajının olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Aynı çalışmada informal iletişim kanallarının ortadan kaldırılmasının mümkün olmadığı, bu nedenle informal iletişim kanallarının örgüt lehine kullanılması gerektiği ifade edilmiştir (Bektaş ve Erdem, 2015). Bir başka çalışmada yine örgüt yöneticileri engellemeye çalışsa da örgüt içerisinde informal grupların oluşacağı belirtilmektedir. Informal grupların kendilerine özgü bir takım değerlerinin gelişeceği de yadsınamaz bir gerçektir. Informal grupların çoğalmasının koordinasyon ve kontrol faaliyetlerini zorlaştırabileceği, bunun üstesinden gelinmesi için de örgüt içerisinde bireyler, formal ve informal gruplar üstü bir değerler sistemi olan örgüt kültürünün yerleştirilmesi gerektiği ifade edilmektedir (Şahin, 2010). Eğitim yönetimi alanında gerçekleştirilen bir çalışmada eğitim yöneticilerinin amaçlarından birinin informal grupların amaçları ile örgütsel amaçların özdeşleştirilmesi olduğu, örgütlerdeki gruplaşmalardan korkmak yerine bu grupları örgüt amaçları doğrultusunda olumlu yönde kullanmak gerektiği ifade edilmiştir. Ayrıca iyi bir eğitim yöneticisinin örgütteki “bütün informal grupların desteğini kazanmış demokratik bir lider” olması gerektiği ifade edilmiştir (Aksu, 1996). Özdemir ve Erdem (2016), bir üniversitedeki akademik ve idari personeller üzerinde, sosyal medyanın örgüt içerisindeki rolünü inceledikleri araştırmalarında sosyal medyanın informal gruplar olarak kullanılması açısından cinsiyet, medeni durum ve yaşa göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığını ancak kadro durumları (akademik-idari), eğitim düzeyleri, fakülteler ve personel gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunduğunu tespit etmişlerdir (Özdemir, 2016). Cross vd. (2002), klasik formal örgüt yapısının yerini bugün artık informal gruplara ve ağlara bıraktığını, işletmelerin stratejilerinin hayata geçirilmesinde ve örgütsel etkinliğin artırılmasında bu grupların ön plana çıktığını ifade etmektedirler. Informal gruplar süreçlerin yenilenmesinde ve yeni ürünlerin geliştirilmesinde önemli bir rol oynamaktadırlar ve iş tatmini ve işgörenin elde tutulması üzerinde önemli etkileri vardır (Cross ve ark., 2002). Rogers (2003), inovasyon süreçlerinin örgüt içerisinde yayılmasının bir dizi sosyal ağ ve iletişim kanalları ile gerçekleştiğini belirtmekte, informal grupların da bu sosyal ağ ve iletişim kanallarının bir parçası olduğunu ifade etmektedir (Rogers, 2003). Kraut vd. (1990), informal grupların işletme içerisinde bireylerin birbirlerinin işlerini öğrenmesini sağladığını, üretim sürecini desteklediğini; bir işin başlaması, sürdürülmesi ve sonuçlandırılmasında kolaylaştırıcı bir rol oynadığını belirtmektedirler (Kraut ve ark., 1990). Yapılan araştırmalarda, informal grupların, iletişim kanallarında değişimler yarattığı, kendine has bir kültürel yapı ortaya çıkardığı ve insan kaynağı için kimi zaman motive edici ve öğretici olduğu, iş başarısını arttırdığı tespit edilmiştir.

Sağlık işletmeleri için insan kaynağı çok önemlidir. Dolayısıyla, sağlık işletmelerinin insan kaynaklarının iletişim kanallarını iyi bilmesi, örgütsel kültürü iyi tanıması gerekir. Çalışanların informal yapıları ile ilgili düşüncelerinin, yöneticilerine bakış açılarının dönem dönem ölçülmesi ve değerlendirilmesi önerilir. Çalışanlar ile kurumsal bağlılıklarını arttıracak şekilde, katılımcı bir yönetim uygulanması, çalışanlara değer verildiğinin hissettirilmesi, informal grupların, işletme amaçları ile uygun amaçlara sahip olmasına katkı sunacağından, benimsenmesi gereken temel ilkeler arasında yer alması önerilmektedir. Kullanılan ölçeğin ihtiyaç halinde işletme amaçları doğrultusunda genişletilmesi ve daha büyük örneklerde uygulanması, gelecekte konunun daha sağlıklı irdelenebilmesine olanak sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynaklar

- Agarwal, R. D. (1982). Organization and management. New Delhi: TataMcGraw-HillEducation.
- Aksu, M. B. (1996). İnsan ilişkilerinde bir boyut: Grup davranışı. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 2(3): 311-328.
- Albayrak, F. (2018). Grup koçluğu. İstanbul: Sola Yayınları.
- Bedeian, A.G. (1993). Management. Orlando: TheDrydenPress.
- Bektaş, M. ve Erdem, R. (2015). Örgütlerde informal iletişim süreci: kavramsal bir çerçeve. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(1): 125-139.
- Cross, R.,Nohria, N. ve Parker, A. (2002). Sixmythsaboutinformalnetworks-and how toovercomethem. MIT Sloan Management Review, 43(3): 67-75
- Kraut, R. E.,Fish, R. S., Root, R. W. ve Chalfonte, B. L. (1990). Informalcommunication in organizations: Form, function, andtechnology. In Human reactionstotechnology: Claremontsymposium on appliedsocialpsychology (Eds:OskampandSpacapan) (pp. 145-199).
- Özdemir, S. ve Erdem, R. (2016). Sosyal medyanın örgüt içi iletişimdeki rolü. Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 5(3): 247-270.
- Parikh, M.,Gupta, R. (2010). Organisational behaviour. New Delhi: TataMcGraw-Hill.
- Rogers, E.M. (2003). Diffusion of innovations, 5th ed., New York: FreePress.
- Servellen, V. (2009). Communication skills for the healthcare professional: Concepts, practice, andevidence. Jones&BartlettPublishers.
- Şahin, A. (2010). Örgüt kültürü-yönetim ilişkisi ve yönetsel etkinlik. Maliye Dergisi, 159: 21-35.
- Şimşek, M.Ş., Çelik, A., Akgemci, T. (2015). Davranış Bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış. 9.Baskı, Konya: Eğitim Kitabevi.
- Tripathi, P.C.,Reddy, P.N. (2007). Principles of management. 3. Baskı, New Delhi: TataMcGraw-HillEducation.
- Weightman, J. (2004). Managing people. London: CIPD Publishing.