



SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Ana Bilim Dalı

**CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK ÇALIŞANLARININ
ÖRGÜTSEL GÜVEN VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK DÜZEYLERİNİN
BELİRLENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Mehmet ÇINAR

SİVAS

Aralık 2019

SİVAS CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği Ana Bilim Dalı

**CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK ÇALIŞANLARININ
ÖRGÜTSEL GÜVEN VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK DÜZEYLERİNİN
BELİRLENMESİ**

Yüksek Lisans Tezi

Mehmet ÇINAR

Tez Danışmanı
Doç. Dr. Selma ÇETİNKAYA

SİVAS
Aralık 2019

KABUL VE ONAY

Üniversite: : Sivas Cumhuriyet Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Ana Bilim Dalı : Sağlık Kuruluşları Yöneticiliği
Tezin Başlığı : Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Belirlenmesi
Savunma Tarihi :09.12.2019
Danışmanı : Doç.Dr.Selma Çetinkaya

Unvanı - Adı Soyadı İmza

Jüri Başkanı : Dr. Öğretim Üyesi Naim Karagöz

Üye : Doç. Dr. Selma Çetinkaya

Üye : Dr. Öğretim Üyesi Emin Barlas

Oy Birliği

Oy Çokluğu X

Mehmet Çınar tarafından hazırlanan "Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Belirlenmesi" başlıklı tez, kabul edilmiştir.

.../.../.....

Prof. Dr. Ahmet ŞENGÖNÜL
Enstitü Müdürü

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü bünyesinde hazırladığım bu Yüksek Lisans tezinin bizzat tarafımdan ve kendi sözcüklerimle yazılmış orijinal bir çalışma olduğunu ve bu tezde;

- 1- Çeşitli yazarların çalışmalarından faydalandığımda bu çalışmaların ilgili bölümlerini doğru ve net biçimde göstererek yazarlara açık biçimde atıfta bulunduğumu;
- 2- Yazdığım metinlerin tamamı ya da sadece bir kısmı, daha önce herhangi bir yerde yayımlanmışsa bunu da açıkça ifade ederek gösterdiğimi;
- 3- Başkalarına ait alıntılanan tüm verileri (tablo, grafik, şekil vb. de dâhil olmak üzere) atıflarla belirttiğimi;
- 4- Başka yazarların kendi kelimeleriyle alıntıladığım metinlerini, tırnak içerisinde veya farklı dizerek verdiğim yine başka yazarlara ait olup fakat kendi sözcüklerimle ifade ettiğim hususları da istisnasız olarak kaynak göstererek belirttiğimi,

beyan ve bu etik ilkeleri ihlal etmiş olmam halinde bütün sonuçlarına katlanacağımı kabul ederim.

19./12/2019

Mehmet ÇINAR

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	i
TABLO LİSTESİ	v
ŞEKİL LİSTESİ	vii
KISALTMALAR	ix
ÖZET	xi
ABSTRACT	xiii
GİRİŞ	1
BÖLÜM I	3
1.SAĞLIK VE SAĞLIK HİZMETLERİ	3
1.1. Hizmet Kavramı	3
1.1.1. Hizmetin Özellikleri	4
1.1.2. Hizmetin Önemi.....	4
1.2.Sağlık.....	5
1.3.Sağlık Hizmeti Sunucularının Sınıflandırılması.....	6
1.3.1. Birinci Basamak Sağlık Kurumları.....	6
1.3.2. İkinci Basamak Sağlık Hizmeti Sunan Kuruluşlar	8
1.3.3. Üçüncü Basamak Sağlık Hizmeti Sunan Kuruluşlar	9
1.4. Sağlık Hizmetlerinin Özellikleri	11
1.5. Türkiye’de Sağlık Hizmetleri.....	12
1.5.1. Türkiye’de Sağlık Hizmeti Sunan Kurumlar	13
BÖLÜM II	17
2.ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL GÜVEN	17
2.1. Örgütün Tanımı	17

2.2. Örgütsel Bağlılık	18
2.3. Örgütsel Bağlılığın Önemi.....	20
2.4. Örgütsel Bağlılık Düzeyi.....	22
2.4.1. Düşük Düzeyde Örgütsel Bağlılık	22
2.4.2. Orta Düzey Örgütsel Bağlılık	23
2.4.3. Yüksek Düzeyde Örgütsel Bağlılık	23
2.5. Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler	25
2.5.1. Kişisel Faktörler.....	25
2.5.2. Örgütsel Faktörler	26
2.5.3. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları	27
2.6. Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık	28
2.7. Örgütsel Güven.....	29
2.7.1. Güven Kavramı.....	29
2.7.2. Örgütsel Güvenin Temelleri	31
2.7.3. Örgütsel Güvenin Boyutları.....	32
2.7.3.1. Örgüte Güven	32
2.7.3.2. Yöneticiye Güven	33
2.7.3.3. Meslektaşlara Güven.....	34
2.7.4. Örgütsel Güven Modelleri	35
2.8. Hemşirelikte Örgütsel Güven	36
BÖLÜM III.....	39
3.BULGULAR YORUMLAR	39
3.1.Yöntem	39
3.1.1. Araştırmanın Amaç ve Önemi	39
3.1.2. Araştırmanın Kapsamı	40

3.1.3. Araştırmanın Tipi.....	40
3.1.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	40
3.1.5. Veri toplama araçları	41
3.1.6. Verilerin Analizi	41
3.2. Bulgular ve Yorumlar.....	42
SONUÇ ÖNERİLER	55
KAYNAKÇA	59
EKLER.....	67
Ek 1. Anket Formu	67
ÖZGEÇMİŞ.....	71



TABLO LİSTESİ

Tablo 1. Katılımcıların demografik değişkenlerine dair bulgular	42
Tablo 2. Katılımcıların iş hayatına dair bulgular.....	43
Tablo 3. Cinsiyete göre örgütsel güven ölçeğinin farklılaşma durumu	44
Tablo 4. Cinsiyete göre örgütsel bağlılık ölçeğinin farklılaşma durumu	44
Tablo 5. Yaş gruplarının örgütsel güven ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi	45
Tablo 6. Yaş gruplarının örgütsel bağlılık ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi	46
Tablo 7. Medeni durumun örgütsel güven ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi	47
Tablo 8. Medeni durumun örgütsel bağlılık ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi	47
Tablo 9. Gelir durumunun örgütsel güven ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi	48
Tablo 10. Gelir durumlarının örgütsel bağlılık ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi.....	49
Tablo 11. Meslekte çalışma süresi örgütsel güven ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi.....	50
Tablo 12. Meslekte çalışma süresinin örgütsel bağlılık ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi.....	51
Tablo 13. SCÜH’de çalışma süresi örgütsel güven ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi.....	52
Tablo 14. SCÜH’de çalışma süresinin örgütsel bağlılık ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi.....	53
Tablo 15. Örgütsel güvenin örgütsel bağlılığa olan etkisi.....	54



ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. İkinci Basamak Sağlık Kurumlarında Sunulan Hizmetler.....	9
Şekil 2. Birinci, İkinci ve Üçüncü Basamak Sağlık Hizmetlerinin Hizmet, Ulaşılabilirlik ve Maliyetler Açısından Değerlendirilmesi	11
Şekil 3. Türkiye Sağlık Hizmetleri Endüstrisi	13
Şekil 4. İşlevlerine Göre Türk Sağlık Sistemi	15





KISALTMALAR

- DSÖ** : Dünya Sağlık Örgütü
- GSS** : Genel Sağlık Sigortası
- SCÜH** : Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi



ÖZET

Bütün canlıların en temel ihtiyacı sağlıklı bir yaşam sürmektir. İnsanların sağlığının kaybolmaması, olası hastalıkların önlenmesi gibi fonksiyonları yerine getirme görevi üstlenen sağlık kurumlarının önemi günden güne artmaktadır. Bu önemli görevi üstlenen kurumlarda çalışanların da bu amaca hizmet etmeleri, örgüte bağlı olmaları ve güvenmeleri başarıyı beraberinde getirmektedir. Çalışanların örgüte olan bağlılıkları ve güvenleri arttıkça, kendi hayat kalitelerinin yükselip başarıya ulaşmaları çok zor değildir.

Bu bilgiler ışığında çalışmanın en temel amacı; Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapan hemşirelerin örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeylerini belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda tanımlayıcı tipte hazırlanan çalışmanın örneklem grubunu Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Hastanesi'nde hemşire olarak görev yapan 150 çalışan çalışmanın örneklem grubunu oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerine dair sorular, ikinci bölümde örgütsel güven ölçeği ve son bölümde ise örgütsel bağlılık ölçeği kullanılmıştır.

Elde edilen veriler SPSS 22.0 paket programına kodlanarak, gerekli analizler yapılmıştır. Yapılan inceleme sonucunda, yaş değişkeninin kendine güvene olan farklılığı, örgütsel güvenin meslekte çalışma süresine göre farklılaşma durumu, devam bağlılığının meslekte çalışma süresine göre farklılığı istatistiksel olarak anlamlı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık, Hemşire



ABSTRACT

The most basic need of all living things is to lead a healthy life. The importance of health institutions that have the task of fulfilling functions such as the loss of human health and prevention of possible diseases is increasing day by day. The success of the employees in the institutions that undertake this important duty, serve to this purpose, depend on the organization and trust. As employees' commitment and trust to the organization increases, it is not difficult for their quality of life to rise and succeed.

In the light of this information, the main aim of the study is; To determine the organizational commitment and organizational trust levels of nurses working in Sivas Cumhuriyet University Practice and Research Hospital. For this purpose, the sample group of the descriptive study consisted of 150 employees working as nurses in Sivas Cumhuriyet University Hospital. A questionnaire was used as a data collection tool. The questionnaire used consists of three parts. In the first part, the questions about the demographic characteristics of the participants, in the second part the organizational trust scale and in the last part the organizational commitment scale were used.

The data were encoded into SPSS 22.0 package program and necessary analyzes were performed. As a result of the study, the difference of age variable to self-confidence, the differentiation status of organizational trust according to the duration of working in the profession, and the difference of attendance commitment according to the duration of working in the profession were statistically significant.

Keywords: Organizational Trust, Organizational Commitment, Nurse



GİRİŞ

İnsanın dünyaya gelmesiyle meydana gelen ihtiyaçları, ölümüne kadar devam etmektedir. Her yaştın ve her dönemin kendine has bir takım değişikliklerle günden güne artış göstererek devam etmektedir. Bu ihtiyaç hiyerarşisinde en büyük önemi sağlık oluşturmaktadır. Tarihsel süreçte sağlık hizmetinin sunumunun yapıldığı farklı ortamlar, dönemin şartlarına göre her zaman hizmet sunmuşlardır. Değişen teknolojik gelişmeler insanların sağlık hizmetinde mükemmeliyetçiliği istemesine yol açmıştır. Bu nedenle son dönemlerde sağlık hizmetinin sunumundan organizasyon yapısına kadar köklü değişimler yapılmıştır.

Bu değişimlerin bir sonucu olarak, sağlık evi, devlet hastaneleri, üniversite hastaneleri vb sağlık hizmeti sunan kurumların sayısındaki artış, beraberinde istihdam eden personel sayısındaki artışı da getirmektedir. Bu durum sağlık hizmeti sunumunda görev yapan personelin, örgüte yönelik beklentilerinin değişmesine sebep olmaktadır. Böylelikle örgütler açısından, çalışanların örgüte bağlılığını artırma çalışmaları önem kazanmaktadır. Çalışan memnuniyeti, örgüte bağlılığı ve örgütüne güveninin yüksek olmasını sağlamak örgütün en temel amaçlarının başında yer almaktadır.

Örgütsel güvenin oluşumundaki en temel unsur olarak görülen örgütsel güven, örgütler açısından vazgeçilmeyecek değerlerden en önemlisidir. Nitekim örgütsel güven, iş görenlerin, örgüt yararına çalışacağı, örgüte zarar verecek durumları kontrol altına alarak önleyeceklerini kapsamaktadır. Örgütlerde güven ortamının yaratılması kendiliğinden meydana gelecek bir durum değildir. Bu atmosferin oluşmasında, işgörenlerin kendine güveni, yöneticiye güveni ve mesai arkadaşlarına olan güveni bu ortamın oluşmasına katkı sağlayacaktır.

Hata yapma ihtimalinin olmadığı sağlık sektöründe, örgütsel güven ve bağlılığın, hizmet sunumuna olan etkisi tartışmasız çok büyüktür. Dolayısıyla hemşirelerin örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeyleri kurumun başarısının en önemli göstergesidir.

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Hastanesi'nde çalışan hemşirelerin örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeylerini belirlemeyi amaçlayan bu çalışma dört bölümden oluşmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde, sağlık ve sağlık hizmetleri kavramı ana başlığı altında, hizmet, sağlık, sağlık hizmetlerinin sınıflandırılması, sağlık hizmetlerinin özellikleri, ülkemizde sağlık hizmetleri gibi başlıklar incelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ana başlığı altında, örgütün tanımı, örgütsel bağlılık, örgütsel bağlılığın önemi ve düzeyleri, örgütsel güven, örgütsel güven modelleri ve hemşirelerde örgütsel güven başlıkları incelenmiştir. Araştırmanın yöntemine dair bilgiler olan, araştırmanın amacı önemi, araştırmanın kapsamı, araştırmanın tipi, araştırmanın evren ve örnekleme ve toplama araçları ve verilerin analizi gibi bilgiler çalışmanın üçüncü bölümünde yer almıştır. Elde edilen anketlerin yorumlandığı ve ayrı tablolar halinde sunulduğu çalışmanın son bölümünde ise katılımcıların örgütsel güven ve bağlılıklarına dair gerekli inceleme ve analizler yapılmıştır. Elde edilen bilgiler çalışmanın sonuç bölümünde incelenmiştir.

BÖLÜM I

1.SAĞLIK VE SAĞLIK HİZMETLERİ

Çalışmanın bu bölümünde sağlık hizmetlerine dair bilgilere yer verilecektir. Bu bilgilere geçmeden önce hizmet kavramının tanımı, özellikleri ve sağlık kavramına kısaca değinilecektir.

1.1. Hizmet Kavramı

Günümüzde hemen her sektörde karşımıza çıkan “hizmet” kavramının alanları gün geçtikçe genişlemektedir. Bu gelişime teknolojik gelişmelerin sebep olduğunu söylemek doğru olur. Nitekim hizmet almak isteyen bireyin, bu isteğine cevap verecek kişilere ulaşması kısa bir sürede ve daha ekonomik olarak kendine sunulmaktadır.

Hizmet kavramı bireyin eksiklerini ve beklentilerini yerine getirmek amacıyla belirlenen bir ücretle, bir malın mülkiyetini satmadan yalnızca iş görmek için yapılan soyut faaliyetlerdir (Ersöz vd, 2009).

Kotler, hizmet kavramını; satın alma işleminden sonra ve faydalanıldığında herhangi bir somut varlığa sahip olmayan ürün çeşitleri şeklinde tanımlamaktadır. Ona göre hizmet, talep eden bireylerin bu taleplerinin karşılanması amacıyla üretilen, üretim sürecinde tüketilen soyut bir kavramdır (Kotler 2001).

Literatürdeki tanımlardan en sade olanı olarak karşımıza çıkan tanımı ise Surprenant ve Soloman yapmıştır. Surprenant ve Solomon (1987), hizmet talep eden ve hizmeti üretenlerin arasındaki etkileşim olarak değerlendirmiştir (Ekinci 2018).

Rekabet koşullarının oldukça acımasızlaştığı günümüz dünyasında gerek üretim gerekse hizmet sektörü olsun firmalar birbiriyle amansız bir rekabet halindedir. Rakiplerine göre daha avantajlı bir hale gelmek isteyen firmalar hiç kuşkusuz hizmet kalitesini artırmak zorunda kalmışlardır. Hizmet talep edenlere sunulan hizmetin bir takım özellikleri bünyesinde barınması gerekir bu özelliklerin belli başlılarını şu şekilde sıralamak mümkündür.

1.1.1. Hizmetin Özellikleri

İşletmenin yönetim organizasyon bileşenlerinin arasında yer alan hizmetin kalitesinin ölçülmesiyle ilgili ciddi çalışmalar gerektirir. Konuyla ilgili geliştirilen modeller ve farklı yaklaşımlar olsa bile soyut olma özelliğinden dolayı diğer sektörlerle karıştırılmaması gerekir.

Hizmetin soyut olması özelliği: Hizmet talep edenlerin isteğini karşılamak amacıyla sunulan olanakların soyut oluşu, kişiye fiziki olarak bir şey satılmamış olması hizmet sektörüne soyutluk kavramını kazandırmaktadır. Nitekim alınan hizmeti depolama, tapu gibi sahiplik belgesinin olmayışı hizmetin soyutluk kavramına açıklık getirecektir. Bu özelliğini şu örnekle açıklamak mümkündür, sağlık hizmeti almak isteyen bir hasta, gittiği hastanede hizmeti aldığı doktor ile bu süreci birlikte gerçekleştirmektedir. Ayrıca hizmeti oluşturan özellikler şu şekilde sıralanabilir (Ekinci 2018).

- Hizmet üretildiği anda tüketilir.
- Hizmet üreten ve tüketen tarafından gerçekleştirilen bir eylemdir.
- Hizmetin bir yaşam süresi yoktur. Üretildiği zaman içinde yaşamı son bulur.
- Hizmette genellikle insan emeği esastır.
- Hizmet sunan kişinin iletişim becerisi, başarı açısından son derece büyük önem taşır.
- Hizmetin tekrar kullanılamayacağı için ömrü çok kısadır.

İnsan gücünün esas olduğu hizmet sektöründe hata yapma ihtimali yüksektir ve kontrolünü yapmak oldukça güçtür. Fiziki olarak üretilen bir malın kalite kontrolünü yapmak, hataların telafisi mümkündür ancak hizmet sektöründe bu durum oldukça zordur (Ekinci 2018).

1.1.2. Hizmetin Önemi

Günümüzde birçok sektörde önemi oldukça artan hizmetin başarıya ulaşması için müşterinin memnun olması son derece önemlidir. Firmalar ürettikleri ürünlerin ya da sundukları hizmetin kalitesinin yüksek olması için büyük arayışlar içerisinde. Hizmet talep edenlerin istekleri ve beklentilerine göre değişik şekilde hizmetin sunulması gerekmektedir. Bu sebeptir ki hizmetin belli bir standartlarla

ele alınması güçlük çıkarmaktadır. Hizmet sunan işletmeler ki bunlar, otel, hastane, okul vb gibi kurumlar hizmet işletmeleri kapsamında ele alınmaktadırlar. Bu kurumların sektörleri, faaliyet konuları birbirinden farklı olsa bile hepsinin ortak paydası hizmet üretmektir. Hizmet sunan işletmeler insan gücü esasına dayanır, bir birime düşen üretim az gibi görünse bile üretimin kontrol edilmesini zorlaştırır (Sayım, Aydın 2011).

Yaşadığımız yüzyılda gelişen teknolojik şartlar, erişim ve haberleşmeyi çok kolay hale getirmekle birlikte hizmet kavramının tanımını da yeniden yapmayı gerektirmektedir. Sanal platformda sayısız hizmet ticari kimlik kazanmış hizmet talep eden ve hizmet sunanlar oldukça çoğalmıştır. Tüm dünyada hizmet üretiminin, fiziki mal üretiminden yedi kat fazla büyüme olması bunun en önemli göstergelerinden biridir (Kurtulmuş 1996).

Rekabet ortamının yoğun görüldüğü ortamlarda hizmet talep edenlerin isteklerini kısa bir sürede, yüksek kalitede ve ekonomik olarak karşılamak amacıyla kurumlar hizmet kalitesine yönelik farklı çözüm ortaklarına müracaat etmektedirler. Buna bir örnek vermek gerekirse bir sağlık işletmesinde, personel ve hasta yemeklerinin yapılması hizmetini dışardan alması verilebilir. Bu nedenle hizmet talep eden ve bu hizmetten faydalananların ortak memnun olması son derece önemlidir.

1.2. Sağlık

Sağlık ekonomik ve sosyal açıdan etkin bir yaşam kaynağının en unsuru olarak görülmektedir. Nitekim literatürde sağlığın tanımı yapılırken, bazı araştırmacıların bu kavramı, çok önemli bir şeye veya duruma sahiplik olarak ifade etmektedirler. Buna örnek vermek gerekirse, Milles (2014), sağlığın tanımını, bir şeyin yokluğu olarak ifade etmiştir. Burada bir şey diye ifade ettiği hastalık veya rahatsızlıktır, dolayısıyla hastalığın rahatsızlığın olmayışını sağlık olarak ifade etmiştir (Miles 2014).

Literatürde sağlık kavramı birçok farklı şekilde yapılmış olmasına rağmen dünya sağlık örgütü (DSÖ) en genel ve kapsayıcı tanımı yapmıştır. DSÖ'nün sağlık örgütünün sağlık tanımı; "hastalık veya sakatlığın olmaması değil, bedenin ve

ruhunda sosyal yönden iyi oluşudur” şeklinde tanımlamaktadır. Bu tanım ortak kabul görmüş olmasına rağmen tanımda tam olarak ifade edilmeyen iyilik kavramının açıklanması ve sağlıklı olma ölçütünün ne olduğu hakkında eksikliklerin olduğunu söylemek mümkündür (Hayran 1997). Farklı bir ifadeyle bazı sakatlıklar veya hastalıklar göreceli bir kavram olarak görülebilir. Bunun nedeni kültürel ve sosyal etkenler olabilir. Bu nedenle kişinin sağlık tanımını yaparken, yaşamış olduğu hayatın sosyal yönünü , kültürü gibi etkenler dikkate alınmadan yapılması oldukça zordur (MacIntosh vd., 2007).

Sağlığı bir kavram olarak ele alıp bu kavramın tanımı yapılırken bir örnekle konunun daha iyi anlaşılması sağlanabilir. Örneğin sıcaklığın karşılığı soğukluğun olmayışıdır, kavram olarak sağlıkta hastalığın olmayışıdır. Burada sıcaklık ve soğukluğun kavramının kesin derecesini ve net bir tanımının yapılması kolay olurken, sağlık kavramının kesin ve net bir tanımının yapılması oldukça zordur. Bu sebeple “mutlak sağlık” yerine, var olan şartlarda kişinin ağrısız, rahat ve kaliteli hayat idame etmesini hedefleyen “optimum sağlık” kavramının kullanılması daha uygun görülmektedir (Mutlu, Işık 2012).

1.3. Sağlık Hizmeti Sunucularının Sınıflandırılması

Sağlık hizmetinin sunumunda da bir takım plan ve programlara sadık kalınması hizmetin sunumunda aksaklıkların yaşanmasının önüne geçmektedir. Bu nedenle sağlık hizmeti sunucuları kendi içinde; birinci basamak, ikinci basamak ve üçüncü basamak sağlık hizmeti sunan kurumları olarak farklı bölümlere ve faaliyet kollarına ayrılmaktadır.

1.3.1. Birinci Basamak Sağlık Kurumları

Ülkemizde sağlık hizmetlerinin düzenleyici ve denetleyicisi, Sağlık Bakanlığıdır. Hastaların ilk başvuru yaptıkları kurumlar olarak hizmet veren birinci basamak sağlık hizmeti sunan kurumları, resmi kurum tabiplikleri, aile sağlığı merkezleri, toplum sağlığı merkezleri, verem dispanserleri, ana çocuk sağlığı merkezleri, SSK sağlık istasyonu dispanseri olarak sıralamak mümkündür. Farklı bir ifadeyle ayaktan teşhis ve tedavi imkanı sunan özel sağlık kuruluşları şeklinde de ifade etmek mümkündür. Diğer sağlık kuruluşlarında olduğu gibi birinci basamak

sağlık hizmeti sunan kurumların birçok avantajı vardır. Bu avantajların belli başlılarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Aktürk 2018).

- Hekim başına düşen hasta sayısının az olmasından dolayı, hastayla daha uzun süre hizmet verilmesi
- Toplumsal eşitsizlik durumunda bile eşitlik sunması
- Hastalık odaklılık değil sağlık odaklılık prensibiyle çalışması
- Diğer sağlık kuruluşlarındaki faaliyetlerin ön elemesini yapması (kapı tutuculuk) hastaların hastaneye yatış süresi ve ilaç kullanımı gibi avantajlar sunması
- Hastanın eksikliğinin doğru belirlenmesi ve gerekli sevklerin doğru yapılması, dolayısıyla maliyetlerin azalması.

Birinci Basamak Sağlık Kurumlarının Yıllara Göre Dağılımı

	2002	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aile Hekimliği Birimi	-	20.216	20.811	21.175	21.384	21.696	24.428
Aile Sağlığı Merkezi	-	6.520	6.660	6.756	6.829	6.902	7.636
Toplum Sağlığı Merkezi	-	957	957	971	970	970	970
Verem Savaş Dispanseri	277	194	179	177	179	181	180
KETEM	84	124	124	134	132	156	159

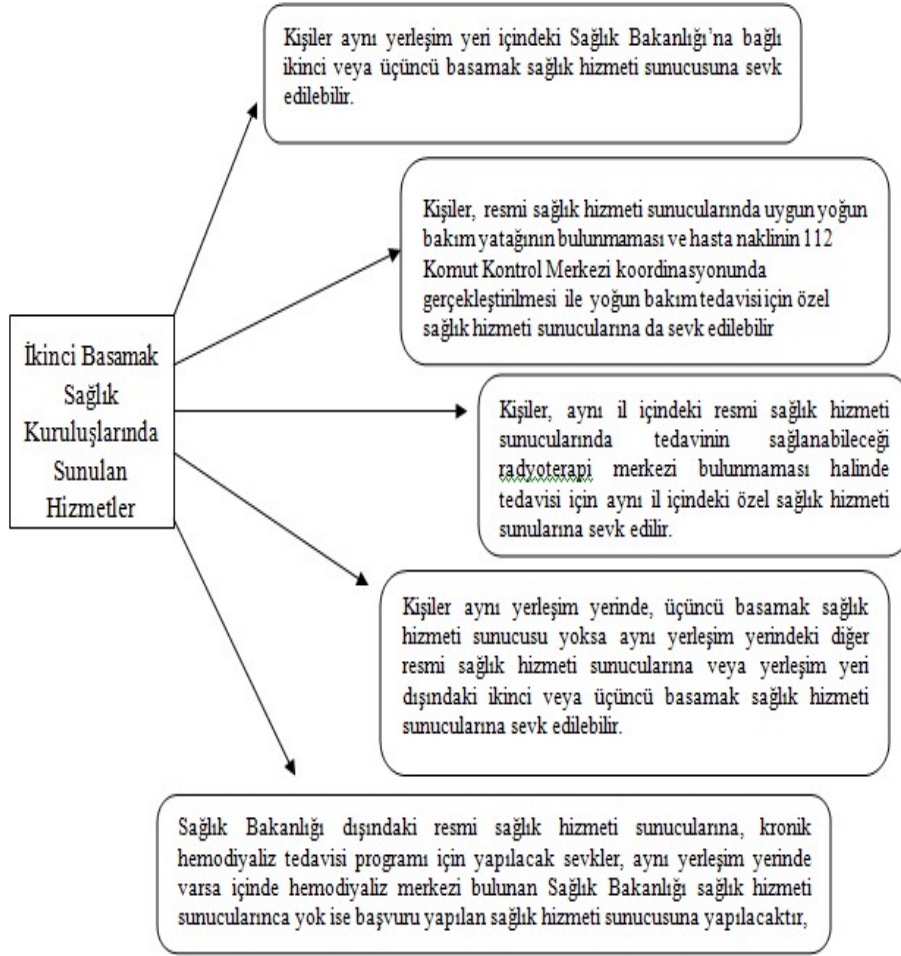
(Kaynak: Sağlık istatistikleri yılı, 2017)

Ayrıca sağlıkta dönüşüm programı çerçevesinde sağlık hizmetlerindeki yapısal değişimler toplumun tamamını bir sağlık sigortası altında toplamak amacıyla genel sağlık sigortasını (GSS) hayata geçirmiştir. Birinci basamak sağlık hizmetlerinin yıllara göre dağılımı aşağıdaki yukarıdaki sunulmuştur.

1.3.2. İkinci Basamak Sağlık Hizmeti Sunan Kuruluşlar

Türkiye’de ikinci basamak sağlık hizmetleri genellikle, birinci basamaktan sevk edilen hastalara uygulanmaktadır. Kendi alanlarında uzmanlaşmış personel tarafından yürütülen işler gerekli donanım, yataklı ve ayaktan tedavi veren bu kurumlar kamuya ait sağlık kuruluşlarıdır (Bener vd., 2014).

Sağlık Bakanlığı Tebliğinde (SUT) ikinci basamak resmi sağlık kuruluşlarını, eğitim ve araştırma hastanesi olmayan devlet ve dal hastaneleri, bu hastanelere bağlı semt poliklinikleri, devlet hastaneleri, ağız diş sağlık merkezi şeklinde tanımlamıştır. Resmi olarak sağlık hizmeti sunan ikinci basamak sağlık kurumlarından yapılan muayene için katkı payı talep edilmektedir. Bu ücretler sosyal sigortalar kurumundan aylık alanlardan maaş ödemesinden tahsil edilirken, diğer kişiler için (esnaf, serbest meslek erbapları vb) eczaneler tarafından kurum adına tahsil edilir (SGK 2016). İkinci basamak sağlık kurumlarında sunulan hizmetlerin şematik gösterimi aşağıdaki şekilde sunulmuştur.



Şekil 1. İkinci Basamak Sağlık Kurumlarında Sunulan Hizmetler

Kaynak: (SGK 2016)

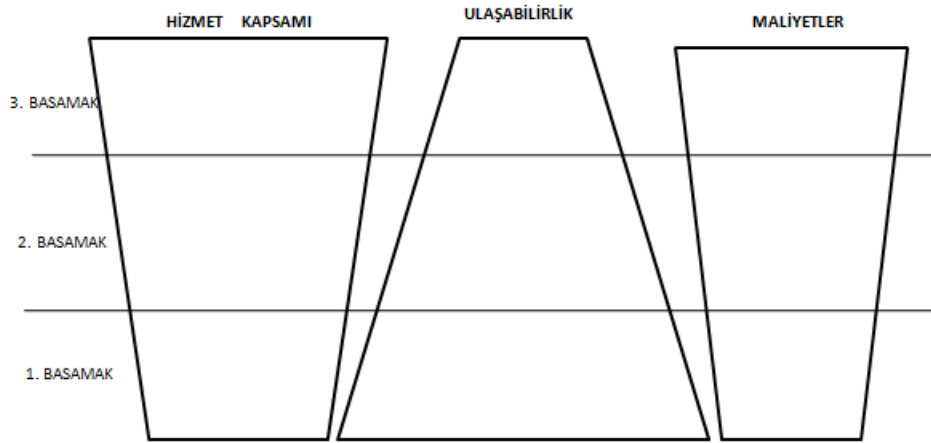
1.3.3. Üçüncü Basamak Sağlık Hizmeti Sunan Kuruluşlar

Ülkemizde üçüncü basamak sağlık hizmetleri, eğitim ve araştırma hastaneleri, özel dal eğitim hastaneleri ve üniversite hastaneleri olarak tanımlanmaktadır. Üçüncü basamak sağlık hizmeti sunan kuruluşlar, 2016/29804 sayılı resmi gazetede yayımlanan Sağlık Bakanlığı ve Milli Savunma Bakanlığı'nın ortak hazırladığı 670 sayılı KHK'ya göre aşağıdaki kurumlar TC Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilimleri Üniversitesi'ne devredilmiştir. Bunlar, Gülhane Askeri Tıp Akademisi (GATA), Hemşirelik Yüksekokulu, Sağlık Astsubay Meslek Yüksekokulu, Sağlık bilimleri enstitüsüdür (Aktürk 2018).

Üçüncü basamak sağlık hizmeti sunan kurumların verdiği hizmetleri şu şekilde sıralamak mümkündür.

- İkinci ve üçüncü sağlık hizmeti sunan kurumlara sevki uygun görülen hastalara hizmet sunulması
- Hastalara yoğun bakım yerinin bulunması ve yoğun bakım tedavisi için özel sağlık hizmeti sunumlarına sevk edilmesi
- Aynı ilde yapılacak olan radyoterapi merkezinin olmadığı durumlarda aynı ildeki özel sağlık hizmeti verenlere sevk edilmesi
- Hemodiyaliz tedavisi için özel sağlık kurumlarına sevkin sağlanması.

Yukarıdaki özelliklere bakıldığında, üçüncü basamak sağlık kuruluşları, bir ve ikinci basamak sağlık kuruluşlarına göre daha dar bir alanı kapsamaktadır. Birinci basamak sağlık hizmeti sunan kurumlara erişim açısından daha avantajlı olduğu söylenebilir. Birinci, ikinci ve üçüncü basamak sağlık hizmeti sunan kuruluşlara ulaşılabilirlik ve maliyet açısından değerlendirilmesi şematik olarak aşağıdaki şekilde gösterilmiştir (Kavuncubaşı 2010).



Şekil 2. Birinci, İkinci ve Üçüncü Basamak Sağlık Hizmetlerinin Hizmet, Ulaşılabilirlik ve Maliyetler Açısından Değerlendirilmesi (Kavuncubaşı 2010: 41)

1.4. Sağlık Hizmetlerinin Özellikleri

Sağlık hizmetlerinin temelinde kamusal olma niteliği vardır. Bu hizmetin sunumu büyük ölçüde kamu kurumları tarafından yapılmış olmasının yanı sıra, özel sektörde de bu hizmet sunulmaktadır. Özellikle sağlık hizmetlerinin koruyuculuk vasfının sonuçlarında toplumun her kesimi tarafından hissedilmektedir. İnsanların kaybetmeye cesaret edemeyecekleri, belki de en değerli varlıkları olan sağlığın korunması ve geliştirilmesi için sunulan hizmetlerin kendine has bir takım özellikleri olması kaçınılmazdır. Bu özelliklerin belli başlıları aşağıda sunulmuştur (Erdem, 2007).

Sağlık hizmetlerin;

- Asitmetrisi vardır.
- Talep esnekliği katıdır.
- Uluslararası düzeyde korunan bir haktır.
- Çok hızlı gelişen ve teknolojik gelişmelerin kullanıldığı sektördür.
- Soyut bir kavramdır (üretildiği an tüketilmesi).

Dünya Sağlık Örgütü'nün Cenevre'de yayımladığı Alma Ata Bildirgesi'nde, "temel sağlık hizmetleri; pratik ve bilimsel geçerliliği olan sosyal kabul edilen metodlarla, toplumun ödeyeceği maliyetle ve erişebilir olmak üzere zorunlu bir

hizmet olarak tanımlanmaktadır (Budak 2008).

Shortel ve Kaluzny ise sağlık kurumlarını diğer sektörlerden ayıran belli başlı özellikleri şu şekilde belirtmiştir:

- Sağlık kurumlarındaki işler değişken ve karmaşıktır
- Çıktının ölçümü ve tanımı zordur
- Bu kurumlardaki işlerin tamamına yakını acildir ve geciktirilemez
- Bu sektörde yapılacak hatalar kabul edilemez
- Sağlık hizmetlerinde uzman personel sayısı çok yüksektir
- Bu sektörde işlevsel bağımlılık çok yüksektir
- Sağlık kurumlarında insan kaynakları uzmanlar tarafından oluşur

Türkiye’de sağlık hizmeti sunan kurumlar genellikle kamu olmak üzere geniş bir yelpazeye dağıtılmıştır. Tengilimoğlu, bu çaplı geniş dağıtımı olan sektörün özelliklerini şu şekilde ifade etmektedir (Tengilimoğlu 2014).

- Raslantısal tüketim
- İkamesinin olmayışı
- Ertelenemez olması
- Sağlık hizmetinin boyut ve kapsamını hekimin belirleyici oluşu
- Tüketicilerin irrasyonel davranışları
- Tüketici doyumu
- Kalitenin önceden belirlenememesi
- Kamusal olma özelliği
- Sağlık hizmetlerinin paraya dönüşmemesi

Bu özelliklerinde dolayı sağlık hizmetleri, diğer sektörlere göre kendine has bir takım özellikleri bünyesinde barındırmaktadır.

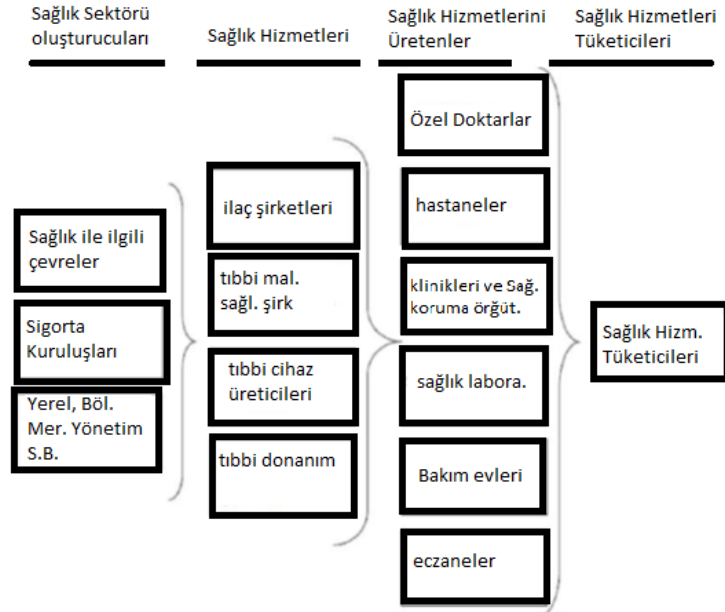
1.5. Türkiye’de Sağlık Hizmetleri

Türkiye’de sağlık sistemi, insanların anayasal hakkı olan sağlık hizmeti sunmasının yanı sıra, bu hizmeti verebilmek için gerekli olan fiziki şartların geliştirilmesi, insan kaynaklarının iyileştirilmesi, doğru planlanması yeterli finansman kaynaklarının temini gibi birçok bileşenin kusursuzca işlemesiyle başarıya

ulaşmayı hedeflemektedir. Nitekim sağlık hizmetinin başarıya ulaşmasının tek yolu birbirinden bağımsız görünen bu bileşenlerin birbirine sağladıkları uyumla gerçekleşebilmektedir (Aydın, 2004).

Türkiye’de sağlık hizmetlerinin gelişmesini sağlayan kurumlar genelde kamu kurumlarıdır fakat yarı kamu, özel, dernek ve vakıflarda bu sektöre katkı sağlamaktadırlar. Sağlık ve Milli Savunma Bakanlığı, Üniversiteler ve belediyeler kamu kurumlarına örnek verilebilir. Kızılay ve vakıflara ait olan (vakıf üniversitelerindeki tıp fakülteleri), kamu dışında sağlık hizmeti sunan diğer kuruluşlar tedavi ve rehabilitasyon sunumuna katkı sağlamaktadırlar (Temgilimoğlu vd, 2014).

Türkiye’de sağlık sisteminin bileşenleri ve işlevlerini idari karar alma yetkisi bulunan kurumlar, finans sağlayan kurumlar ve hizmeti sunan kurumlar olarak sınıflandırılabilir. Yapısı gereği birçok bileşeni bünyesinde barındıran sağlık sektörünün bu karmaşık yapısı aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.



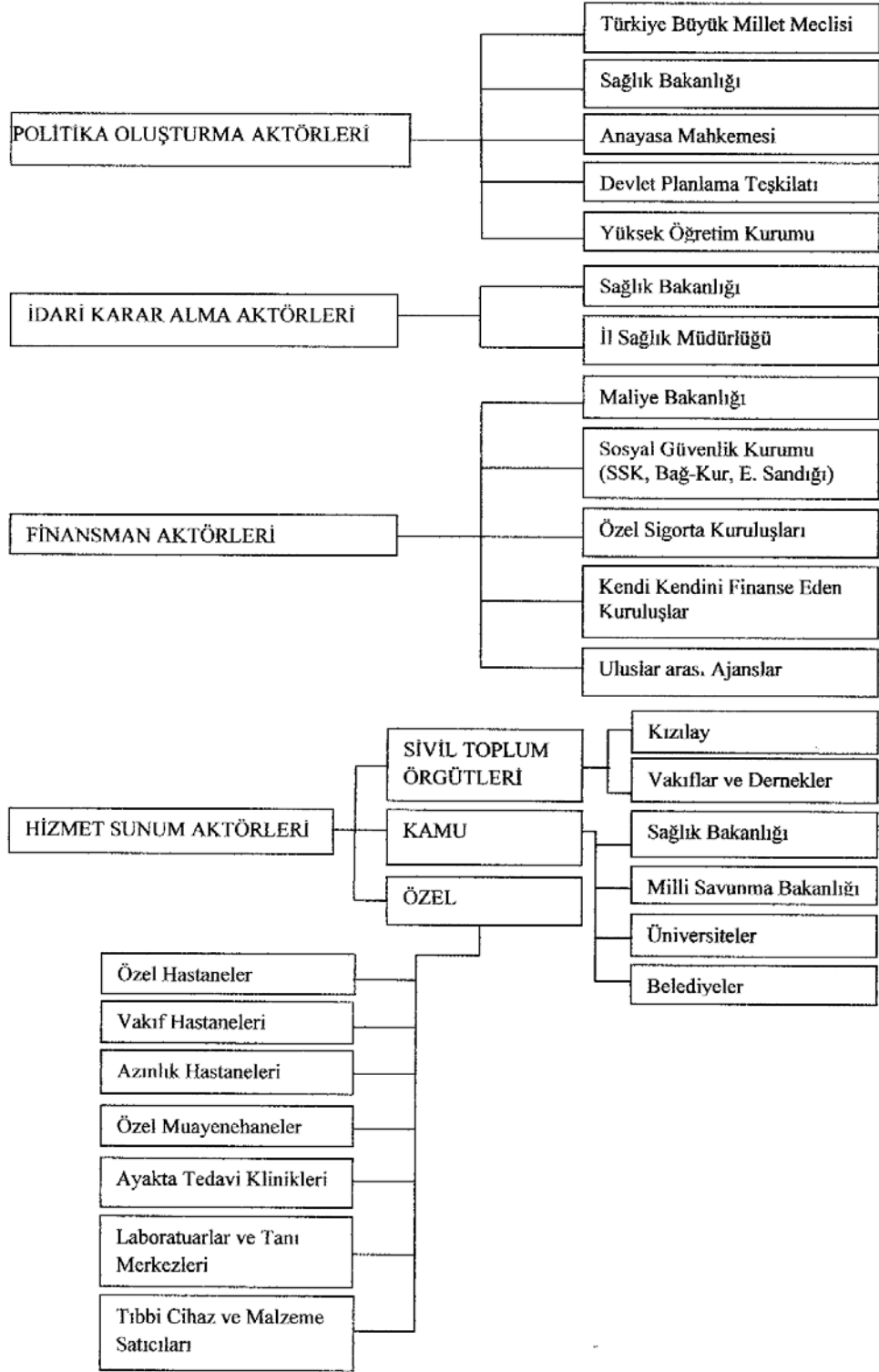
Şekil 3. Türkiye Sağlık Hizmetleri Endüstrisi (Genç 2011)

1.5.1. Türkiye’de Sağlık Hizmeti Sunan Kurumlar

Ülkemizde sağlık hizmeti sunan kurumlar hizmet işletmesi olarak nitelendirilmektedir ve bu kurumlar sağlık hizmet üretip satmak alanında faaliyet

göstermektedirler. Bu hizmetlerin büyük bir çoğunlukta kamu kurum ve kuruluşları tarafından sağlanmaktadır. Dünya sağlık örgütü tarafından, sağlık hizmeti sunan kurumlar bir takım gruplamaya tabi tutulmuş ve bu gruplama ülkemizde de kabul görmüştür. Türkiye’de Sağlık Bakanlığı tarafından yeniden yapılandırılan bu gruplamanın şematik gösterimi aşağıda sunulmuştur (Sandal 2014).





Şekil 4. İşlevlerine Göre Türk Sağlık Sistemi

(Kaynak: Kavuncubaşı 2012)



BÖLÜM II

2.ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL GÜVEN

Sağlık hizmet sunan kuruluşlarda sunulan hizmetin ön önemli göstergesi hiç şüphe yok ki insandır. Günümüz dünyasında gelişen teknoloji sayesinde artık bir çok imkana ulaşmak son derece kolay hale gelmektedir. Fakat örgütler faaliyetlerini sürdürmek için, en temel yapı taşları olan insanlara ihtiyaç duyarlar. Nitekim sağlık kurumlarında sunulan hizmetin niteliği kadar devamlılığı da büyük önem taşımaktadır. Bunun sağlanabilmesi çalışanların devamlılığı ve işe olan bağlılığıyla yakından ilişkilidir. Şayet sağlık kurumlarında personelin devamlılığı sağlanamazsa bu durum hizmet kalitesinin ve performansın düşmesine neden olmaktadır. Bu nedenle örgütsel bağlılık birçok örgütte olduğu sağlık kurum ve kuruluşlarında da son derece büyük öneme sahiptir (Öztürk 2013).

Örgütsel bağlılığın tanımının yapılmasından önce örgütün kısa tanımının yapılması konunun anlaşılmasına katkı sağlayacaktır.

2.1. Örgütün Tanımı

Geçmişte ve günümüz dünyasında varlıklarını devam ettiren her toplum, ihtiyaçlarını karşılamak, yaşam standartlarını yükseltmek, karşılaştıkları sorunların üstesinden gelmek amacıyla bir takım kurumların yardımına ihtiyaç duymaktadırlar. Oluşacak bu eksiklikleri karşılamak amacıyla oluşturulmuş olan kurumları örgüt olarak nitelendirmek mümkündür. Literatürde ise örgütün tanımını birçok farklı araştırmacı tarafından yapılmıştır. Bunlardan bazılarını şu şekilde ifade etmek mümkündür.

Örgüt; toplulukların belli ve ortak bir amacı gerçekleştirmek maksadıyla, belli düzen çerçevesinde iş bölümü yapıp, yaptırım gücü ve sorumlulukları dahilinde göstermiş olduğu faaliyetlerdir (Özkan 2015). İnsanların tek başına üstesinden gelemeyecekleri ihtiyaçlarının karşılanması örgütlerin temel niteliğindedir. Dolayısıyla örgütlerin oluşumu insanlar ve onların eş güdümlenen eylemleri sayesinde meydana gelmektedir. Dolayısıyla örgütü, bir amaca ulaşmak konusunda

organize olan insan topluluğu olarak görmek mümkündür. Ayrıca bir kurum veya kuruluşun belirlemiş olduğu hedefe ulaşması için programın uygulanması için araç olarak görmekte doğru olacaktır (Özkan, 2015).

Örgütleri insanlar oluşturmaktadır, dolayısıyla örgütsel çözümleme, yönetim ve örgütün karmaşa yapısının iyi anlaşılması, açıklanması yalnızca kurumsal olarak ele alınmamalı, aynı zamanda bireysel olarak ta ele alınıp bu şekilde çözümlenip araştırılması gerekir.

2.2. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılığın tanımını yapmadan önce, bağlılık kavramının tanımının yapılması konunun daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır. Türk Dil Kurumu bağlılığın tanımını, “birbirine karşı saygı, sevgiyle yakınlık göstermek ve hissetmek, sadakat” şeklinde ifade etmiştir (TDK 2009). 1960’lı yıllarda çalışanların örgüte yalnızca maddi nedenlerle bağlı oldukları görülürken, 70’li yıllarda ise, çalışanların örgütün değer ve amaçlarına duygusal açıdan da bağlanmasına dönüşmüştür. Örgütsel bağlılığın kesin ve net bir tanımının yapılmış olmaması nedeniyle birçok araştırmacı tarafından yeni tanımlar geliştirilmiştir. Bu tanımların ortak özellikleri işgörenler ve örgüt arasındaki psikolojik durum olarak ifade edilmeleridir (Güçlü, 2006).

Zamanla değişiklik gösteren insan psikolojisi örgütsel bağlılığa da bakış açılarının değişim göstermesine neden olmuştur. Bu nedenle örgütsel bağlılık kavramının anlaşılabilmesi örgütün değerlendirildiği dönemle birlikte ele alınmalıdır ve o dönemin tanımlarını yansıttığı bilinmelidir. Günümüz dünyasında çalışanlar ve örgüt arasında oluşan psikolojik bir durum olarak ifadelendirilen örgütsel bağlılık zaman içinde kendini yenilemesi ve bu yenilenmenin sürekliliği olağan bir durum olarak kabul edilebilir. Örgütsel bağlılık bireyin örgüte katılımının ve örgütle özdeşleşmesinin gücüdür. Bu bağlılığın temel bileşenleri, örgütün amaçlarını ve değerlerini kabullenme, örgütün faydasına kararlar alınma isteği, örgüte katılımının devamlılığı için çaba sarf etme olarak ifade edilebilir (Tabak 2004).

Örgütü oluşturan bireylerin amaçları, yaşamları örgütsel bağlılık ile özdeşleşmektedir. Örgüt bünyesinde çalışanların, örgütün belirlemiş olduğu amaç ve

hedefleri kabullenmesi, bu amaçlara ulaşmak için örgütle bütünleşmesi örgütsel bağlılığı oluşturmaktadır (Budak 2008).

Örgütsel bağlılıkla ilgili bir başka tanım ise Yüksel tarafından yapılmıştır. “Örgütsel bağlılığı, yalnızca işverene sadakat etmek olarak değil, örgütün iyiliği ve başarısının sürekliliği için, örgüt mensuplarının düşüncelerini rahatlıkla ifade etmesi, hedeflere ulaşmak için çaba gösterme süreci olarak ifade etmektedir” (Yürür 2008).

Örgütün nasıl çalıştığını, nasıl başarılı olabileceğini ve üretkenliğini anlamak konusunda en önemli faktör insandır. Nitekim kurumun yapısı ne kadar iyi olursa olsun, örgüt mensuplarının kapasiteleri, tutumları kurumun performansına direk olarak etki etmektedir. Bu etki bazı durumlarda kurumun performansını ufak dokunuş şeklinde değil köklü değişiklikler olarak ta görülmektedir. Bu nedenle örgüt içinde, istekleri karşılayacak doğru personeli seçmek ve onunla yola devam etmek son derece büyük önem taşımaktadır. Esasen doğru personeli kuruma kazandırmak zor bir iş iken, bu personeli örgüt içinde uzun süre çalıştırmak perdenin arkasındaki ayrı bir zorluktur. Örgüt mensuplarının örgütten bir takım beklentileri vardır bu beklentilerin karşılanması çalışanların örgütte daha uzun süre görev yapmalarını etkilemektedir. Bu isteklerin en genellerini; ekonomik isteklerini karşılamak, çalışma koşullarını iyileştirmek, kişisel istekleri vb olarak sıralamak mümkündür. Kuruma yıllarını vermiş birçok çalışan insana da rastlamak mümkündür. Çalışanın bir kurumda ömür sayılacak zamanı geçirmesinin en önemli sebebi olarak örgütsel bağlılık gösterilebilir (Smadov 2006).

Örgütte çalışanın uzun süre çalışması kişinin isteklerinin karşılanmasıyla doğrudan olan ilişkisinin örgütsel bağlılığı etkilediğini ifade etmiştik. Bu durum sağlık sektöründe biraz daha farklılık göstermektedir. Sağlık sektöründe görev yeni başlayan bir hekim, yeni işinden yüksek maaş, işinden tatmin olmak, çalıştığı ekipmanın kusursuz ve eksiksiz olması, mesai saatlerine dikkat etmeyi beklemesi normal sayılacak beklentilerdir. Lakin bu beklentilerin birçoğu tam anlamıyla yerine getirilmeyebilir. Bu nedenle sağlık kurumlarında örgütsel bağlılık diğer sektörlere nazaran çok daha önemlidir. Nitekim sağlık sektörünün en temel ilkelerinden biri de devamlılık arz etmesidir. Örgütsel bağlılıkta şu faktörler üzerinde durulmalıdır (Duygulu 2007).

- Örgütün değerleri ve amaçlarına inanıp kabullenmek
- Örgütü ilgilendiren konuları açıklıkla ortaya koymak
- Örgütün parçası olarak kalma hususunda güçlü iradeli davranmak

Örgütsel bağlılığı kısaca toparlamak gerekirse, çalışan ve örgüt arasındaki uyum, çalışanların kendini örgütün bir parçası olarak görüp bütünü oluşturması, örgütün hedeflerine ulaşmak için bütünleşmesi, çalışanların örgüte karşı sorumluluk duygusunun oluşması neticesinde örgüte olan bağlılık düzeyinin artmasını örgütsel bağlılık olarak ifade etmek mümkündür.

2.3. Örgütsel Bağlılığın Önemi

Örgütlerin son dönemlerde üst sıralarda tuttuğu amaçları arasında örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanları tercih etmek gelmektedir. Örgütlerin bu tarz elemanları bünyesinde barındırmak istemesinin altında yatan en önemli etken, bu özellikleri taşıyan çalışanların üretkenlik düzeylerinin yüksek oluşu, sorumluluk alma duygularına sahip oluşlarıdır. Nitekim örgütsel bağlılığı yüksek olan bireylerde devamsızlık durumları, işi bırakma ihtimalleri daha azdır. Örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan personel işiine sıkı sarılarak, görev ve yetkilerinin bilincinde çalışmaktadırlar. Örgüte olan katkısı bunlarla sınırlı değildir, bu özelliklere sahip olan bireylerin örgütün maliyetleri açısından da kaktı sağladığı düşünölmektedir.

Bazı inanç ve amaçları için bir araya gelen kişiler örgütün oluşmasındaki önemli faktörlerdir. Bireylerin paylaşımda buldukları ortak değerlerin güç durumu yüksek ise örgüte bağlılık o derece yüksektir, şayet amaçlarına ulaşmaktaki istekleri düşük ise, örgüte bağlılık düzeyleri de o derece düşük olmaktadır. Örgütün hayatta kalabilmesinin önemli aktörleri, personelin gelişimini sağlayacak fedakarlıklardan kaçınılmaması önemlidir, bir başka önemli husus ise, örgüt mensuplarının bireysel yetenek ve enerjisini örgüt için harcamaktan çekinmemesidir. Bu durum örgütün başarısını devam ettirmesi ve hayatta kalması için büyük önem arz etmektedir (Smadov 2006).

Örgütsel bağlılığın artmasında asıl aktör çalışanlar gibi algılansa bile, örgüt açısından da bağlılığı etkileyecek bir takım önlemlerin alınması gerekmektedir. Nitekim örgüt ve çalışan ilişkisi neticesinde oluşan örgütsel bağlılık tek taraflı olarak

görülmemelidir. Örgütün ve çalışanın birbirine olan bağlılığın gücü örgütsel bağlılık olarak ifade edilebilir. Örgüt açısından, işgörenlerin yaptıkları işten ve örgütten memnun olmalarını sağlamak örgüt açısından üretim yapmak, Pazar bulmak kadar büyük önem taşımaktadır. Örgütsel bağlılık son dönemlerde üzerinde birçok çalışmanın yapıldığı bir konu haline gelmiştir. Günden güne önem kazanan bu kavramın önem kazanmasında etkili olan faktörler şu şekilde sıralanabilir (Tiryaki 2005).

Örgütsel bağlılığın;

- İstenilen çalışma davranışıyla yakından ilişkili olması
- İşten ayrılma niyetinin oluşumunda engel olması
- Alınan iş doyumunun artmasına sebep olması
- Performanslarında artış olması
- Kurumsal etkinliğin faydalı göstergesi olması
- Dürüstlük ve fedakarlık gibi örgütsel vatandaşlık davranışlarının göstergesi olarak görülmesi

Bu faktörler örgütsel bağlılığın önem kazanmasında büyük rol oynamaktadır.

İşçan, örgütsel bağlılığın önemini, örgüte bağlılık duygusu yüksek olan kişilerde, örgütü sahiplenerek ben duygusu değil biz duygusuyla hareket ettiklerini ifade ederek, örgütün başarısının arkasındaki en büyük gücün örgütsel bağlılık olduğunu savunmuştur (İşçan 2004).

Örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan bireyler, örgütün başarısını etkileyeceğini düşündükleri fikirleri, görüşlerini rahatlıkla ifade etmektedirler. Bu davranışı gösteren çalışanlar bilmektedir ki, kendi görüşleri örgütün başarısının artmasında çok önemli olduğunun bilincindedirler (Nelson 1999). Buradan anlaşılacağı gibi örgüte bağlılık, dürüstlük ve samimiyet içinde olmalıdır. Nitekim zorla örgüte bağlılık sağlanmaya çalışılırsa verimlilik düşmektedir. Farklı bir ifadeyle örgüte bağlılık örgüte birçok alanda avantaj sağlamaktadır.

2.4. Örgütsel Bağlılık Düzeyi

Günümüzde faaliyet gösteren örgütler, bir felsefe misyon ve vizyona sahiptirler. Örgüt faaliyetinde, çalışanların davranışlarına şekil veren bu misyon örgütün temel değerlerini oluşturmaktadır. Bu nedenle örgütün misyonu örgütün önemli var oluş sebebi olarak görülebilir. Ayrıca örgütün hedeflerini stratejik planlarını ve amaçlarının nasıl geliştireceğine dair kuralları belirlemektedir (Dağ 2018).

Faaliyet konusu birbirinden farklı olan örgütlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de stratejik amaçlarla beraber örgütün bitin amaçlarını gerçekleştirip devamlılığını sağlaması açısından, örgüt bünyesinde çalışanların örgütsel bağlılığı büyük bir öneme sahiptir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların oluşturduğu örgütlerde amaçlara ulaşmak ve başarıyı elde etmek daha kolaydır. Bu bağlamda örgütün başarısı için gereken örgütsel bağlılık düzeyi, düşük, orta ve yüksek düzeyde olmak üzere üç şekilde incelenebilir (Gül 2002).

2.4.1. Düşük Düzeyde Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılığın en alt seviyesi olan bu seviyede çalışan kendini örgüte bağlayan ana değerlerden oldukça uzaktır. Örgüte karşı takındıkları tutum ve tavırlar negatif yönlüdür ve yalnızca ekonomik gelir elde etmek için mecburen örgüt içinde yer almak zorunda hissederler. Kişi daha iyi koşullarda gördüğü yeni bir iş imkanını hemen değerlendirmeye daha yatkındır. Bu durum, örgütsel açıdan olumsuz bir takım sonuçları beraberinde getirmektedir. Örgüte bağlılığı düşük düzeyde olan çalışanların güven telkin etmemesi, farklı iş imkanlarını araştırıp örgütten ayrılması, çalışanın verimini, işe devamsızlığını, mesai arkadaşlarıyla olan ilişkilerinin bozulmasına neden olarak örgüt ortamında negatif rüzgarlar estirmektedir. Bu durumun sonucunda işten ayrılmalar meydana gelmektedir. Bu durumun örgüte olan başlıca etkileri, maliyetlerin artmasına, hizmetin veya üretimin aksayıp yavaşlamasına sebep olurken, ayrıca örgütün kurum imajını zedeleyerek diğer örgütler arasında olumsuz bir yargı takınmasına neden olmaktadır (Aydın 2004).

2.4.2. Orta Düzey Örgütsel Bağlılık

Orta düzey örgütsel bağlılık seviyesi örgüt çalışanlarının bilgi ve tecrübesi güçlü iken örgütle arasında uyum ve bağlılığının tam olmadığı seviyedir. Örgüt mensupları kendi fikirleriyle, örgütün hedefleri arasında kalıp, sistemin kendini yenilemesine karşı çıkmaktadır. Bu davranışı sergileyen çalışanlar yaptıklarının doğru olduğunu savunarak kendinden ödün vermemeye gayret ederler. Örgüt çalışanları örgütün çıkarlarına hizmet etmesi gerekirken, Bu duruma sahip olan bir personelden kendi değerlerinden vazgeçmesi ve örgüte hizmet etmesini beklemek oldukça zordur (Demircan 2003).

Sağlık sektöründe, orta düzey örgütsel bağlılık seviyesine sahip olan bireyler genellikle eğitim durumu yüksek olan çalışanlardır. Almış oldukları eğitim ve mesleki tecrübelerine dayanarak, sağlık sistemindeki politikaları eleştirir boyuta taşıyarak sistemin uygulanabilirliğini yargılamaktadırlar. Bu durum çalışanın kendi fikirleri ve örgütün amaçlarının birbirine uyum sağlamadığını göstermektedir. Sağlık sektöründe yaşanan bir aksaklık kendini haklı görmeye ve düşüncelerini destekler nitelik almaya başlamaktadır. Bu düzeyde bağlılık gösteren bireyler bile olsa, sağlık sektörünün en önemli amacı olan topluma sağlık hizmeti sunmak hususunda en ufak bir aksaklığa neden olmamaktadır (Öztürk 2013).

2.4.3. Yüksek Düzeyde Örgütsel Bağlılık

Bu örgütsel bağlılık düzeyinde, personelin kendi iradesinde örgütü için kendine düşeni fazlasıyla yaparak gerekirse kendi çıkarlarından fedakarlık göstererek örgütün çıkarlarını ön planda görmesi esasına dayanmaktadır. Örgüte bağlılığı yüksek olan bireylere sahip olan örgütler sektördeki rakiplerine göre büyük avantaj elde etmektedirler. Bunun personel açısından en önemli sebebi bünyesinde barındırdığı iş doyumunu, örgüte bağlılığı yüksek personellerdir. Bu tip personeller her hangi bir arayış içinde olmayıp kendini ispat etme durumları olmadığı için kendilerini işine vererek performanslarını yükseltip örgüt açısından olumlu sonuçlar göstermektedirler. Sağlık hizmeti sunan kurumlarda da beklenen örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olması, başarı adına büyük önem taşımaktadır (Baş, Şentürk 2011). Örgütsel bağlılık düzeylerinin sonuçlarının şematik gösterimi aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Örgütsel bağlılığın olası sonuçları

	ÇALIŞAN		ÖRGÜT	
	OLUMLU	OLUMSUZ	OLUMLU	OLUMSUZ
DÜŞÜK DÜZEYDE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	-Bireysel yaratıcılık, özgünlük ve yenilik oluşumu -İnsan kaynaklarının etkin kullanımı	-Mesleki gelişimde yavaşlık -Dedikodu sonu artan kişisel maliyetler -Çalışanın örgüt amaçlarını zedeleyecek olası ayrılma, ihraç veya çaba harcamama	-Zararı sınırlayarak, morali arttırarak ve yeniden işe alımlarla, iş devrinin gerçekleşmesi ve düşük ve yıkıcı performansın engellenmesi -Çalışanların söylentileriyle hataların ortaya çıkması ve örgüte yararlı olması	-Yüksek oranda iş devri, işe geç kalma, işte kalmada isteksizlik, örgüte sadakatsizlik, düşük iş kalitesi, örgüte karşı yasal olmayan faaliyetler, rol modeline zarar verme, çalışan üzerinde sınırlı kontrol,
ORTA DÜZEYDE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	-Ait olma, sadakat, güven, etkin olma duygularının gelişmesi -Örgütten farklı kimliğin korunması -Yaratıcılıkta kişisel bağımsızlık olması	-Olası sınırlı kariyer gelişme ve ilerleme fırsatları -Örgüt ve çalışan arasında kolay olmayan uzlaşma	-Artan çalışan kıdemi, sınırlı işten ayrılma isteği, sınırlı iş devri, yüksek iş tatmini	-Çalışmanın rol üstü ve vatandaşlık davranışlarının sınırlandırılması -Çalışanların örgütsel taleplerle iş dışı talepleri dengelememe ihtimali -Örgütsel etkinlikte olası düşüş
YÜKSEK DÜZEYDE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	-Bireysel beklenti ve mesleki gelişimi karşılama -Davranışların örgüt tarafından ödüllendirilmesi -Çalışanın iş yapma tutkusu	-Bireysel gelişme, yaratıcılık fırsatlarının boğulması -Çalışanlar tarafından değişime karşı direnç gösterilmesi -Sosyal ve aile ilişkilerinde stres yaşanması -Örgüt dışı organizasyonlar için sınırlı zaman ve enerji -Arkadaş ilişkilerinde zayıflama	-Güvenli ve dengeli iş gücü oluşumu -Daha yüksek üretim için çalışanın örgütün taleplerini kabul etmesi -Örgütsel amaçların karşılanması -Yüksek performans	-İnsan kaynaklarının yerinde kullanılmaması -Örgütsel esneklik, yenilik ve uyum eksikliği -Geçmiş politika ve süreçlere tam güven -Örgüt adına yasa dışı ve etik olmayan davranışların ortaya çıkması

(Kaynak: Yağcı 2007)

2.5. Örgütsel Bağlılığa Etki Eden Faktörler

Literatürde farklı zamanlarda yapılan araştırmalar çalışanların örgütlerine olan bağlılıklarına etki eden bazı faktörlerden söz edilmektedir. Sayılan bu özellikler farklı kişiler ve farklı zamanlara ait olsa bile bir takım ortak özelliklere sahiptir. Bu nedenle örgütsel bağlılığa etki eden faktörleri, örgütsel, kişisel ve çevresel faktörler olarak gruplandırmak mümkündür (Köse 2014).

2.5.1. Kişisel Faktörler

Kişisel faktörlerin örgütsel bağlılıkla olan ilişkisi üst seviyededir. Örgütün amaçlarını hedeflerini kabullenmek hususunda kişisel faktörlerin büyük önemi vardır (Şencan 2011).

Kişisel faktörlerden biri yaştır. Çalışanın yaşının ilerlemiş olması çalışandaki iş bulma ihtimalini azaltması nedeniyle, hali hazırda elinde işe sıkı sarılmasını sağlayacaktır. Angle ve Perry (1981) “yaşın ilerlemesi ile işgörenin farklı iş bulma olasılığının azalmasından dolayı, işgörenin örgütlerine daha bağlı olacağını” ifade etmektedir. Buna ek olarak, çalışanın yaşının ilerlemiş olması, onun yeni eğitimler alma durumlarının önüne geçerek, işgörende örgütsel bağlılığın yükseleceğini ifade etmiştir. Uzun vadede aynı örgütte mesai veren çalışanlarda kendine has tutum, arkadaşlık ve değerler gelişmesiyle örgüte bağlılığı üst düzeye çıkartırlar (Balay 2000).

Kişisel faktörlerden bir başkası eğitim seviyesidir. Bazı örgütler bünyesinde barındırdıkları eğitim seviyesi yüksek olan işgörenlerin, kendilerine katmış oldukları katkının karşılığını sunamayabilirler. Bu nedenle gerekli eğitim ve donanımına sahip işgörenlerin alternatif iş olanakları daha fazladır. Bu durum iş göreni ayın pozisyonda çalışmaya ve aynı örgüte hizmet etmesini mecburi kılmamaktadır. Eğitim seviyesi yüksek olanlar için durum böyle gelişirken, eğitim seviyesi ve yeterliliği az olan işgörenlerde ise çalıştığı örgüte bağlılık düzeyi daha yüksektir (Balay 2000).

İş görenlerin örgütte çalışma zamanları çoğaldıkça, bununla bağlantılı olarak yatırımlar ve kazanımları da çoğalmaktadır. İş hayatında yaşanan belirsizlik hali, tazminat, mevki ve çeşitli kazanımlar sebebiyle çalışanların çıkarları nedeniyle örgütle ilişkisi çerçevesinde bağlılık düzeyleri etkilenmektedir. İş devam etmek veya

ayrılma kararı almak tamamen iş görenin tercihidir. Örgütten ayrılma örgüte ek maliyet getirirken işe devam etmesi ise örgüte getirdiği kazanımlardır. Bu nedenle örgütte çalışan personelin çalışma süreleri uzadıkça buna bağlı olarak örgütsel bağlılıkta artış göstermektedir (Ertan 2008).

Bir başka değişken olan cinsiyet ile örgütsel bağlılık arasında ilişkiyi konu alan araştırmalar çoğalmaya başlamıştır. Bunun en büyük nedeni kadınların iş hayatındaki rolü günden güne artmasıdır. Bu nedenle cinsiyete göre bağlılık düzeyi arasındaki ilişkiyi dair görüşler tek çatı altında toplanmamıştır. Lakin erkeklerin kadınlara nazaran daha yüksek ücrette çalıştığı, dolayısıyla örgütsel bağlılık düzeyi daha yüksek olduğu öne sürülmektedir (Yalçın, İplik 2005).

2.5.2. Örgütsel Faktörler

Çalışanın örgütsel bağlılığını etkileyen kişisel faktörlerin yanı sıra örgütsel bir takım faktörlerde bulunmaktadır. Literatürde genellikle örgütsel faktörlerin yönetim tarzı, ücret, iletişim, ödül ve örgütün kültürü olarak ele alınmaktadır. Örgütte çalışanlara devamlı işiyle ilgili emirler verip kendi fikirlerine saygı duyulmadan uygulanan yönetim örgütsel bağlılığı baltalamaktadır. Tam tersi durumda örgütte işlerin nasıl yapılacağı hususunda kendi fikirlerine saygı duyulan dikkate alınan iş görenlerin örgüte bağlılık düzeylerinde artış gözlemlenmektedir (Bakan 2011).

Örgütsel bağlılık düzeyinde etkisi olan bir başka husus ise işgörenlerin aldığı ücrettir. Nitekim insanlar hayatlarını devam ettirmek için gerekli olan ihtiyaçlarını karşılayıp gelecek planlarına dair birikim yapmak durumundadırlar. Bunların sağlanmasında en önemli etken ekonomik güçtür. Dolayısıyla ücret faktörü çalışanın motivasyonunu arttırmakta ve bunun neticesinde örgütsel bağlılığın gelişmesine katkı sunmaktadır. Ücretin örgütsel bağlılıkla etkisi yalnızca bununla sınırlı değildir. Çalıştığı iş yerinde iyi bir ücret alan iş gören alternatif iş yerleri aramak zorunda kalmaz ve örgütte çalışma süresi artar (Ersöz 2009).

Örgütün çalışanlara vermiş olduğu ödülleri de, maddi ve manevi olmak üzere iki başlıkta incelemek mümkündür. Ücret zamları, primler, kar payları, tatiller ve emeklilik primleri maddi ödüller olarak ele alınabilir. Manevi ödüller ise, taktir, plaket, görevde terfi imkanı gibi ödüller oluşturmaktadır. Örgütün doğru bir

ödüllendirme sistemine sahip olması, iş gücünün şekillenmesine ve çalışanların örgüte bağlılığını arttırmasında olumlu yönde katkı sağlamaktadır. Ayrıca iş yerinde çalışanların becerisini arttırmaya yönelik eğitimlerin verilmesi, görevde yükselme imkanı sunulması da işgörenlerin örgüte bağlılığına pozitif yönlü etki etmektedir (Usta, Küçükaltan 2012).

Örgüt kültürü ve örgütün yapısının, örgütsel bağlılıkla olan ilişkisi incelendiğinde, kültürel yapı gereği belirlenen görevleri yerine getirmiş olan çalışanların örgüte bağlılık düzeyleri yerine getirmeyenlere nazaran daha yüksektir. Örgütte bulunan tebrik edilme kutlama, ödüllendirme ve eğlencelerin yapılması çalışanların memnuniyet düzeylerini etkilemekte ve iş verimliliğinin artmasına neden olmaktadır. Çalışanda mutluluğun ve verimliliğin artması başarısına yansımaktadır. Dolayısıyla işinde başarıyı ulaşın işgören buna bağlı olarak örgüte olan güveninde ve bağlılığında da artış göstermektedir (Genç 2011).

Örgütsel bağlılıkla ilişkisi olan fakat, kişisel ve örgütsel faktörlerin dışında gelişen bazı etkenlerde bulunmaktadır. Bunları da işinde profesyonelleşmek, alternatif iş imkanlarının çokluğu olarak ifade etmek mümkündür.

2.5.3. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Örgütsel bağlılık düzeyinin, örgüt açısından sonuçları olumlu veya olumsuz olabilmektedir. İş görenin örgütün amaçları ve hedeflerini kabul etmemesi durumunda, örgütsel bağlılığının azaldığını, işveren tarafından belirlenen hedef ve amaçlar kabul edilebilir olduğu durumlarda ise işgörenin örgütsel bağlılığı artması muhtemeldir (Balay 2000).

Örgütsel bağlılığın sonuçlarını, düşük düzeyde örgütsel bağlılık sonuçları olarak ayrıntılı inceleyecek olursak, işgörenin kendini örgütün bir parçası olarak görmesinden çok örgüte bağlarının zayıf olduğu ve güçlü tutum ve davranışlar göstermediği bilinmektedir. Ayrıca örgütsel bağlılığı düşük düzeyde olan bireylerde, sürekli alternatif iş arama durumu olması sebebiyle, insan kaynaklarının daha çok kullanımı söz konusu olmaktadır. İş gücünde yaşanan düşüş, devamsızlıkların tekrarlanması gibi durumlar işten uzaklaşmaya neden olmaktadır. Bu durum diğer

çalışanlar arasında olumlu karşılanarak, onlarında tutumlarında değişikliğe yol açarak kendilerine çeki düzen vermesini sağlayabilir (Perçin, Özkul 2009).

Ayrıca örgütsel bağlılığın olması örgütlerde;

- Zorla iade
- Müşterilerin güven kaybı
- Maddi zarar
- Örgüt imajını zedeleme

gibi bir takım olumsuz sonuçlara sebep olmaktadır. Ayrıca bu aksaklıkların yaşanması örgüt içinde iletişimsel sorunları gündeme getirerek örgüt otoritesinin zayıflamasına neden olmaktadır (Randall 1987).

2.6. Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık

Sağlık hizmeti sunumunda, sayısal üstünlüğü elinde bulunduran hemşirelerin görev ve sorumluluklarının net olmaması sebebiyle, hak etmediği bir şekilde yardımcı meslek olarak görülmektedir. Hemşirelik mesleğinin asli görevlerinden olan hasta bakımının dışına çıkılması farklı görevlerin, hemşirelere yüklenmesi gibi başlıca nedenlerden dolayı, hemşirelerin mesleki doyumları ve örgütsel bağlılıklarında bir takım düşüşler görülmektedir. Bağlı oldukları kurumlara olan güvenleri ve bağlılıklarının üst seviyelere çıkması için, örgütün kendilerine bir takım avantajlar sunması son derece önemlidir. Örgütün hemşirelere sunacağı bu avantajları, iş doyumunu sağlayıcı etmenler, ücret, örgütün verdiği değer, personel miktarının ayarlanması, güvenli ve huzurlu iş ortamı sunmak olarak sıralamak mümkündür. İfade edilen bu koşulların sağlanması durumunda hemşirelerin mesleki doyumunu, örgüte güveni ve bağlılığı artacak bu artış hasta memnuniyetine ve kurumun başarısına direk olarak yansıtacaktır. Yapılan araştırmalar göstermektedir ki, hemşirelerin örgüte bağlılığını etkileyen en önemli etmenler, stres düzeyi, yaş, rolleri, iş doyumunu ve iş yüküdür. Bu nedenle yönetici hemşire pozisyonunda çalışanların kurumun vizyonu, misyonu, amaçlarına uygun hareket eden kişilerden seçilmesi önerilmektedir (Duygulu 2007).

Hemşirelerin çalışma koşullarındaki olumsuzluklar iş doyumsuzluğuna yol açmaktadır. İş doyumu azalan hemşirelerin örgütsel bağlılığı azalmakta ve bu silsilenin sonucunda hemşirelerin işi bırakma düşüncesi ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle sağlık hizmeti sunan kurumların örgütsel bağlılık hususunda gerekli önlemleri alarak bu durumun yakinen takipçisi olması ayrıca bir öneme sahiptir (Mart 2014).

2.7. Örgütsel Güven

2.7.1. Güven Kavramı

Örgütsel güvenin tanımı yapılmadan önce, güven kavramının tanımının yapılması konunun anlaşılmasına katkı sağlayacaktır. İnsanlar arasındaki iletişimin farklı oluşu, güven kavramının da farklı algılanmasına neden olmaktadır. Bireyin grup içi ve dışındaki sergilediği hareketlerin farklı oluşu güven kavramına yönetim sürecinde olan ihtiyacın göstergesidir. Güven kavramı kişilerin birbiriyle olan ilişkilerinde hissedilen ve belirlenen, inanma güdüsüne dayanan soyut bir kavramdır. Güven kavramının hissediliyor olması onu soyut bir kavram haline getirmektedir ve bu nedenle ölçülmesi oldukça zordur. Nitekim bütün canlılar iletişim halinde olduğu örgüte veya diğer canlılara karşı güven duyarlar (Baş, Şentürk 2011).

Güven duygusu insanoğlunun hayatındaki en temel olgulardan biridir. Güven duygusu, bütün canlıların hayatını devam ettirmesi, sosyal ilişkilerinin devam etmesi açısından son derece önemli bir unsurdur. Bu durum örgütler içinde geçerlidir, nitekim örgütlerde de durum benzerdir. Örgütün hayatını devam ettirmesi, gelişim göstermesi açısından güven önemli bir unsurdur (Demircan, Ceylan 2003).

Günümüz koşullarında güvenin öncüleri ve sonuçları, gerek bireysel açıdan, gerekse örgütler arası boyutlara kadar kapsamlı şekilde tartışma konusu olmaktadır. Örgütsel güvenin analiz edilmesi, çalışanların performansına etkileri de bu tartışmaların odağında yer alarak belirsizliğini korumaktadır. Güvenle ilgili çalışma yapan Bachmann, güven kavramını iki başlıkta incelemiştir: Kişisel ve kişisel olmayan güven olarak ayırdığı başlıklarda, iki kişi arasında oluşan sosyal temas neticesindeki güvene kişisel güven, şahsi olmaksızın (örgütsel) ilişkilerde meydana gelen güveni ise örgütsel güven olarak isimlendirmektedir (Bachmann 2002).

Örgütsel güven; örgütte çalışan bireylerin karşılıklı üstlerine ve astlarına, yönetimin yeterliliğine, örgütün değerlerine uygun karar almalarına, hoşgörülü davranma ve adaletli davranmak gibi davranışlar örgüt içindeki inancın göstergesidir (Sandal 2004).

Güven kavramının net bir tanımının yapılmasında bir takım zorluklar yaşanmaktadır. Nitekim güven kavramı, kişisel ilişkiler, grupsal davranışlar, yönetsel etkinlikler, ekonomik değişkenler, kültürel farklılıklar gibi birçok süreçte kilit rol oynamasıdır. Anlamında yatan karmaşa nedeniyle güven kavramının tanımlarında, bir kısım tanımda beklentilerin karşılanması, farklı bir kısmın da ilişkilerde bir tarafın karşı tarafa savunmasız kalması olarak yapıldığı görülmektedir. Yüksek güven telkin eden kurumların, bu koşulu sağlayamayan kurumlara nazaran daha başarılı oldukları gözlemlenmiştir (Karcıoğlu 2015).

İlgili literatürde güven kavramına dair farklı zaman ve tarihlerde birçok tanım yapıldığı görülmektedir. Bu tanımların birbirleriyle bağdaşan ortak özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Altuntaş 2008).

- Karşılıklı olarak iletişim sonucu ortaya çıktığı
- Olumlu beklentilerin sonucunda oluştuğu
- Beklentinin olumlu ya da olumsuz olmasının karşı tarafın izlenimiyle meydana geldiği
- Geleceğe dair yaklaşım olduğu
- Zamanla, negatif veya pozitif yönlü değişim gösterdiği söylenebilir.

Örgütlerde liderler ve grup üyeleri arasındaki güvenli sayılan ilişkiler, örgüt mensuplarının üstlendikleri göreve odaklanmasında pozitif yönlü katkı sağlamaktadır. Örgüt mensuplarının örgüte olan güvenleri tam olmadığı durumlarda, çalışanların işbirlikçi davranışlarında düşüş görülür ve daha az istekli olurlar (Henttonen vd., 2005).

Konuyla ilgili araştırma yapan araştırmacılar, güven kavramının durumsallık ilkesinden meydana geldiğini ifade etmektedirler. Bunlardan ilki kaybetme ikincisi ise birbirine bağlanma duygusunun oluşudur. Güven ve risk alma ikilemi bireyi ilişkilerde risk alma eğilimine sokar ve güven oluşumu için bir olasılık yaratmış olur.

Bazı yazarlar ise güveni bireycilik ve toplumsalcılık terimleriyle ilişkilendirmiş, paylaşımcı toplumlarda güvenin yüksek, bireyselci toplumlarda ise düşük bulduklarını belirtmişlerdir (Kaplan 2018).

Güven; bireyler ve örgütler arasında gelişen bir olgu olmasına rağmen, literatürde birbirinden farklı şekilde incelendiği görülmektedir. Örgütsel bağlılık oluşumunda, çalışan verimliliğinin oluşmasındaki en büyük etken güvendir (Halıcı vd., 2015). Örgüte güven, kurumda oluşan güven iklimiyle yakında ilgili olup, örgütsel role ilişkilerden deneyimlere dayanan örgüt çalışanlarının kurumun niyetleri ve davranışları hakkında gelişen olumlu beklentileridir. Bu nedenle güven, örgütsel yaşamın bağlayıcısı olarak gösterilebilir. Başarılı örgütlerde sahne arkasında yöneticiye duyulan güven, kuruma bağlılık ve güven, mesai arkadaşlarına karşı duyulan güven bulunmaktadır (Erdem 2003).

2.7.2. Örgütsel Güvenin Temelleri

Güven kavramının iyi anlaşılması için sosyolojik bakış açısıyla incelenmesi önemlidir. Güven kavramının oluşumunda, davranışsal, duygusal ve bilişsel olmak üzere üç temel etken rol almaktadır (Lewis, Weigert 1985).

Güvenin bilişsel boyutunda, bilişsel süreç bazlı güven oluşumu birey ve örgütleri güvenli, güvensiz ve bilinmez olarak sınıflandırma sürecini içerir. İnsanlar güven yaklaşımlarından, bilişsel olarak kime güvenmeleri gerektiğini seçmektedirler. Bu sebeple, bireysel bir güveni sarsılan kişinin, duygusal yaklaşımı öfkeye çevrilebilir. Bilgiye dayanan güven zaman içinde gelişirken, her iki tarafın önceki sosyal ilişki düzeyleri söz konusu olmakla beraber, kişilerin beklenti ve güvene yönelik algı düzeyleri genelleşmektedir. Bu sebeple bilgiye dayanan güven, düzenli iletişim halinde olmayı ve ilişkilerin geliştirilmesini gerektirmektedir (Laschinger 2001).

Sosyolojik güven tabanıdaysa üçüncü yaklaşım davranışsal boyuttur. İnsanlar güven duymak amacıyla, yetki, sorumluluk, güvenilirlik gibi özellikler görmek ister (Özdere 2012). Kişilerin duygusal bağlanmasında, örgüte güven ve örgütle özdeşleşme durumları söz konusudur. Örgüte oluşan bu güven, çalışanın örgütle bütünleşmesini ve örgüte karşı olan duygusal bağlılığı ifade etmektedir. Bir

başka açıdan da çalışanın örgüte duygusal bağlılığı, örgütün amaç ve değerlerini kabul etmesi ve örgütün çıkarına uygun emek vermesini ifade etmektedir (Candan 2014).

2.7.3. Örgütsel Güvenin Boyutları

İnsanların birbirine olan güveni ve örgüte olan güvenleri karşılaştırılacak olursa, kişiler arası güven basit bir yapıda iken, örgütsel güven daha karmaşık olan bir yapıya sahip olduğu görülmektedir. Örgüt mensuplarının, amaçlarına hizmet ettikleri örgüte, yöneticilerine ve mesai arkadaşlarına güvenmesi büyük önem arz etmektedir. Örgütsel güvenin üç boyutu bulunmaktadır. Bunlar; kuruma, yöneticiye ve çalışanlara güvendir (Yılmaz 2006).

2.7.3.1. Örgüte Güven

Örgütsel güvenin meydana gelmesinde yapılacak ilk hamle, çalışanın örgüte güvenmesidir. Bu güvenin sonucunda işgörenin sorumluluk duygusunda artış gözlenir ve örgüte daha fazla güven duygusu hisseder. Örgüte olan güvenin artması için, kariyer geliştirme, görevde terfi ve disiplin gibi uygulamalar etkili olmaktadır (Özdere 2015).

Örgütte çalışanların karar alma süreçlerinde, kesinliği olsun veya olmasın çevresinden almış olduğu bilgiler kararlarını etkilemektedir. Bu durum çevresinden aldıkları bilgiler doğru ise doğru kararlar alıp, yanlış ise yanlış kararlar almasına neden olmaktadır. Bu nedenle işgörenlerin herhangi bir konudaki düşünceleri ve görüşleri ön yargılı olmamalıdır. Bu nedenle örgütün iletişime önem vermesi, örgüt mensuplarıyla olan iletişimi saygı çerçevesinde ve işgörene değer verir nitelikte olmalıdır. Örgüt açısından bir başka önemli husus ise örgüt politikası ve örgütün kültürü hakkında çalışanların bilgilendirilmesini sağlamaktır (Narman 2012).

Çalışanların örgüte güven duyması, örgütlerin başarısını ve gelişimini etkileyen en temel yapıtaşlarıdır. Kuruma güvenin, kurumun başarısındaki odak noktası olarak görülmesinin en temel sebebi bu durumdur. Böyle bir ortamın oluşmasını sağlamanın ön koşulu, örgüt içinde ücrette adalet, çalışma koşullarında adalet, saygı hoşgörü çerçevesinde olan iletişim rol almaktadır. Örgüt açısından bu koşulların sağlanması, kurumun daha güvenilir hale gelmesine ve örgütün yapısının

sağlamlaşmasına zemin hazırlayacaktır. Buradan hareketle başarının, üretimin verimliliğinin önemli varsayımlarının başında kuruma güven duymaktır (İşleyen 2011).

Örgüte güvenin sağlanmasında en önemli aktör, örgütün karar mercileridir. Yönetimin üzerine düşen görevler olan, çalışanların temel ihtiyaçlarının karşılanması, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, dinlenme ve yemek yeme gibi temel ihtiyaçların karşılanması, adaletli kararların alınması ve örgüt kurallarının herkes tarafından anlaşılır olması, çalışanların örgüte olan güvenini doğrudan etki etmektedir. Bu koşulların sağlandığı durumlarda çalışanın örgüte güveni artış gösterirken, sağlanmadığı hallerde örgütsel güvenlerinde düşüş beklenmesi muhtemeldir (Dağ 2018).

2.7.3.2. Yöneticiye Güven

Günümüzde örgütlerin hiyerarşisi, ast ve üst olmak üzere iki biçimde devam etmektedir. Örgüt mensuplarının sürekli iletişim halinde olmaları, bazı durumlarda yanlış anlaşılmalara, kırılmalara hatta incinmeye sebep olmaktadır. Bu durumlarda başta yanlış anlaşılmaların ve diğer olumsuz durumların önlenmesinde güven boyutunun önemi çok büyüktür. Araştırmalar, güven kavramının yöneticiler tarafından başlatıldığını gösterir yöndedir. Bu konuda Whitener vd “Yönetimsel Güvenilirlik Modeli” isimli bir model öne sürmüşlerdir. Modele göre, örgütte alt sayılacak pozisyonda görev yapanların, üst düzeyde görev yapanlara güvenmesi için üstlerinden bir takım beklentileri vardır. Bu beklentileri; kontrol paylaşımı, yönetsel güvenilirlik, tutarlı davranışlarının olması, çalışana karşı ilgili ve özenli olması, iletişimin açık ve dürüst olması olmak üzere beş başlık altında incelemiştir (Semercioğlu 2012).

Örgütte farklı pozisyonlarda görev alan her bireyin ideolojileri amaçları birbirinden farklılık göstermektedir. Bu farklılıkların ana kaynağı, çalışılan pozisyon ve kişisel özellikler olabilmektedir. Örgüt mensuplarının farklılık gösteren hedefleri, örgütün hedef ve yargılarına uyum sağlamak zorundadır. Burada da yöneticiye duyulan güven ön plana çıkmaktadır. Yöneticiler örgütte davranışlarıyla, takındıkları tavırlarıyla, samimiyetiyle çalışanların kendine güvенеceği ortamı hazırlamaya dikkat etmelidirler (Önal 2014).

Örgüt yöneticileri örgütteki güven atmosferini sağlamak için, çalışanlara karşı adaletli ve net olmalıdır. Bu durum örgütsel güvenin sağlanmasında ve örgüt ilişkilerinde dengenin sağlanmasına zemin hazırlamaktadır (Özkan, Tunç 2015). Başarıya ulaşan örgütlerde çalışanlar arasındaki oluşan rekabet dikkat çekmektedir. Bu rekabet, çalışanlar hakkında yöneticilere tüyo vermektedir. Yönetici çalışanı takip etmesi bile, çalışanlar rekabet sayesinde yöneticinin kendini denetlediğinin farkına varmaktadır. Yöneticiler çalışanlara karşı duyarlı ve aktif olmalıdırlar ve çalışanların her türlü sorunu için kolay ulaşılabilir olmaları gerekmektedir. Yöneticinin sürekli göz önünde olması, örgütte yapılacak olan hatanın sonucunda cezalandırılacağını bilen personelin daha dikkatli olmasını gerektirecektir. Şayet çalışana hatasından dolayı bir ceza verilmeyecek olursa, bu durum karşılıklı güvensizliğe neden olmaktadır. Sürekli hata yapan ve yapmayan arasındaki adaletsizliğin giderilmesi için yöneticinin adaletli olması, örgütteki güvenin artması için çok önemlidir (Yürür 2008).

2.7.3.3. Meslektaşlara Güven

Örgütte disiplinin üst düzeylere ulaşması kurama olan güvenin artması, yöneticilere olan güvene ve çalışanların birbirlerine olan güvenine bağlıdır. Örgütün temeli sayılacak çalışanların birbirine olan güveni, örgütün devamlılığı açısından şarttır. Örgüt içindeki güven duygusunun gelişmesi ise çalışanların tecrübesiyle beslenmektedir. Önceden edilmiş tecrübeler güven duygusunu arttıracığı gibi, güven duygusunun azalmasında da rol oynayacaktır (Bilgiç 2011).

Örgüt mensupları önceki dönemlerde yaşamış oldukları olumsuz olaylar sonucunda tecrübe edinmiş olabilirler. Geçmişte kalan bu tecrübelerin gelecekle ilişkilendirilmesi ve her zaman böyle olacağını düşünmeleri örgüte olan güven duygusunun oluşmasını engelleyebilir. Bu durumu açmak gerekirse, örgüte yeni katılan bir kişinin, önceki hayatında arkadaşına güvenmesi sonucunda olumsuz bir sonuç yaşamış olması, bundan sonraki iş hayatında mesai arkadaşına güvenmesine engel olacaktır. Bu nedenle örgüt içinde çalışanlar arasındaki güvensizlik duygusunun yaşanmasının kaynağının iyi araştırılması çözüme yönelik atılan en büyük adım olarak görülebilir. Nitekim güvensizliğin bireysel veya örgütsel faktörlerinin olması muhtemeldir (Okur 2016).

İş hayatında yalnızca yöneticiye veya örgüte güvenmek çalışanlar için yeterli olmamaktadır. Mesai arkadaşlarına da güvenmek başarının elde edilmesi ve örgütte huzur ortamının oluşması için büyük önem taşımaktadır. Nitekim sosyal hayatta da insanlar birbirlerine güvenmelidir. Çalışanlarında örgüt içinde, birlikte hareket edip, ortak kararlar alıp, belirlenen amaçlara ulaşmak için ortak çaba sarfetmesinde, mesai arkadaşlarına olan güven büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle örgüte mensup olan kişilerin, yönetime olan güvenlerinin yanı sıra kendi içlerinde oluşan güven duyguları da büyük öneme sahiptir. Mesai arkadaşlarının birbirine güvenmesi, çalışma ortamında maliyetlerin düşmesine, huzurlu iş ortamına ve kalitenin yakalanmasına yardımcı olmaktadır (Eğriboyun 2013).

2.7.4. Örgütsel Güven Modelleri

Örgütsel güven modellerinin kaynağını XX. yy'ın başlarında W. Taylor oluşturmaktadır. Taylor yaptığı çalışmalarda, yasalar çerçevesinde verimlilik ve işgününün üst düzeylere çıkmasını amaçlamıştır. Ufak ayrıntılar üzerine kurulan bu düzende beceri en aza indirilirken, güven düzeyi yukarıya çekilmeye çalışılmıştır. Bu dönemde geliştirilen örgütsel güven modellerini şu şekilde incelemek mümkündür.

Mishra güven modeli, güveni kişilerin karşısındaki kişilerin yeteneklerine, açıklıklarına, ilgilerine, güvenilirliklerine inanarak sahsını karşındakine savunmasız bırakma isteğidir. Mishra burada örgütsel güven boyutlarını dile getirmiştir. Buradan yola çıkarak Mishra örgütsel güven modelini yetenek, açıklık, güvenilirlik ve ilgi olmak dört kısımda incelemiştir (Kayısı 2016).

Bromiley ve Cummings Modeli: Bu modelde örgütsel ve bireysel olarak iki tanım üzerinde inceleme yapılmaktadır. Örgütsel güven, kişilerin örgüt ilişkilerinde, beklentilerini karşılıklı söylemesi olarak tanımlanmaktadır. Bu modelde örgütsel güvenin farklı şekil ve düzeyle anlaşılıp algınabileceği ifade edilmektedir. Bu modelde örgütsel güven, yalnızca örgüt içi değil örgütler arasındaki iletişimin de çalışanların sosyal olarak düşünmesi ve iyimser olmasına bağlamıştır (Semercioğlu 2012).

Shockley-Zalabak, Ellis ve Winogard Modeli: Bu güven boyutunda Mishra'nın örgütsel güvene dair belirlemiş olduğu (açıklık, yeterlilik, güvenilirlik,

ilgili) boyutlarına yeni boyut eklemesine yönelik düşüncelerle ortaya çıkmıştır. Bu model örgütsel güven boyutuna özdeşleşme boyutu eklenerek beş boyutta incelenmesi yönündedir. Ayrıca bu güven boyutunda, örgütte çalışanların sürekli dayanışma içinde olması, birbirlerine destek vermeleri ve paylaşımların karşılıklı olmasına dayanmaktadır (Tüzün 2007).

Özdeşleşmeyle işgörenlerin geçmişte yaptıkları ve ileri dönemde yapacakları işleri daha objektif görmeleri ve buna uygun hareket etmeleri sağlanabilir. Nitekim örgüt mensuplarının işleriyle özdeşleşmesi neticesinde, işe ve örgüte bağlılık düzeyi artış gösterecek, işten ayrılma düşünceleri oluşmayacaktır. Bünyesinde işiyle özdeşleşmiş kişilerin olduğu örgütlerde, işgörenlerin işi destekleyici yönlerinin ortaya çıkmasına zemin hazırlayacaktır (Okur 2016).

2.8. Hemşirelikte Örgütsel Güven

Sağlık hizmetlerinde hastalıkların tanısının konulması, tedavinin geliştirilmesi ve rehabilite edici özelliklerinin yanı sıra birde hastalıkların oluşumunu önlemeye yönelik önleyici tedbirlerin alınmasına dair faaliyetleri bulunmaktadır. Hizmet üreten işletmelerden ayrılmasındaki en büyük özellik olan bu yönü, sağlık hizmetlerinin önemini vurgulamaktadır. Sağlık hizmeti sunan sektörlerde, değişim ve gelişimler yakından takip edilmeli ve teknolojinin sunduğu imkanlardan faydalanılmalıdır (Kavuncubaşı 2012).

Sağlık sektörü yapısı gereği birçok farklı birimden, farklı mesleki eğitim almış personelden oluşmaktadır. Bu nedenle sağlık hizmetlerinde ekip çalışması kaçınılmazdır. Sağlık sektöründe hizmet veren ekip üyeleri, yöneticiler ve diğer çalışanlar arasında iletişimin açık olması işbirliği sağlanmasında büyük önem taşımaktadır. Bu önem hasta bakımına yansiyacak, dolayısıyla verilen hizmetin kalitesi artarak hasta doyumunun yükselmesi sağlanacaktır. Bu silsilenin içinde hemşirelerin yeri ayrıca önem taşımaktadır. Bu önemin kaynağı hemşirelerin hastayla sürekli iletişim halinde olmasıdır. Bu nedenle hemşirelerin örgütsel güveninin yüksek olması gerekir. Hemşirelerde örgütsel güvenin alması, hizmet verdikleri kurumdan ayrılma düşüncelerine neden olmaktadır. Bu düşünce işine yansımakta üzerine düşen görevleri yerine getirmemeye başlamaktadır. Bunun

neticesinde meslektaşlarının iş yükünün artması ve adaletsizliğin oluşması kaçınılmaz hale gelmektedir. Bu durumun devam etmesi, iş yükünün artışı, motivasyonda ve performansta eksilme, hastalara verilen hizmetin kalitesinin düşmesi gibi olumsuzluklara yeşil ışık yakmaktadır (Laschinge vd, 2001).

Farklı ekiplerin uyum içinde çalışması sürekli işbirliği halinde olmasında yönetici hemşireler önemli rol almaktadır. Çalışanların kaliteli hizmet üretmesinde, iş doyumunun oluşmasında çaba göstermelidirler. Öte yandan günden güne önem kazanan hastaların memnuniyet kavramı da hemşirelerin dikkat etmesi gereken önemli hususlardan bir tanesidir (Yurt, Olgun 2001).

Devir hızı çok yüksek olan meslek guruplarından olan hemşirelik mesleğinde işten ayrılma nedenlerinin tespit edilmesi, işten ayrılışların azalmasında örgütsel güvenin etkisi önemlidir (Altuntaş, Baykal, 2010). Bunun sebebi örgütsel güvenin tesis edildiği örgütlerde çalışanların örgütle bütünleşmesi sağlanmakta, çalışanların işe karşı bağlılığı artmakta, iş tatmini gerçekleşmekte, çalışanların moral ve motivasyonu artırılarak problemlerin azaltılması sağlanmakta, çalışanların daha rahat karar verebileceği bir örgüt ortamı oluşturulmakta, personelin devamsızlık ve işten ayrılma niyetleri azaltılmaktadır (Karcıoğlu, Naktiyok 2015).

Bu bilgiler ışığında hemşirelerin yöneticilere ve bağlı oldukları kuruma, mesai arkadaşlarına güven duymalarıyla sağlık hizmetlerinin sunumunda kaliteyi beraberinde getirmektedir. Bu kalite hasta ve hemşirelerin doyumunu arttırmaktadır. Hemşirelerin motivasyonlarını artıran örgütsel güven, hata yapma ihtimallerini azaltarak, hemşirelik maliyetlerinde düşüş göstermektedir (Altuntaş, Baykal 2010).



BÖLÜM III

3.BULGULAR YORUMLAR

3.1.Yöntem

Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi'nde (SCÜH) görev yapan hemşirelerin örgütsel güven ve örgütsel bağlılıklarının incelenmesini amaçlayan çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, modeli, evreni, örnekleme, verilerin toplanması ve incelenmesi gibi konular hakkında bilgiler verilecektir.

3.1.1. Araştırmanın Amaç ve Önemi

Günümüz koşullarında, örgütlerin faaliyet konusu gerek üretim gerekse hizmet olsun hepsinin ortak özelliği kaliteli ve tecrübeli personelleri bünyesinde barındırmaktır. Bünyesinde tecrübeli ve alanında yetenekli bireylerle çalışmak örgütün karlılığı, rekabet koşullarında avantajı, kurum imajı ve hedeflere ulaşmak açısından son derece önemlidir. Bu önem hizmet sektöründe değerini ikiye katlarken, hizmet sektörünün en önemli halkası olan sağlık hizmetlerinde ise değerini dörde katlamaktadır. Nitekim sağlık hizmetinin sunumunda en ufak bir hataya yer yoktur. Hizmet sektöründe faaliyet veren başka bir işletmede yapılacak hatanın telafisi mümkündür. Lakin sağlık sektöründe personelin yapacağı en ufak bir hata bir insanın hayatına mal olabilir. Bu nedenle örgütsel güven ve örgütsel bağlılık sağlık sektöründe ayrıca bir öneme sahiptir.

Sağlık hizmetleri sunumunda esas olan personelin motivasyonu, performansı, kendine güveni, başarısı, çevresiyle olan uyumu ve iletişimi gibi konularda yeterli olmasıdır. Sağlık sektöründe hastalarla en çok iletişim halinde olmaları sebebiyle, bir nevi kalitenin belirleyicileri olarak görülen hemşirelere büyük görev düşmektedir. Bu nedenle SCÜH'de görev yapan hemşirelerin örgütsel bağlılık ve örgütsel güvenlerinin tespit edilmesi çalışmanın en temel amacıdır.

Son yıllarda iş yaşamında modern yönetim anlayışları uygulanmasıyla çalışanlar üzerinde pozitif yönlü bir etki olduğu görülmektedir. Bu durum hem kurum için hem de personel için son derece büyük önem taşımaktadır. Özellikle

hatasız ve kusursuz işleme esasına dayanan sağlık hizmetleri sektöründe örgütsel güven ve örgütsel bağlılık düzeylerinin önemi çok büyüktür. Bu bilgiler ışığında çalışmanın en temel amacı, sağlık hizmetlerinde görev yapan hemşirelerin örgütsel güven ve örgütsel bağlılık düzeylerinin belirlenmesidir. Örgütsel güven ve bağlılığın faydalarının en fazla görüldüğü sağlık sektöründeki durumunun tespit edilmesini amaçlaması çalışmayı önemli kılmaktadır. Çalışmayı önemli kılan bir başka hususta ilgili literatüre katkı sağlaması ve bundan sonra yapılacak çalışmalara yol gösterici nitelikte olmasıdır.

3.1.2. Araştırmanın Kapsamı

Bu çalışma, ülkemizde en hızlı gelişim gösteren sektörlerin başında gelen sağlık sektörünü kapsamaktadır. Hizmet sektöründe önemli yere sahip olan sağlık hizmetleri sektöründe, görev yapan hemşirelere uygulanan anketler ile örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeyleri incelenmiştir. Ayrıca bu çalışma SCÜH'da 2018-2019 yılları arasında hemşire pozisyonunda görev yapan çalışanları kapsamaktadır.

3.1.3. Araştırmanın Tipi

SCÜH'da hizmet veren hemşirelerin örgütsel bağlılık ve örgütsel güvenlerini inceleyen bu çalışma; kişi, yer ve zaman özelliklerine göre sorunların tanımlanmasına yönelik araştırma tipi olan tanımlayıcı tip ile hazırlanmıştır.

3.1.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini 2018 ve 2019 yılları arasında SCÜH'da, hemşire pozisyonunda görev yapan personeller oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleminin ise; SCÜH'da çalışmanın yapıldığı dönemde, aktif olarak görevi başında bulunan hemşirelerin 240 olduğu görülmüştür. Bu sayıya yapılan örneklem hesaplamasında, toplam 160 kişiye anket yapılması kararlaştırılmıştır. Rasgele örneklem yöntemiyle doldurulan anketlerden 150 tanesi geçerli doldurulmuş ve çalışmaya dahil edilmiştir.

Evren örneklem hesaplamasında;

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{(N - 1) * d^2 + Z^2 * p * q}$$

formülü kullanılır. Burada;

N=240;

d= 0.05;

p =0.50; q (1-p)=0.50;

Z_{α} : $\alpha=0.05, 0.01, 0.001$ için sırasıyla 1.96, 2.58, 3.28;

Yukarıdaki değerler formülde yerine konulduğu zaman, örneklem hacminin en aşağı 148 kişi olacağı belirlenmiştir.

3.1.5. Veri toplama araçları

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. Katılımcıların demografik değişkenleri anketin ilk bölümünde, örgütsel güvenlerine dair ifadeler anketin ikinci bölümünde, örgütsel bağlılığı ölçmeye yönelik sorular ise anketin üçüncü bölümünde yer almaktadır.

3.1.6. Verilerin Analizi

Çalışmamızdan elde edilen veriler SPSS 22.0 programı ile değerlendirildi. Verilerin normalliğine Kolmogorov-Smirnov testi ile bakıldı. Veriler parametrik şartları sağlıyorsa bağımsız iki grup için independent sample t test, ikiden fazla grup için F testi (ANOVA) ile analiz edildi. İki den fazla gruplu karşılaştırmalar için ANOVA kullanılırken, hangi grubun diğerlerinden farklı olduğunu belirlemek için homojenlik varsayımını sağlayanlarda Tukey, homojenlik varsayımını sağlamayanlarda Tamhane's T2 testleri kullanıldı. Varsayımlardan herhangi biri veya hepsi sağlanmıyorsa, bağımsız iki grup için Mann Whitney U, ikiden fazla bağımsız grup için Kruskal Wallis testi kullanıldı. İlişkinin belirlenmesinde Pearson korelasyon katsayısı, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini

ölçebilmek için regresyon analizi, sayımla elde edilmiş verilerin değerlendirilmesinde Ki kare testi kullanıldı. Yanılma düzeyi 0,05 olarak alındı.

3.2. Bulgular ve Yorumlar

Tablo 1. Katılımcıların demografik değişkenlerine dair bulgular

Yaş	18-25	n %	15 10,0
	26-35	n %	63 42,0
	36-45	n %	42 28,0
	46 üzeri	n %	30 20,0
Cinsiyet	Kadın	n %	126 84,0
	Erkek	n %	24 16,0
Eğitim	Ortaöğretim/lise	n %	3 2,0
	Önlisans	n %	63 42,0
	Lisans	n %	79 52,7
	Lisansüstü	n %	5 3,3
Medeni durum	Evli	n %	94 62,7
	Bekar	n %	56 37,3

Tabloda görüldüğü gibi katılımcıların demografik özelliklerine yer verilmiştir. Katılımcılardan %10'u 18-25 yaş arasında, %42'si 26-35 yaş arasında, %28'i 36-45 yaş arasında ve %20'si ise 46 yaşından daha büyüktür. Katılımcıların %84'ü kadınlardan, %16'sı erkeklerden oluşmaktadır. Katılımcıların %2'si lise mezunu, %42'si önlisans mezunu, %52,7'si lisans mezunudur. Katılımcıların %62,7'si evli iken %37,3'ü bekadır.

Tablo 2. Katılımcıların iş hayatına dair bulgular

Aylık ortalama gelir düzeyi	1500 TL altı	n	10
		%	6,7
	1501-2500 TL arası	n	8
		%	5,3
2501-3500 TL arası	n	40	
	%	26,7	
3501 TL ve üzeri	n	92	
	%	61,3	
Sağlık sektöründe toplam çalışma süreniz	2 yıldan az	n	15
		%	10,0
	2 ve 4 yıl arası	N	59
		%	39,3
5-7 yıl	n	38	
	%	25,3	
8 ve üzeri yıl	n	38	
	%	25,3	
Şuan ki kurumda çalışma süreniz	1 yıl altı	n	26
		%	17,3
	2-4yıl	n	57
	%	38,0	
5 yıl üzeri	n	67	
	%	44,7	

Tabloda katılımcıların iş hayatına dair bulgulara yer verilmiştir. Buna göre katılımcılardan %6,7'si 1500 TL altı gelir elde etmekte, %5,3'ü 1501-2500 TL arasında, %26,7'si 2501-3500 TL arasında gelir, %61,3'ü ise 3501 TL ve üzeri aylık gelir düzeyine sahiptirler. Katılımcıların sağlık sektöründe çalışma süreleri açısından ise, %10'u 2 yıldan az süredir bu sektörde çalışmakta, %39,3'ü 2 ve 4 yıl arasında bir süredir bu sektörde çalışmakta, %25,3'ü ise 8 yıl ve daha uzun süredir bu meslekte çalışmaktadır. SCÜH'de görev yapma süreleri ise, %17,3'ü 1 yıldan kısa süredir, %38'i 2 ve 4 yıl arasında bir süre, %44,7'si ise 5 yıldan uzun süredir aynı kurumda görev yaptığı görülmektedir.

Tablo 3. Cinsiyete göre örgütsel güven ölçeğinin farklılaşma durumu

	Cinsiyet	n	\bar{x}	ss	Analiz
Yöneticiye güven	Kadın	126	2,89	0,519	t=-1,236
	Erkek	24	3,03	0,446	p=0,565
Kendine güven	Kadın	126	3,45	0,683	t=0,142
	Erkek	24	3,43	0,484	p=0,183
Arkadaşlarına güven	Kadın	126	3,81	0,756	t=-0,364
	Erkek	24	3,87	0,663	p=0,763
Güven ölçeği	Kadın	126	3,36	0,490	t=-0,589
	Erkek	24	3,42	0,347	P=0,198

Tabloda örgütsel güven ölçeği ve alt boyutlarının cinsiyete göre farklılaşma durumları incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda ölçek alt boyutları olan yöneticiye güven, kendine güven ve iş arkadaşlarına güven boyutlarının cinsiyete göre farklılığı istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p>0,05$).

Tablo 4. Cinsiyete göre örgütsel bağlılık ölçeğinin farklılaşma durumu

	Cinsiyet	n	\bar{x}	ss	Analiz
Duygusal bağlılık	Kadın	126	2,79	0,451	t=-0,487
	Erkek	24	2,83	0,305	p=0,088
Devam bağlılığı	Kadın	126	2,98	0,497	t=-0,964
	Erkek	24	3,08	0,417	p=0,470
Normatif bağlılık	Kadın	126	3,64	0,714	t=-0,203
	Erkek	24	3,60	0,584	p=0,412
Bağlılık ölçeği	Kadın	126	3,13	0,418	t=-0,450
	Erkek	24	3,17	0,263	P=0,059

Tabloda cinsiyete göre örgütsel bağlılığın farklılaşma durumları incelenmiştir. Buna göre örgütsel bağlılık cinsiyete göre farklılaşmadığı görülmektedir. Ölçek alt boyutları olan duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutlarının p değerleri %95 güven aralığı olan 0.05'ten büyüktür.

Tablo 5. Yaş gruplarının örgütsel güven ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi

	Yaş	n	\bar{x}	ss	Analiz	Fark
Yöneticiye güven	18-25	15	2,96	0,621	F= 1,871 p= 0,137	-
	26-35	63	2,97	0,517		
	36-45	42	2,95	0,542		
	46>	30	2,72	0,331		
Kendine güven	18-25 ⁽¹⁾	15	3,33	0,397	F=3,048 p=0,031	(2-4)
	26-35 ⁽²⁾	63	3,55	0,731		
	36-45 ⁽³⁾	42	3,54	0,536		
	46> ⁽⁴⁾	30	3,16	0,667		
Arkadaşlarına güven	18-25	15	3,78	0,505	F=0,164 p=0,920	-
	26-35	63	3,79	0,769		
	36-45	42	3,89	0,763		
	46>	30	3,80	0,772		
Güven ölçeği	18-25	15	3,35	0,414	F=1,295 P=0,278	-
	26-35	63	3,40	0,516		
	36-45	42	3,43	0,472		
	46>	30	3,23	0,371		

Tabloda katılımcıların yaşları ile örgütsel güven ölçeği ve alt boyutlarının farklılaşma durumları incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, yöneticiye güven boyutu (p=0,137) ve arkadaşlara güven (p=0,920) boyutu yaşa göre anlamlı şekilde farklılaşmamaktadır. Bir başka boyut olan kendine güven boyutunun yaş gruplarına göre farklılığı istatistiksel olarak anlamlı görülmüştür (p=0,031; p<0,05) bu farklılığın kaynağını tespit etmek için, post hoc testlerinden Tamhane's testi sonuçlarına bakılmıştır. Test sonuçlarında; yaşı 46'dan fazla olan katılımcıların (\bar{x} =3,16), alt boyut puan ortalamaları, 26-35 yaş aralığında olan çalışanlara (\bar{x} =3.55) göre daha düşüktür. Bu nedenle 26-35 yaş arasındaki çalışanların kendine güvenleri daha yüksektir şeklinde yorum yapmak mümkündür.

Tablo 6. Yaş gruplarının örgütsel bağlılık ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi

	Yaş	n	\bar{x}	ss	Analiz
Duygusal bağlılık	18-25	15	2,80	0,471	F= 0,072
	26-35	63	2,80	0,416	p= 0,975
	36-45	42	2,80	0,444	
	46>	30	2,76	0,442	
Devam bağlılığı	18-25	15	3,05	0,595	F=1,426
	26-35	63	3,04	0,495	p=0,238
	36-45	42	3,03	0,536	
	46>	30	2,83	0,276	
Normatif bağlılık	18-25	15	3,50	0,358	F=0,846
	26-35	63	3,65	0,784	p=0,471
	36-45	42	3,74	0,611	
	46>	30	3,50	0,721	
Bağlılık ölçeği	18-25	15	3,11	0,403	F=1,060
	26-35	63	3,16	0,402	P=0,368
	36-45	42	3,19	0,419	
	46>	30	3,03	0,345	

Tabloda görüldüğü gibi katılımcıların yaşlarının ve örgütsel bağlılık düzeyiyle farklılaşma durumları incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda, duygusal devam ve normatif bağlılık düzeylerinin yaş ile olan farklılaşma durumları istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p>0.05$).

Tablo 7. Medeni durumun örgütsel güven ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi

	Medeni durum	n	\bar{x}	ss	Analiz
Yöneticiye güven	Evli	94	2,95	0,468	t=-1,037
	Bekar	56	2,86	0,571	p=0,350
Kendine güven	Evli	94	3,47	0,673	t=0,380
	Bekar	56	3,42	0,626	p=0,436
Arkadaşlarına güven	Evli	94	3,71	0,783	t= -2,392
	Bekar	56	4,00	0,625	p=0,202
Güven ölçeği	Evli	94	3,35	0,488	t=-0,651
	Bekar	56	3,40	0,440	P=0,224

Tabloda katılımcıların medeni durumları ile örgütsel güven ölçeğinin farklılık göster durumu incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda ölçek alt boyutlarından olan yöneticiye, kendine ve arkadaşlarına güven boyutlarının medeni duruma göre farklılaşma durumları istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p>0.05$).

Tablo 8. Medeni durumun örgütsel bağlılık ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi

	Medeni durum	n	\bar{x}	ss	Analiz
Duygusal bağlılık	Evli	94	2,95	0,468	t= 0,441
	Bekar	56	2,86	0,571	p=0,566
Devam bağlılığı	Evli	94	3,47	0,673	t=1,015
	Bekar	56	3,42	0,626	p=0,491
Normatif bağlılık	Evli	94	3,71	0,783	t= -1,440
	Bekar	56	4,00	0,625	p=0,369
Örgütsel bağlılık ölçeği	Evli	94	3,35	0,488	t=-0,260
	Bekar	56	3,40	0,440	P=0,487

Tabloda medeni durumun, örgütsel bağlılık düzeyine göre farklılaşma durumu incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, ölçek alt boyutlarından olan

duygusal, devam ve normatif bağıllık düzeylerinin medeni duruma göre farklılığı istatistiksel olarak anlamlı görülmemiştir ($p>0.05$).

Tablo 9. Gelir durumunun örgütsel güven ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi

	Gelir TL	n	\bar{x}	ss	Analiz
Yöneticiye güven	1500<	10	2,65	0,376	F= 1,024 p= 0,384
	1501-2500	8	3,01	0,578	
	2501-3500	40	2,91	0,565	
	3501>	92	2,96	0,489	
Kendine güven	1500<	10	3,17	0,635	F=0,677 p=0,567
	1501-2500	8	3,50	0,668	
	2501-3500	40	3,45	0,645	
	3501>	92	3,48	0,662	
Arkadaşlarına güven	1500<	10	4,00	0,587	F=0,468 p=0,705
	1501-2500	8	3,58	0,672	
	2501-3500	40	3,81	0,735	
	3501>	92	3,82	0,767	
Güven ölçeği	1500<	10	3,28	0,271	F=0,145 P=0,933
	1501-2500	8	3,34	0,471	
	2501-3500	40	3,37	0,504	
	3501>	92	3,38	0,476	

Tabloda görüleceği gibi katılımcıların aylık ortalama gelir düzeyleri ve örgütsel güvenlerinin farklılaşma durumları incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, örgütsel güven boyutlarından olan yöneticiye, kendine ve arkadaşlarına güven boyutlarının gelir düzeyiyle olan farklılaşması istatistiksel olarak anlamlı görülmemiştir ($p>0.05$).

Tablo 10. Gelir durumlarının örgütsel bağlılık ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi

	Gelir TL	n	\bar{x}	ss	Analiz
Duygusal bağlılık	1500<	10	2,77	0,293	F= 0,834 p= 0,477
	1501-2500	8	3,03	0,325	
	2501-3500	40	2,80	0,407	
	3501>	92	2,78	0,459	
Devam bağlılığı	1500<	10	2,81	0,318	F=0,167 p=0,611
	1501-2500	8	3,09	0,573	
	2501-3500	40	3,00	0,549	
	3501>	92	3,01	0,466	
Normatif bağlılık	1500<	10	3,62	0,661	F=0,167 p=0,918
	1501-2500	8	3,46	0,693	
	2501-3500	40	3,65	0,686	
	3501>	92	3,64	0,708	
Bağlılık ölçeği	1500<	10	3,07	0,250	F=0,168 P=0,918
	1501-2500	8	3,19	0,373	
	2501-3500	40	3,15	0,438	
	3501>	92	3,14	0,397	

Tabloda görüldüğü gibi örgütsel bağlılık ölçeği ve alt boyutlarının gelir durumuna göre farklılaşma durumu incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, gelir durumunun örgütsel bağlılık üzerindeki farklılığı istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p>0.05$).

Tablo 11. Meslekte çalışma süresi örgütsel güven ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi

	Çalışma süresi	n	\bar{x}	ss	Analiz	Fark
Yöneticiye güven	2 yıldan az ⁽¹⁾	15	2,71	0,458	F= 3,225 p= 0,024	(1-3)
	2-4 yıl ⁽²⁾	59	2,81	0,527		
	5-7 yıl ⁽³⁾	38	3,07	0,548		
	8 ve üzeri ⁽⁴⁾	38	2,99	0,405		
Kendine güven	2 yıldan az	15	3,66	0,505	F=0,744 p=0,528	-
	2-4 yıl	59	3,39	0,745		
	5-7 yıl	38	3,49	0,619		
	8 ve üzeri	38	3,42	0,590		
Arkadaşlarına güven	2 yıldan az	15	4,02	0,444	F=1,082 p=0,359	-
	2-4 yıl	59	3,90	0,808		
	5-7 yıl	38	3,76	0,748		
	8 ve üzeri	38	3,68	0,707		
Güven ölçeği	2 yıldan az	15	3,38	0,350	F=0,241 P=0,868	-
	2-4 yıl	59	3,35	0,542		
	5-7 yıl	38	3,42	0,481		
	8 ve üzeri	38	3,35	0,382		

Tabloda görüldüğü gibi meslekte çalışma süresinin örgütsel güvenle olan farklılığı incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, örgütsel güvenin meslekte çalışma süresine göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Ölçek alt boyutu olan yöneticiye güven boyutu meslekte çalışma süresine göre anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ($p < 0.05$). İstatistiksel açıdan anlamlı görülen bu farklılığın kaynağını belirlemek için Tamhane's testi sonuçlarına bakılmıştır. Test sonuçlarında, 2 yıldan az çalışanların yöneticiye güven boyut puan ortalamaları ($\bar{x} = 2.71$) olarak bulunurken, 5-7 yıl arasında çalışma süresi olanların ($\bar{x} = 3.07$) bulunmuştur. Bu sonuçlara göre, meslekte çalışma süresi 2 yıldan aşağı olan çalışanların, 5-7 yıl arası çalışanlara göre yöneticiye güvenlerinin daha az olduğu söylenebilir. Kendine güven, arkadaşlarına güven boyutlarının meslekte çalışma süresine göre farklılığı istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur ($p \geq 0.05$).

Tablo 12. Meslekte çalışma süresinin örgütsel bağlılık ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi

	Çalışma süresi	n	\bar{x}	ss	Analiz	Fark
Duygusal bağlılık	2 yıldan az	15	2,65	0,293	F= 2,389 p= 0,071	-
	2-4 yıl	59	2,72	0,417		
	5-7 yıl	38	2,86	0,449		
	8 ve üzeri	38	2,90	0,453		
Devam bağlılığı	2 yıldan az ⁽¹⁾	15	2,77	0,395	F=3,117 p=0,28	(1-4)
	2-4 yıl ⁽²⁾	59	2,92	0,520		
	5-7 yıl ⁽³⁾	38	3,14	0,544		
	8 ve üzeri ⁽⁴⁾	38	3,33	0,540		
Normatif bağlılık	2 yıldan az	15	3,86	0,475	F=0,734 p=0,534	-
	2-4 yıl	59	3,64	0,786		
	5-7 yıl	38	3,60	0,670		
	8 ve üzeri	38	3,55	0,633		
Bağlılık ölçeği	2 yıldan az	15	3,10	0,248	F=0,756 P=0,520	-
	2-4 yıl	59	3,09	0,448		
	5-7 yıl	38	3,20	0,409		
	8 ve üzeri	38	3,17	0,345		

Tabloda görüldüğü gibi örgütsel güvenin meslekte çalışma süresine göre farklılaşma durumu incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, örgütsel güven alt boyutlarından olan devam bağlılığı boyutunun meslekte çalışma süresine göre anlamlı şekilde farklılaştığı görülmektedir ($p < 0.05$). Bu farklılığın kaynağını tespit etmek amacıyla Tamhane's testi sonuçlarına bakılmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda meslekte çalışma süresi 2 yıldan az olanların ($\bar{x} = 2.77$), meslekte çalışma süresi 8 ve üzeri yıl olanlara ($\bar{x}=3.33$) göre devam bağlılığının daha az olduğu yönünde yorumlamak mümkündür. Ölçeğin diğer alt boyutları olan duygusal bağlılık, normatif bağlılık boyutlarında çalışma süresine göre göstermiş olduğu farklılık istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p > 0.05$).

Tablo 13. SCÜH’de çalışma süresi örgütsel güven ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi

	Çalışma süresi	n	\bar{x}	ss	Analiz	Fark
Yöneticiye güven	2 yıldan az ⁽¹⁾	25	2,71	0,512	F= 2,630 p= 0,037	(1-3)
	2-4 yıl ⁽²⁾	57	2,94	0,465		
	5 ve üzeri ⁽³⁾	67	2,97	0,541		
Kendine güven	2 yıldan az	25	3,29	0,714	F=1,427 p=0,243	-
	2-4 yıl	57	3,55	0,664		
	5 ve üzeri	67	3,43	0,617		
Arkadaşlarına güven	2 yıldan az ⁽¹⁾	25	3,64	0,724	F=3,750 p=0,026	(1-3)
	2-4 yıl ⁽²⁾	57	3,88	0,656		
	5 ve üzeri ⁽³⁾	67	4,00	0,759		
Güven ölçeği	2 yıldan az	25	3,28	0,425	F=2,356 P=0,098	-
	2-4 yıl	57	3,48	0,485		
	5 ve üzeri	67	3,32	0,463		

Tabloda görüldüğü gibi SCÜH’de çalışma süresinin örgütsel güvenle olan farklılığı incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, ölçek alt boyutlarından olan yöneticiye güven boyutunun SCÜH’de çalışma süresine göre göstermiş olduğu farklılık önemli bulunmuştur ($p < 0.05$). Bu farklılığın kaynağının tespit edilmesi için Tamhame’s testi sonuçlarına incelenmiştir. Test sonuçlarına göre, 2 yıldan az süredir SCÜH’de çalışanların ($\bar{x} = 2.71$) bu kurumda 5 ve üzeri süre çalışanlara göre ($\bar{x} = 2.97$) daha az yöneticiye güvendiği görülmektedir. Benzer sonuçları arkadaşlara güven boyutunda da görmek mümkündür. SCÜH’de çalışma süresinin de arkadaşlara güven boyutuna göstermiş olduğu farklılık istatistiksel olarak önemli görülmüştür ($p < 0.05$). Tamhame’s sonuçlarına göre bu farklılığın kaynağı, bu birimde 2 yıldan az çalışanların ($\bar{x} = 3.64$) kurumda 5 yıl ve üzeri çalışanlara göre ($\bar{x} = 4.00$) arkadaşlarına daha az güvendiğini göstermektedir. Ölçeğin bir başka alt boyutu olan kendine güven boyutu ise SCÜH’de çalışma süresine göre göstermiş olduğu farklılık istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p > 0.05$).

Tablo 14. SCÜH’de çalışma süresinin örgütsel bağlılık ölçeğine göre farklılaşma durumlarının incelenmesi

	Çalışma süresi	n	\bar{x}	ss	Analiz
Duygusal bağlılık	2 yıldan az	25	2,75	0,310	F= 1,071 p= 0,345
	2-4 yıl	57	2,75	0,413	
	5 ve üzeri	67	2,85	0,481	
Devam bağlılığı	2 yıldan az	25	2,83	0,471	F=1989 p=0,140
	2-4 yıl	57	3,05	0,523	
	5 ve üzeri	67	3,02	0,450	
Normatif bağlılık	2 yıldan az	25	3,57	0,684	F=2,136 p=0,122
	2-4 yıl	57	3,78	0,708	
	5 ve üzeri	67	3,53	0,672	
Bağlılık ölçeği	2 yıldan az	25	3,05	0,349	F=1,121 P=0,329
	2-4 yıl	57	3,19	0,389	
	5 ve üzeri	67	3,13	0,419	

Tabloda görüldüğü gibi katılımcıların SCÜH’de çalışma süresiyle örgütsel bağlılık durumlarının farklılaşma durumları incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda, ölçek alt boyutlarından duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık boyutlarının SCÜH’de çalışma süresine göre farklılığı istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p>0.05$).

Tablo 15. Örgütsel güvenin örgütsel bağlılığa olan etkisi

		Correlations					
		YG	KG	AG	DB	Devam	NB
YG	Pearson Correlation	1	,342**	,270**	,511**	,962**	,277**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000	,001
KG	Pearson Correlation		1	,610**	,216**	,328**	,824**
	Sig. (2-tailed)			,000	,008	,000	,000
AG	Pearson Correlation			1	,249**	,261**	,916**
	Sig. (2-tailed)				,002	,001	,000
DB	Pearson Correlation				1	,535**	,188*
	Sig. (2-tailed)					,000	,021
Devam	Pearson Correlation					1	,265**
	Sig. (2-tailed)						,001
NB	Pearson Correlation						1
	Sig. (2-tailed)						

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabloda görüldüğü çalışmada kullanılan ölçek alt boyutlarının birbirine olan etkisi incelenmiştir. Yapılan inceleme sonucunda örgütsel güven ölçeğinde yer alan, yöneticiye güven boyutunun (YB), kendine güven boyutu (KB), iş arkadaşlarına güven (AG) boyutu ve örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutlarından olan, duygusal bağlılık (DB), devam bağlılık (Devam), normatif bağlılık (NB) boyutlarıyla pozitif yönlü ve kuvvetli bir ilişkisi olduğu görülmektedir. Çalışmada kullanılan ölçek alt boyutlarının birbiriyle olan ilişkisi pozitif yönlü ve kuvvetlidir. İlişki düzeylerinin bu denli güçlü ve pozitif yönlü olması, örgütsel güvenin artması durumunda, örgütsel bağlılığında arttığını söylemek mümkündür.

SONUÇ ÖNERİLER

Dünyada yaşanan gelişmeler örgütlerin post-bürokratik olarak tanımlanmasına yol açmaktadır. Bu nitelendirme örgütlerin değişimi kabul eden, ortak kabul görüp paylaşımı sağlanan yapıyla yönetilmelerine, farklı birimlerin birbiriyle olan bağlılığını ifade etmektedir. Örgütlerin bu yeni yapılanmasında, örgütün en güçlü dayanağı örgüt içindeki güvenin oluşmasıdır. Sağlık sektöründe de bu durum biraz daha üzerinde durmayı gerektirmektedir. Yapısı gereği birçok farklı birimin ve farklı eğitim alan insanların uyum içinde çalışmasını mecburi kılması örgüte, mesai arkadaşlarına, yöneticiye güveni beraberinde getirmektedir. Hastanelerin matriks örgütsel yapısı nedeniyle oluşacak hataların etkilerini azaltması yönünden önemli olan bu işlevi, örgüte güven ve örgüte bağlılık üstlenmektedir.

Örgütün amacına ulaşmasında ekip çalışmasını ve konsantre olmayı tetikleyen unsurların başında, örgütsel güven ve bağlılık gelmektedir. Sağlık hizmetlerinin kalitesini ve memnuniyetini belirleyen en önemli karar merci insandır. Dolayısıyla, sağlık hizmetlerini yalnızca hizmet sektöründe bir faaliyet kolu olarak görmek doğru bir bakış açısı olamaz. Nitekim sağlık hizmetinin sunumunda hastayla en çok yüz yüze iletişim kuran hemşireleri sağlık hizmetinde kalitenin belirleyicileri olarak görmek mümkündür. Bu nedenle çalışmanın konusu, SCÜH’de görev yapan hemşirelerin örgütsel güven ve örgütsel bağlılık olgusunun, tespitine yönelik seçilmiştir.

Bilindiği üzere, hastaneler sağlık hizmetlerinin sunumunda önemli rol oynamaktadır. İşlevleri arasında, toplum sağlığının korunmasından iyileştirilmesine hayati öneme sahip görevleri üstlenmektedir. Bu nedenle sağlık hizmeti sunan kurumların üstlenmiş olduğu görevi layıkıyla ve hatasız yerine getirmesi zorunludur. Sağlık kurumlarının kalitesi, başarısı verimliliği ise sağlık çalışanlarından geçmektedir. Görev yaptığı kurumuna bağlı sağlık personelinin performansının yüksekliği, sağlık kurumlarının başarısını olumlu yönde etkilemektedir.

Bu nedenle bu araştırma SCÜH’de görev yapan hemşirelerin kuruma bağlılık ve güvenlerini ölçmek amacıyla hazırlanmıştır. Çalışmanın neticesinde şu sonuçlara ulaşılmıştır.

Çalışmaya katılanların %42'si 26-35 yaş aralığındadır, katılımcıların %84'ü kadınlardan, %52,7'si lisans mezunudur, %62,7'si ise evlidir. Katılımcıların %61,3'lük kısmının aylık ortalama gelir düzeyi 3500 TL'den fazladır. Katılımcıların %39,3'ünün sağlık sektöründe toplamda 2-4 yıl arasında çalıştığı görülürken, şuan çalıştığı SCHÜ de görev süreleri de büyük çoğunluk olan %38'le 2-4 yıl arasındadır.

Örgütsel güven ölçeği alt boyutlarından olan, yöneticiye güven, kendine güven, arkadaşlarına güven boyutlarının cinsiyete göre farklılığı istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0.05$). Cinsiyetin örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutları üzerinde farklılaşma durumu da istatistiksel olarak anlamlı görülmemiştir ($p>0.05$).

Yaş gruplarının örgütsel güven ölçeği alt boyutlarına göre farklılaşma durumu incelendiğinde, ölçek alt boyutlarından olan yöneticiye güven boyutu yaşa göre farklılaşması istatistiksel olarak anlamlı görülmemiştir ($p>0.05$). Kendine güven alt boyutunun yaş gruplarına göre farklılaşma durumu istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Bu farklılığı puan ortalamalarından görmek mümkündür. 18 -25 yaş arasında olan katılımcıların ($x=3,33$) ortalamaları, 26-35 yaş arasında olan katılımcıların ($x= 3,55$) göre daha düşüktür. Bu nedenle tecrübesi az olan katılımcıların kendine güvenlerinin az olduğunu, meslekteki tecrübesinin çok olan katılımcılarında kendine güveninin çok olduğunu söylemek mümkündür. Arkadaşlara güven alt boyutunun yaş gruplarına göre farklılaşma durumu istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p>0.05$).

Örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutlarından olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutlarının yaş gruplarına göre farklılığı istatistiksel olarak anlamsız görülmüştür ($p>0.05$).

Medeni durumun örgütsel güven ölçeği alt boyutları olan, Yöneticiye güven, kendine güven, arkadaşlarına güven boyutlarına göre farklılaşma durumları istatistiksel olarak anlamlı görülmemiştir ($p>0.05$). Yine benzer olarak örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutlarından olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık boyutlarına göre farklılaşma durumları istatistiksel olarak anlamlı görülmemiştir ($p>0.05$).

Aylık ortalama gelir düzeyinin örgütsel güven ölçeği alt boyutları olan, yöneticiye güven, kendine güven ve arkadaşlarına güven boyutlarına göre farklılaşma durumları istatistiksel olarak anlamsız bulunmuş ($p>0.05$). Örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutlarından olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık boyutlarıyla, aylık ortalama gelir düzeyinin farklılaşması istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur ($p>0.05$).

Meslekte çalışma süresinin örgütsel güven ölçeği alt boyutlarından olan yöneticiye güven boyutuyla olan farklılığı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Bu farklılığın kaynağını görmek için puan ortalamalarına bakacak olursak meslekte 2 yıldan az çalışanların ($x=2,71$) ortalamaları, 5-7 yıl arası çalışanlara göre ($x= 3,07$) daha düşüktür. Bu nedenle meslekte yeni olanların yöneticilerine güvenmediği, daha tecrübeli olanların ise yöneticilerine güvendiği sonucuna ulaşılabilir. Ölçek alt boyutlarından olan kendine güven ve arkadaşlarına güven boyutlarının meslekte çalışma süresine göre farklılaşma durumları istatistiksel olarak anlamsız görülmüştür ($p>0.05$).

Örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutlarından olan duygusal bağlılık boyutunun meslekte çalışma süresine göre farklılaşması istatistiksel olarak önemsiz görülmüştür ($p>0.05$). Devam bağlılığı alt boyutunun meslekte çalışma süresine göre farklılaşması istatistiksel olarak önemli bulunmuştur ($p<0.05$). Nitekim SCÜH'de 2 yıldan az süredir çalışan hemşirelerin devam bağlılık ortalamaları ($x=2,77$) iken, 8 yıl ve üzeri çalışanların ($x=3,33$) ortalamaları daha yüksektir. Aradaki bu farklılık istatistiksel olarak önemli görülmüştür. Ölçek alt boyutlarından olan normatif bağlılık boyutunun meslekte çalışma süresine göre farklılığı istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur ($p>0.05$).

SCÜH'de çalışma süresinin örgütsel güven alt boyutlarından olan yöneticiye güven boyutuyla olan farklılığı istatistiksel olarak anlamlı görülmüştür ($p<0.05$). Bu farklılığın kaynağına bakıldığında ortalamalarından görmek mümkündür. 2 yıldan az süredir bu kurumda görev yapan hemşirelerin ortalamaları ($x=2.71$), 5 yıl ve üzeri çalışanlara göre ($x=2,97$) daha düşüktür. Buradan kurumda kısa süredir çalışanların daha uzun süre çalışanlara nazaran yöneticiye daha az güven duyduklarını söylemek

mümkündür. Kendine güven alt boyutunun SCÜH'de çalışma süresine göre farklılaşma durumu istatistiksel olarak önemsiz görülmüştür ($p>0.05$).

Ölçek alt boyut olan arkadaşlara güven boyutunun SCÜH'de çalışma süresine göre farklılaşma durumu istatistiksel olarak önemli görülmüştür ($p<0.05$). Bu farklılığın kaynağını ortalamalarından görmek mümkündür. Bu kurumda 2 yıldan az süredir çalışanların ($x=3,64$), 5 yıl ve üzeri çalışanlara göre düşük olan ortalamaları göstermektedir ki, kurumda çalışma süresi azaldıkça arkadaşlara olan güvende azalmaktadır.

SCÜH'de çalışma süresinin örgütsel bağlılık ölçeği alt boyutlarından olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık boyutlarına göre farklılaşma durumları istatistiksel olarak önemsiz bulunmuştur ($p>0.05$).

Ölçek alt boyutlarından olan yöneticiye güven boyutunun kendine güven ve arkadaşlarına güven boyutuna olan etkisi pozitif yönlü kuvvetlidir. Yine örgütsel bağlılık alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılığı boyutuna olan etkisi de pozitif yönlü ve kuvvetlidir. Yine benzer şekilde yöneticiye güvenin kendine güven, arkadaşlarına güven boyutuna olan etkisi pozitif yönlü ve kuvvetlidir. Kendine güven boyutunun örgütsel bağlılık alt boyutlarından olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılığına olan etkisi pozitif yönlü ve kuvvetlidir (Tablo 15; $p=0.000$).

Arkadaşa güven boyutunun, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık üzerine etkisi pozitif yönlü ve kuvvetlidir. Devam bağlılığının normatif bağlılık üzerine olan etkisi pozitif yönlü ve kuvvetlidir.

KAYNAKÇA

- Aktürk, Şener (2018). “Bir Aile Sağlığı Bölgesinde 18-49 Yaş Arası Kadınların E-Sağlık Okur Yazarlık Düzeylerinin ve Bunu Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, *Journal of Human Rhythm* 4 (1) 52-58
- Altuntaş Serap ve Baykal Ülkü (2010). “Örgütsel Güven Ölçeğinin Hemşirelikte Geçerlik-Güvenirligi”, İstanbul Üniversitesi *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 18 (1): 10- 18.
- Altuntaş, Serap (2008). *Hemşirelerin örgütsel güven düzeyleri ile kişisel-mesleki özellikleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki*. Doktora Tezi. İstanbul. İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Angle, Harold ve Perry James (1981). An Empirical Assessment Of Organizational Commitment And Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*(26), ss. 1-15.
- Aydın, Şeref (2004). “Örgütsel Stres Yönetimi”, Dokuz Eylül Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (3).
- Bachmann, Reinhard (2002). *Trust and power as means of co-ordinating the internal relations of the organization: a conceptual framework*: University of Groningen.
- Bakan, İbrahim (2011). *Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Balay, Refik (2000). *Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Baş Gökhan ve Şentürk Cihad (2011). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Vatandaşlık Ve Örgütsel Güven Algıları. *Educational Administration: Theory and Practice*, 35-36.
- Bener Selim, Kaygusuz Taner, Güngör Fatma, Kaya İlknur, Sağlam Nagihan (2014). Sağlık Tesislerimizce Faturalandırılmasında Sorun Yaşanan İşlemlere Yönelik Mevcut Durum Analizinin Yapılması, Süreçlerin Belirlenmesi, Sağlık Bakanlığı Yayınları, Ankara.

- Bilgiç, Özlem (2011). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyine İlişkin Algıları*, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Budak, Giray (2008). *Yetkinliğe Dayalı İnsan Kaynakları Yönetimi*. İzmir: Barış Yayınları.
- Candan, Hakan (2014). *Çalışanların Örgütsel Adalet ve Örgütsel Güven Algılamalarının Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Bir Kamu Kurumu Üzerinde Araştırma*.
- Dağ, Suat (2018). *Özel Okullarda İş Doyumu ve Örgütsel Güvenin Yordayıcısı Olarak Yetenek Yönetimi*, Marmara Üniversitesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans tezi, İstanbul.
- Demircan Nigar ve Ceylan Adnan (2003). “Örgütsel güven kavramı: Nedenleri ve sonuçları. Yönetim ve Ekonomi”: *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 139-150.
- Duygulu Sergül ve Abaan Süheyla (2007). *Örgütsel Bağlılık: Çalışanların Kurumda Kalma ya da kurumdan Ayrılma Kararının Bir Belirleyicisi: Örgütsel Bağlılık’ HÜ Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, Ankara.
- Eğriboyun, Dursun (2013). *Ortaöğretim Okullarında Görev Yapan Yönetici Ve Öğretmenlerin Örgütsel Güven, Örgütsel Destek Ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki*, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı,
- Ekinci Kemal (2018). *Hizmet İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Yönetimi ve Bankacılık Hizmetlerinde Bir Uygulama*, Trakya Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi. Edirne.
- Erdem, Ferda (2007). *Örgütsel Yaşamda Güven Sosyal Bilimlerde Güven*. Ankara: Vadi Yayınları.
- Ersöz Sinan, Pınarbası, Mehmet, Türker, (2009), “Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri ile Analizi”.

- Öğretmen Evi Uygulaması. *Int.J.Eng.Research ve Development*, 1(1): 19-27.7.
- Ertan, Hayrettin (2008). *Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme*, Doktora Tezi. Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Genç, Yusuf ve Alptekin, Kamil (2011), 'Korunmaya Muhtaç Yaşlılara Evde Sağlık Ve Araştırma', *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 5: 76-92.
- Güçlü, Hatice (2006). Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi, Eskişehir, ss. 7-10
- Gül, Hasan (2002). "Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirmesi", *Ege Akademik Bakış Dergisi (EABD)*, C. 2, S. 1, İzmir, ss. 37- 52
- Halıcı Mustafa, Söyük, Selma, ve Gün İbrahim (2015). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Güven. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 180-198.
- Hayran, Osman (1997). Sağlık ve Hastalık Kavramları, *Hastane Yöneticiliği*, Editörler: Osman Hayran ve Haydar Sur, Nobel Kitapevi, İstanbul.
- Henttonen, Blomqvist, (2005). Managing distance in a global virtual team: the evolution of trust through technology-mediated *relational communication*. *Strategic Change*, 14(2), 107-119.
- İşcan Ömer Faruk ve Naktiyok Atılhan (2004). "Çalışanların Örgütsel Bağdaşmalarının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algıları", *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi(SBF) Dergisi*, C. 59, S.1
- İşleyen, Rıza (2011). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Okuldaki Öğretmen Performans Yönetimi Uygulamaları Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Anabilim Dalı
- Karcıoğlu Merve Selda ve Naktiyok Atılhan (2015). "Örgütsel Ortamda Algılanan Güven Düzeyinin Sinizm Üzerindeki Rolü: Atatürk Üniversitesi İdari

- Personeli Üzerinde Bir Araştırma”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 2015; 7 (1): 21.
- Kavuncubaşı, Şahin (2012). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*. 1. Baskı, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Kaplan, Arzu (2018). *Hemşirelerin Sosyal Baskınlık Yönelimleri ve Örgütsel Güvenle İlişkisi*, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Yüksek Lisans tezi. Manisa.
- Kayıcı Akbulut, Kübra (2016). *Çalışanların Örgütsel Güven Düzeyleri İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Anabilim Dalı.
- Kotler Philps. (2001), *The Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- Köse, Orhan (2014). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Kurumunda Alan Araştırması, Doktora Tezi*. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Kurtulmuş, Numan (1996). *Küreselleşme ve İnsan Kaynakları Boyutuyla Sanayi Ötesi Dönüşüm*, İstanbul: İz Yayıncılık, Yayın No:137.
- Laschinger, Heather (2001). The Impact of Workplace Empowerment, Organizational Trust On Staff Nurses Work Satisfaction and Organizational Commitment. *Health Care Management Review*. 26 (3): 7-23.
- Lewis, Weigert, (1985). Trust as a social reality. *Social forces*, 63(4), 967-985.
- MacIntosh, Richerd, MacLean, Danilt (2007), Health in Organization: Towards a Process-Based View , *Journal of Management Studies*, 44:2, March 2007, 0022-2380, pp. 206-221. *Management Studies*, Vol. 24 No. 5, pp. 503-521.
- Mart, Meryem (2014). *Hemşirelikte İletişim doyumunu ve Örgütsel Bağlılık arasındaki İlişki* Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, İstanbul.
- Miles, Jahn, (2014), *New Directions in Management and Organization Theory*, Edited by Jeffrey A. Miles, Cambridge Scholars Publishing.

- Mutlu, Ayşegül ve Işık Abdulkadir (2012), *Sağlık Ekonomisine Giriş*, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Narman, Amine (2012). *İlköğretim Okulunda Görev Yapan Öğretmenlerin, Örgütsel Adanmışlık Ve Örgütsel Güven Düzeylerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Anabilim Dalı, 40.
- Okur, Fidan (2016). *Örgütsel Sessizlik Ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, 46-47.
- Önal, Reyhan (2014). *Halk Eğitimi Çalışanlarında Örgütsel Güven Ve Mesleki Motivasyon Düzeyinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, 14.
- Özdere, Ziya (2015). *Öğretmen Algularına Göre Okul Müdürlerinin Yeterlilik Düzeyleri İle Örgütsel Güven Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi Ve Denetimi, 27.
- Özkan Özgür ve Turunç Ömer (2015). “Örgüt Kültürü İle Yenilikçilik İlişkisinde Rekabet Şiddetinin Düzenleyici Etkisi: Savunma Sanayide Bir Uygulama”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(1), 344.
- Öztürk Muhammed (2013). *Örgütsel Bağlılık ve Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri (Kırklareli Örneği)* Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul.
- Perçin, Nilüfer ve Özkul, Emrah (2009). “Turizm İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık. Z. Sabuncuoğlu içinde”, *Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış*, ss. 21-49. Bursa: MKM Yayıncılık.
- Tabak Ruhi Selçuk (2004). “Hastanelerde Çalışan Hekimler İle Hemşirelerin Örgütlerine bağlılıklarına ve Örgütlerinin Cazibesine İlişkin Görüşlerinin Değerlendirmesi”, *Sağlık ve Toplum Dergisi, Cilt(C.) 14, Sayı(S.) 3*,

- Randall, Donna (1987). Commitment and the Organization: The Organization Man Revisited. *Academy of Management Review*, 12(3), 460-471.
- Sağlık istatistikleri yılı, (2017) <https://www.saglik.gov.tr/TR,52696/saglik-istatistikleri-yilligi-2017-yayinlanmistir.html>
- Sandal, İbrahim (2014). *Örgütsel Güven İle Verimlilik Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 28.
- Sayım Ferhan ve Aydın Volkan (2011). Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri ile Etkileşimine Dair Teorik Bir çalışma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29.
- Semercioğlu, Muhammed Serhat (2012). *Özel Ve Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin İş Doyumu Ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Alan Çalışma*, Yüksek Lisans Tezi Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Ankara.
- SGK (2016). <http://www.sgk.gov.tr/wps/portal/sgk/tr/kurumsal/istatistik/sg> (erişim, 10.10.2019)
- Smadov, Sakit (2006). İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi(DEÜ), Sosyal Bilimler Enstitüsü(SBE), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Şencan, Mehmet (2011). *Türk İlaç Sanayiinde Çalışan Yöneticilerin Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumlarına Yönelik Bir Araştırma*, Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- TDK (2009). Sözlük, Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara.
- Tengilimlioğlu, Dilaver (2014). Kamu ve Özel Sektör Örgütlerinde Liderlik Davranışı Özelliklerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (14)
- Tiryaki, Turan (2005). *Örgüt Kültürünün Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri*, Dumlupınar Üniversitesi, SBE, Yüksek lisan tezi, Kütahya

- Tüzün İpek, Kalemci (2015). Güven, Örgütsel Güven Ve Örgütsel Güven Modelleri. *Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 95-96.
- Durna, Ufuk ve Veysel Eren, (2005). “Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, C. 6, S. 2, İstanbul.
- Usta, Işıl ve Küçükaltan, Derman (2012). “Ödüllendirmenin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: İstanbul' da ki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(2), ss. 71-89.
- Yağcı, Kamil (2007). “Meyer- Allen Örgütsel Bağlılık Modeli Yaklaşımıyla Otel İşletmelerde İşgören Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma”, *DEÜ, SBE Dergisi*, C. 9, S. 3, İzmir,
- Yalçın, Azmi ve İplik, Fatma Nur (2005). “Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*
- Yılmaz, Fatma (2015). *Okul Dönüşümünün Öğretmenlerin İş Doyumu İle İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim dalı, 17.
- Yurt Sevgi ve Olgun Nazmi (2001). *Bir Devlet Hastanesindeki Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Aldıkları Doyumun Belirlenmesi*. 1. Uluslararası ve 8. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı, s: 531- 535.
- Yürür, Senay (2008). Örgütsel Adalet İş Tatmini Ve Çalışanların Bireysel Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Analizine Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 297.



EKLER

Ek 1. Anket Formu

ANKET

Sayın katılımcı; Cumhuriyet Üniversitesi'nde görev yapan hemşirelerin örgütsel güven ve örgütsel bağlılıklarını belirlemek amacıyla yapılacak bu çalışmanın başarılı olabilmesi, sizlerin sorulara doğru ve anlaşılabilir cevaplar vermesine bağlıdır. Soru seçeneklerinden size en uygun olan şıkkı işaretlemeniz yeterlidir. Verdiğiniz bilgiler için teşekkür ederim.

1- Yaşınız

18-25 26-35 36-45 46-55 56 ve üzeri

2-Cinsiyetiniz

Kadın Erkek

3-Eğitim Durumunuz

Ortaöğretim/Lise Önlisans Lisans Lisansüstü

4-Medeni Durumunuz

Evli Bekar

5-Ortalama Aylık Geliriniz

1500 TL ve altı 1501-2500 arası
 2501-3500 arası 3500 TL ve üzeri

6- Sağlık sektöründeki toplam çalışma süreniz (tecrübeniz)

1 yıl ve altı 2-4 yıl arası 5-7 yıl 8 ve üzeri

7-Şu anda çalıştığınız işletmedeki toplam çalışma süreniz (tecrübeniz)

1 yıl ve altı 2-4 yıl arası 5 yıl ve üzeri

Örgütsel Güven Ölçeği		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Yöneticiye güven	Birim sorumlusunun teknik olarak yeterli olduğuna güvenirim.					
	Birim sorumlusunun iyi düşünerek karar vereceğine güvenirim.					
	Birim sorumlusunun kurallar doğrultusunda hareket edeceğine güvenirim.					
	Birim sorumlusunun işiyle ilgili yeterli düzeyde anlama yeteneğine sahip olduğuna güvenirim.					
	Birim sorumlusunun işlerini en uygun biçimde yapacağına güvenirim.					
	Birim sorumlusunun bana söylediklerine inanırım.					
	Birim sorumlusunun bir iş yaptığında, yaptığı bu işin başka sorunlara yol açmayacağına inanırım.					
	Birim sorumlusunun dikkatlice düşünerek iş yapacağına inanırım.					
Kendine güven	Çalıştığım hastanenin bana adil davranacağına güveniyorum.					
	Çalıştığım hastanede sorumlular ve çalışanlar arasındaki güven düzeyi çok yüksektir.					
	Çalışma arkadaşlarım arasındaki güven düzeyi oldukça yüksektir.					
	Çalıştığım hastanede birbirimize bağlılık düzeyimiz çok yüksektir.					
İş arkadaşlarına güven	Çalışma arkadaşlarımdan yeteneklerine olan güvenim tamdır.					
	Çalışma arkadaşlarım, birim sorumlusu yokken dahi işlerini ya parlar.					
	Çalışma arkadaşlarıma yaptığım işi zorlaştırmayacakları konusunda güvenirim.					
	Çalıştığım hastanede herhangi bir zorlukla karşılaşırsam, çalışma arkadaşlarımdan bana yardım edeceklerine inanıyorum.					
	Eğer ihtiyacım olursa, çalışma arkadaşlarımdan bana yardım eli uzatacaklarına güvenirim.					
	Çalışma arkadaşlarımdan çoğu, sözlerine güvenilir insanlardır.					

		Örgütsel Bağlılık Ölçeği				
		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Duygusal Bağlılık	Kariyerimin kalan kısmında bu kurumda çalışmak beni çok mutlu eder.					
	Kurum dışındaki insanlara işyerimden bahsetmekten keyif alıyorum.					
	Kurumun problemlerini kendi problemlerimmiş gibi hissediyorum.					
	Bu kuruma olan bağlılığımı başka bir kuruma da kolayca gösterebilirim.					
	Bu kurumda kendimi "ailenin bir üyesi" gibi hissetmiyorum.					
	Kendimi bu kuruma duygusal olarak bağlanmış hissetmiyorum					
	Bu kurum benim için çok özel bir anlam ifade etmektedir.					
	Bu kuruma ilişkin güçlü bir aidiyet hissine sahip değilim.					
Devam bağlılığı	Sonrası için ayarlanmış bir iş alternatifim olmasa bile işten ayrılmanın yaratacağı sorunlardan korkmuyorum.					
	İstesem bile, şu anda bu kurumdan ayrılmam çok zor.					
	Şu anda bu kurumdan ayrılmak isteseydim hayatımda birçok şey yarım kalırdı.					
	Şu anda bu kurumdan ayrılmak istersem fazla bir kaybım olmaz.					
	. Şu anda bu kurumda çalışmaya devam ediyor olmam istekten ziyade zorunluluk gereğidir.					
	Bu kurumdan ayrılmama neden olacak seçenekler çok azdır.					
	Bu kurumdan ayrılırsam benim için uygun olan iş alternatiflerinin az olması sonucuyla karşılaşırım.					
	Bu kurumda çalışmaya devam etmemin nedenlerinden birisi, burada sahip olduğum olanakların başka bir işyerinde karşılanamayabileceğini düşünmemdir.					
Normatif bağlılık	Bana göre insanlar bugünlerde çok iş değiştiriyorlar.					
	İnsanın çalıştığı kuruma her zaman sadık olması gereğine inanmıyorum.					
	İnsanların bir kurumdan diğerine geçmesi bana göre etik dışı bir davranış değildir.					
	Bu kurumda çalışmaya devam etmemin temel nedenlerinden birisi, sadakatin önemli olduğuna inanmam ve dolayısıyla kurumda kalmayı ahlaki bir zorunluluk olarak görmemdir.					
	Bir başka kurumdan daha iyi bir iş teklifi alsam bile buradan ayrılmamın doğru olacağına inanmıyorum.					
	Ben insanın sadece bir kuruma bağlı kalabileceğine inanarak yetiştim.					
	İnsanların kariyerlerinin büyük bölümünü aynı kurumda geçirdikleri geçmiş günlerde herşey daha iyiydi.					
	"Şirket adamı" olmayı arzu etmenin akla yatkın bir istek olduğunu düşünmüyorum.					



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı: Mehmet ÇINAR

Uyruğu: Türkiye Cumhuriyeti

Doğum Tarihi ve Yeri: 13.11.1986 / Sivas

e-posta: dstnzeo@gmail.com

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Yılı
Lisans	Yakındoğu Üniversitesi	2010
Yüksek Lisans	Sivas Cumhuriyet Üniversitesi	2019

İŞ TECRÜBESİ

Tarih	Kurum	Görev
Esnaf	Çınar Gıda AŞ	Müdür

YABANCI DİL BİLGİSİ

Yabancı Dilin Adı: YDS () ÜDS () TOEFL () EILTS ()