



T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HASTANE İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ACİL SERVİSTE ÇALIŞAN SAĞLIK PERSONELİNİN İŞ
DOYUM PROFİLİ; BAĞCILAR EĞİTİM VE ARAŞTIRMA
HASTANESİ ÖRNEĞİ

Zuhal YALDIR

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Naim DENİZ

İSTANBUL-2015

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

HASTANE İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

ACİL SERVİSTE ÇALIŞAN SAĞLIK PERSONELİNİN İŞ
DOYUM PROFİLİ; BAĞCILAR EĞİTİM VE ARAŞTIRMA
HASTANESİ ÖRNEĞİ

Zuhal YALDIR

Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Naim DENİZ

İSTANBUL-2015

ÖZET

Sağlık sektöründe, örgütsel bağlılığın, örgütsel güvenin sağlanması ve iş doyum düzeylerinin yükseltilmesi önemli bir faktör haline gelmiştir. İş doyumunu, örgütsel bağlılığı ve örgütsel güveni sağlanmış çalışanların hizmet kalitesine ve sağlık kuruluşunun başarısına katkı sağlayacağı ileri sürülmektedir. Bu araştırma, hekimlerin ve hemşirelerin örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumunu düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla İstanbul Bağcılar Eğitim ve Araştırma Hastanesi Acil Servis'lerinde görevli olan 71'i hemşire, 33'ü hekim olmak üzere 104 çalışana ulaşılmıştır. Katılımcıların, sosyo-demografik verileri için kişisel bilgi formu, Örgütsel Bağlılık Ölçeği (J. Meyer & M. Allen tarafından geliştirilen the Employee Commitment Scales), Örgütsel Güven Envanteri-kısa formu (Cummings and Bromiley tarafından kullanılan the Organizational Trust Inventory-short form) ve İş Doyumu Araştırma Aracı (P. Spector tarafından geliştirilen the Job Satisfaction Survey) ölçüm araçları olarak kullanılmıştır. Araştırma sonucunda çalışanların iş doyumunu ortalama düzeyi 2.5 iken örgütsel bağlılık genel ortalaması 2.5 ve örgütsel güven ortalaması 3.2 olarak bulunmuştur. Hekimlerin ve hemşirelerin örgütsel bağlılık seviyeleri arttıkça örgütsel güven seviyeleri de artmaktadır. Örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumunu arasında güçlü ilişki vardır.

Acil Servis çalışanlarının örgütsel güven düzeyleri ortalamanın altındadır ve buna bağlı olarak örgütsel bağlılık ve iş doyumunu düzeylerinin de ortalamanın altında olduğu saptanmıştır. Hekimlerin ve hemşirelerin örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumunu olumsuz yönde etkileyen faktörlerin iyileştirilmesi için, gerekli önlemlerin alınması gerektiği vurgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu; Örgütsel Bağlılık; Örgütsel Güven.

ABSTRACT

Ensuring the organizational commitment, organizational trust and upgrading the job satisfaction level has turned into an important factor in the health sector. Because it suggested that job satisfaction, organizational commitment and organizational trust having been ensured would make contribution to the service quality of employees and achievement of the operation. This research has been accomplished in order to identify the organizational commitment, organizational trust, job satisfaction of physicians and nurses. For this purpose, 104 employees, 33 of them being physician and 71 nurse have been contacted. Being related to the socio-demographic data of the participants, Personal Information Form, Organizational Commitment Scale (the Employee Commitment Scales developed by Meyer & M. Allen, J.), Organizational Trust Inventory-short form–(the Organizational Trust Inventory-Short Form used by Cummings and Bromiley), and Job Satisfaction Research Tool (the Job Satisfaction Survey developed by P. Spector) have been used as measurement tools. General findings of this study mean level of personnel's job satisfaction is 2.5; mean level of personnel's organizational commitment is 2.5; other hand mean level of personnel's organizational trust is 3.2. Once the physicians and nurses were compared in consequence of the analysis, it has been determined that there was a meaningful relationship between the organizational commitment, organizational trust and job satisfaction levels.

Organizational trust is below the average level of emergency department workers. The higher the organizational commitment levels of the physicians and the nurses, the more their organizational trust levels. There is a strong interaction between organizational commitment, organizational trust and job satisfaction. It has been emphasized that the necessary precautions must be taken for improvement of the factors which adversely affect organizational commitment, organizational trust, job satisfaction of the physicians and the nurses.

Key Words: Job Satisfaction; Organizational Commitment; Organizational Trust.

ÖNSÖZ

Çalışmamın gerçekleşmesinde; yüksek lisans eğitimim ve tez çalışmamın her aşamasında sabır, anlayış ve içten desteğini hissettiğim sayın danışman hocam **Yrd. Doç. Dr. Naim DENİZ**'e, özellikle verdiği destek ve gösterdiği özveriyle yüksek lisans eğitimim süresince geç saatlere kadar beni bekleyen, bugünlere gelmemi sağlayan, desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen, anneciğim Naciye YALDIR ve babacığım Halil YALDIR'a, biricik kızım Sudenaz İkra'ya, yüksek lisans eğitimim boyunca bana destek olan çalışma arkadaşlarıma, varlıkları ve yaptıkları için teşekkür ederim.

Zuhal YALDIR

İstanbul/2015

BEYAN FORMU

Bu çalışmanın kendi tez çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

Zuhal YALDIR

İmza



İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI.....	i
ÖZET.ii
ABSTRACT.....	.iii
ÖNSÖZ.....	..iv
BEYAN FORMU.....	v
İÇİNDEKİLER.....	..vi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
TABLolar LİSTESİ.....	x
KISALTMALAR.....	.xi
GİRİŞ.....	1
2.1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK.....	4
2.1.1. Örgütsel Bağlılığın Tanımı.....	4
2.1.2. Örgütsel Bağlılık Modelleri ve Özellikleri.....	6
2.1.2.1. Mayer ve Allen Üç Boyutlu Bağlılık Modeli.....	7
2.1.2.1.A. Duygusal Bağlılık.....	7
2.1.2.1.B. Devam Bağlılığı.....	8
2.1.2.1.C. Normatif Bağlılık.....	8
2.1.3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler.....	9

2.1.3.1. Kişisel Faktörler.....	
2.1.3.1.A. Örgütsel Bağlılık ve Yaş.....	10
2.1.3.1.B. Örgütsel Bağlılık ve Cinsiyet.....	10
2.1.3.1.C. Örgütsel Bağlılık ve Medeni Durum.....	
2.1.3.1.D. Örgütsel Bağlılık ve Eğitim Düzeyi.....	
2.1.3.1.E. Örgütsel Bağlılık ve Hizmet Süresi.....	11
2.1.3.2. Örgütsel Faktörler.....	11
2.1.3.3. Örgüt Dışı Faktörler.....	11
2.1.3.4. Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven.....	12
2.1.4. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları.....	13
2.2. ÖRGÜTSEL GÜVEN.....	15
2.2.1. Örgütsel Güvenin Tanımı.....	1
2.2.1.1. Kişiler arası Güven.....	16
2.2.1.2. Yöneticiye Güven.....	16
2.2.2. Örgütsel Güven Modelleri.....	17
2.2.2.1. Mishra Güven Modeli.....	17
2.2.2.2. Bromiley ve Cummings Güven Modeli	18
2.2.2.3. Schockley-Zalabak, Ellis ve Winograd Güven Modeli.....	18
2.3.	
İŞ DOYUMU.....	19
2.3.1. İş Doyumunun Tanımı.....	19
2.3.2. İş Doyumunun Sonuçları.....	20
2.3.2.1. İş Doyumu Sağlandığında Ortaya Çıkan Sonuçlar	21
2.3.2.1.A. Yüksek Moral Sağlanması	21
2.3.2.1.B. Çalışanların İşlerine Bağlanması	21
2.3.2.1.C. İş yerinde Bütünleşme Sağlanması	21

2.3.2.2. İş Doyumu Sağlanmadığında Ortaya Çıkan Sonuçlar...	22
2.3.2.2.A. Bireysel Sonuçlar	22
2.3.2.2.B. Örgütsel Sonuçlar.....	22
2.4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK, ÖRGÜTSEL GÜVEN VE İŞ DOYUMU	
ARASINDAKİ İLİŞKİ	
.....	23
3.GEREÇVEYÖNTEMLER.....	25
4.BULGULAR.....	27
4.1. Araştırma Grubunun Tanımlayıcı Bulguları.....	27
4.2. Araştırma Grubunun Temel Değişkenler Açısından İncelenmesi.....	31
4.3. Araştırma Grubunun Sosyo-Demografik Özellikleri İle Araştırmanın Temel DeğişkenlerineYönelik Bulgular.....	35
5.TARTIŞMA.....	38
6. SONUÇ.....	4
2	
7. KAYNAKLAR.....	4
3	
EKLER.....	.51
Ek.1: Anket ve Ölçekler.....	51
Ek.2: Katılımcı Onam Formu.....	55
Ek.3: Etik Kurul Onayı.....	56
Ek.4: Özgeçmiş.....	58

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.0: Örgütsel Bağlılık Modelinin Üç Bileşeni

Şekil 1.1: Örgütsel Güven ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

Şekil 1.2: Scholokey Zalabak, Ellis ve Winograd Örgütsel Güven Parametreleri

Şekil 1.3: Araştırmaya Katılan Çalışanların Tanımlayıcı Özellikleri

Şekil 1.4: Araştırmaya Katılan Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.0: Örgütsel Bağlılık Modelleri ve Özellikleri

Tablo 1.1: Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Olası Sonuçları

Tablo 1.2: Mishra Güven Modeli Boyutları

Tablo 1.3: Acil Servis Çalışanlarının demografik özellikleri

Tablo 1.4: Çalışanların Yaş ortalamaları

Tablo 1.5: Acil serviste çalışan hemşirelerin demografik özellikleri

Tablo 1.6: Acil serviste çalışan hekimlerin demografik özellikleri

Tablo 1.7: Acil Servis Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri

Tablo 1.8: Acil Servis Çalışanlarının Örgütsel Güven Düzeyleri

Tablo 1.9: Acil Servis Çalışanlarının İş Doyum Düzeyleri

Tablo 1.10: Örgütsel Bağlılık Ölçeği-Duygusal Bağlılık Skorları

Tablo 1.11: Örgütsel Bağlılık Ölçeği-Devam Bağlılık Skorları

Tablo 1.12: Örgütsel Bağlılık Ölçeği-Normatif Bağlılık Skorları

Tablo 1.13: Örgütsel Güven Ölçeği Skorları

Tablo 1.14: İş Doyumu Ölçeği Skorları

KISALTMALAR LİSTESİ

ÖBÖ: Örgütsel Bağlılık Ölçeği

ÖGÖ: Örgütsel Güven Ölçeği

İDÖ: İş Doyum Ölçeği



1. GİRİŞ

Hizmet sektörünün en önemli alt dallarından biri olan sağlık sektörü yoğun bir emek alanıdır. Sağlık hizmetinin üretimi ve tüketiminde insan unsuru her zaman ön plandadır. Özellikle hastanelerin hammaddesi ve ürünü insandır. Hastaneler belirli amaçları gerçekleştirmek için kurulmuş, gelişmiş teknoloji kullanmalarına rağmen, insana dayalı emeğin yoğun olduğu örgütlerdir. Başka bir ifadeyle, hastanelerde faaliyetler, büyük ölçüde profesyonelleşmiş çalışan gruplarının ortak ve uyumlu çalışmalarıyla gerçekleştirilmektedir. Bir hastanenin başarılı olabilmesi, mevcut insan kaynaklarını amaçlar yönünde, istekli biçimde harekete geçirmesiyle mümkün olabilir. Zira amaç, yapı, üretim biçimi ve mülkiyeti ne olursa olsun; tüm örgütler, ne kadar gelişmiş teknolojiye sahip olursa olsunlar, bu teknolojiyi kullanan insan kaynaklarını etkileyerek istekli biçimde harekete geçirmedikçe amaçlarını gerçekleştiremezler. İnsan kaynakları, tüm örgütlerin temel ve belirleyici girdisidir (Taş, 2012:1-2).

Diğer örgütler gibi hastaneler de amaçlarını mevcut olanaklarını harekete geçiren insan kaynakları aracılığıyla gerçekleştirirler. Hastane yöneticisinin bu farklı özelliklere sahip çalışanların davranışlarını hastanenin amaçları doğrultusunda yönetebilmesi oldukça karmaşık bir durumdur. Bu nedendir ki; hastane yöneticileri, çalışanlarının örgüte bağlılıklarını ve iş doyumlarını arttıracak yöntemleri, örgüte güven duymalarını örgütlerinde bir politika olarak uygulamaya koymalıdır (Keklik, 2012:74; Tengilimoğlu ve Yiğit, 2005:376; Karahan, 2008:146).

Günümüzde küresel pazar koşullarında rekabet eden işletmeler, hızlı şekilde değişen dinamiklere uyum sağlayarak fırsatları yakalamaya çalışmaktadırlar. Bir işletmenin dış çevrede başarılı olabilmesi ve rakiplerinden farklılaşarak öne çıkabilmesi, öncelikle iç çevresindeki dinamikleri etkili bir şekilde yönetebilmesine bağlıdır. Bu noktada, işletmelerin iç çevresindeki en önemli değeri çalışanlarıdır (Eğinli, 2009:35).

Küreselleşmenin bir sonucu olarak örgütlerin rekabet üstünlüğü kazanabilmelerinde en etkin kaynak olarak kabul edilen “insan kaynağı”nın, örgütsel amaçlar doğrultusunda yönlendirilebilmesi için, örgütlerin çalışanlarının iş doyumlarını ve örgüte bağlılıklarını artırıcı faaliyetler içerisine girmeleri gerekmektedir (Bakan ve Büyükbese, 2004:26; Lawler, 2003:1). Örgütlerin rekabet üstünlüğü kazanabilmeleri ise ancak çalışanlarının örgüte olan bağlılıkları ile mümkün olacaktır. Bu bağlılığın

oluşmasındaki en önemli unsur ise çalışanların örgütlerine duydukları güvendir (Taşkın ve Dilek, 2010:38). Etkin ve verimli bir şekilde örgüt amaçlarını gerçekleştirme doğrultusunda insan kaynaklarının önemini kavrayan işletmelerin, artan rekabet koşullarıyla başa çıkabilmek için, örgüt çalışanlarının örgüte bağlılıklarını, örgüte güvenlerini ve iş doyumlarını artırıcı faaliyetleri gerçekleştirmeleri gerekmektedir (Cihangiroğlu, 2011:9; Lawler, 2003:1).

Güven kavramı, bir kişi, grup veya organizasyonun karşılıklı ilişki içinde bulunduğu diğer kişi, grup veya organizasyonun doğru kararlar alacağına ve etik ilkelere dayanan davranışlar geliştireceğine ilişkin beklentilerini ifade etmektedir (İşbaşı, 2000).

Örgüt içi ilişkilerin temelini oluşturan örgütsel güven ise, bir çalışanın örgütün sağladığı desteğe ilişkin algısı, liderin ve çalışma arkadaşlarının doğru söylediğine ve sözünün ardında duracağına olan inancı olarak tanımlanmaktadır. Günümüzün küreselleşen iş dünyasında, hem kamu hem de özel sektörde faaliyet gösteren örgütler, hızlı ekonomik değişimlerle, yeni teknolojilerle, artan rekabetle karşı karşıya kalmakta ve bunun sonucunda da yöneticiler yüksek kalite ve etkinlik sağlamak, rekabet gücünü arttırmak ve örgüt açısından olumlu sonuçlara ulaşabilmek için çalışanların güven duygusunu geliştirmeye ve birbirine güven duyan çalışanlara sahip olmaya büyük önem vermektedir (Demircan ve Ceylan, 2003).

Örgütsel bağlılık yaratma, güven ortamının varlığı ve sürekliliğine bağlı olarak sonuç doğuracaktır. Diğer bir ifade ile örgütsel bağlılık; çalışanların örgütün değerlerini benimsemesi, misyon ve vizyonuna bağlanması, takım ruhunu geliştirmesi, örgütte kalışlarının gönüllülük esasına dayanması gibi tutum ve davranışları ile yakından ilişkilidir (İnce ve Gül, 2005:1).

Sağlık sektöründe insan kaynaklarının performansını artırmak için hekimler ve diğer personelin iş doyumunu ve örgütsel bağlılık gibi yönetim ve organizasyonun temel konularına önem vermesi gerekmektedir. Hastanelerde hekimlerin iş doyumunu ve örgütsel bağlılık seviyeleri incelenerek, bunların hekimlerin verimliliği, etkililiği, hasta bakım kalitesi ve hastane performansı üzerindeki etkileri kapsamlı araştırmalarla analiz edilmelidir (Hanson ve ark. 2002;95). Hastanelerde hekim ve diğer personelin iş doyumunu ile hastaların algıladığı bakım kalitesi arasında pozitif güçlü yönde ilişki söz konusudur (Atkins ve ark.1996;14). Örgütsel bağlılık, iş doyumunu ile birlikte düşünüldüğünde örgütsel bağlılık ve iş doyumunun yüksek seviyede olması iş

sonucuna pozitif etki, düşük örgütsel bağlılık ve iş doyumunu ise düşük iş sonucuna neden olabilir (Carmeli ve ark. 2004; 289).

Diğer sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de insan kaynaklarının düşük iş doyumunu, örgütsel bağlılığı ve örgütsel güveni, hasta bakım kalitesini, performansı olumsuz yönde etkilemektedir. Hastane çalışanlarının düşük iş doyumunu ile örgütsel bağlılığı ve güveni, onların önemsenmedikleri, kararlara yeterince katılmadıkları, örgütsel takımın bir parçası olarak kendilerini görmedikleri, yeterince teşvik edilmedikleri ve ödüllendirilmedikleri gibi örgütsel performansı ve yönetsel süreci olumsuz etkileyebilecek birçok açılıma neden olmaktadır (Shouksmith, 1994;707). Özellikle hekimlerin ve diğer yardımcı sağlık personelinin iş doyumunu ve örgütsel bağlılığının düşüklüğü hasta bakım kalitesinde azalmalara, dolayısı ile hasta sadakatinde düşüşlere ve hastane karlılığında gerilemelere neden olabilir (Ford ve ark., 2006; 259). Bundan dolayı hastane yönetimleri hekimler başta olmak üzere çalışanların iş doyumunu, örgütsel bağlılık, örgütsel destek, örgütsel güven düzeylerini sistematik olarak ölçmeli, değerlendirmeli ve bunlarda düşüş eğilimi olduğunda gerekli politika ve yönetsel araçları uygulamaya almak durumundadırlar (Tanner, 2007). Hastaneler sürdürülebilir rekabet sağlamak için iş doyumunu ve örgütsel bağlılık gibi noktalarda da düzenli kantitatif ve kalitatif veri toplamak zorundadır (Chassin,1997: Press, 1997).

Son zamanlarda sağlık sektöründe hekimlerin ve hemşirelerin kurumsal ve iş psikolojilerini konu alan literatürde artış yaşanmaktadır. Bununla birlikte başta hekimler olmak üzere sağlık personelinin örgütsel psikoloji boyutları (bağlılık, güven, iş doyumunu, örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık vb.) arasındaki ilişkileri açıklayan çalışmalar sınırlı sayıdadır. İş doyumunu, örgütsel güven, örgütsel bağlılığın işten ayrılma isteği üzerindeki etkisini araştıran pek çok çalışma mevcuttur (Baumeister, 1995:Cable, 2001).

Sağlık sektöründe, çalışanların örgütsel amaç ve değerleri içsellestirmesi ve örgütle bütünleşmesi anlamına gelen örgütsel bağlılığın sağlanması; çalışanların yaptıkları işe, işyerlerine iyi duygular beslemesi anlamına gelen iş doyum düzeylerinin yükseltilmesi ve örgütsel güvenlerinin artırılması önemli bir faktör haline gelmiştir. Zira iş doyumunu, örgütsel bağlılığı ve güveni sağlanmış çalışanların müşteri

memnuniyetine, hizmet kalitesine ve işletmenin başarısına katkı sağlayacağı ileri sürülmektedir (Gül ve ark. 2008:7).

Bu araştırmada örgütsel bağlılık, örgütsel güven, iş doyumunu arasındaki ilişki konu edilmiştir. Bu kapsamda çalışmanın ikinci bölümünde örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumunu kavramları açıklanmıştır. Üçüncü ve dördüncü bölümde araştırmanın gereç, yöntem ve metoduna ilişkin bilgiler ve araştırmada elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Beşinci bölümde ise tartışma, altıncı bölümde sonuç ve öneriler yer almıştır.



2.1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

Örgütlerin varlıklarını sürdürmesi, çalışanların sahip oldukları bilgi ve becerileri işlerine yoğunlaştırmalarıyla yakından ilişkilidir. Ancak, çalışanların işlerini yapmak için gösterdikleri çaba ve sahip oldukları yetenek, örgütlerin varlıklarını sürdürmesi için tek başına yeterli değildir. Örgütlerin güçlenerek büyümesi, çalışanların örgüte güçlü duygular beslemesine bağlıdır. Bunun için, işin gerektirdiği bilgi ve beceriler kadar, işe ve çalışma alanına ilişkin olumlu tutumlara da sahip olmak gerekir.

Çalışanlar örgüte ilişkin ne derecede olumlu tutuma sahipse, kurumda o derece güçlenir. Bu açıdan örgütsel bağlılık örgütler için oldukça önemli bir kavramdır (Bolat ve Bolat, 2008:).

2.1.1. Örgütsel Bağlılığın Tanımı

Örgüt, en kısa anlatımla, “ortak bir amaca ulaşmaya yönelik olarak çalışan insanların oluşturduğu bir topluluk” şeklinde tanımlanabilir. Bir başka açıdan örgüt, üretimde gerekli maddi ve maddi olmayan araçları, belli bir düzen içinde bir araya getirme faaliyetinin sonucunda ortaya çıkan yapı veya iskelettir (Bolat ve ark. 2008).

Bireylerce hissedilen en güçlü duygulardan biri olan bağlılık ise, aynı zamanda bir bireye, bir düşünceye, bir kuruma ya da kendimizden daha büyük gördüğümüz bir şeye karşı gösterdiğimiz bağlılığı ve yerine getirmek zorunluluğunda olduğumuz bir yükümlülük ifadesi olarak tanımlanmaktadır (Çöl ve Ardıç, 2008).

Örgütsel bağlılık hem örgüt hem de çalışan açısından önem taşıyan bir kavramdır. Farklı birçok araştırmacı tarafından değişik yorumlar getirilen “örgütsel bağlılık” kavramı 1960’lı yıllarda çalışanların maddi nedenlerle örgüte duydukları bağlılık olarak görülürken, 1970’li yıllara gelindiğinde kavramın insanı ilgilendiren noktaları ön plana çıkmaya başlamıştır. Bu süreç içerisinde kavramın farklı birçok disiplinden gelen bilim adamlarınca kendi bakış açıları doğrultusunda farklı yorumlar aldığı fark edilmiştir (Güçlü, 2006). Örgütsel bağlılık kavramı ilk kez 1956 yılında Whyte tarafından ortaya atılmıştır. Kavram, daha sonra Allen ve Meyer, Porter, Mowday, Steers ve Becker gibi pek çok araştırmacı tarafından ele alınmış ve detaylandırılmıştır.

Morrow literatürde örgütsel bağlılıkla ilgili yaklaşık yirmibeşin üzerinde farklı tanımı olduğunu belirtmiştir.

•Örgütsel bağlılık; çalışanın örgüte olan psikolojik yaklaşımını ifade etmektedir ve çalışan ile örgüt arasındaki ilişkiyi yansıtan, örgüt üyeliğini devam ettirme kararına yol açan psikolojik durumdur (Meyer ve Allen 1990).

2.1.2 Örgütsel Bağlılık Modelleri ve Özellikleri

Bağlılık modelleri çeşitli bilim adamları tarafından farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Her bir modelin kendi çapında insan davranışlarının sebeplerini açıklamada başarılı olduğu, ancak çok boyutlu modellerin kişilerin örgütlerine bağlılıklarını açıklamada daha kullanışlı olduğu ileri sürülmektedir. Çünkü örgütün bazı üyelerinin örgütleri ile özdeşleşmelerine rağmen, diğerlerinin karşılıklı çıkar ilişkisini gözettiği belirtilmektedir. Sadece tek boyutlu bağlılık ölçümünün hatalı sonuçlar verebileceği belirtilmektedir. Aşağıdaki Tablo 1.0’da başlıca örgütsel bağlılık modelleri kronolojik olarak verilmiştir (Ertan, 2008:22).

Tablo 1.0: Örgütsel Bağlılık Modelleri ve Özellikleri

MODEL	MODELİN BOYUTLARI		
Becker’in Bağlılık Modeli (1960)	-	DEVAM BAĞLILIĞI	-
	-	Bireyin örgütle çıkar ilişkisi	-
Etzioni’nin Bağlılık Modeli (1961)	NEGATİF BAĞLILIK	NÖTR BAĞLILIK	POZİTİF BAĞLILIK
	Yükümlülük ve vefa duygusu	Bireyin örgütle çıkar ilişkisi	Örgütle özdeşleşme
Mowday, Steers ve Porter’in Bağlılık Modeli (1979)	-	-	DUYGUSAL BAĞLILIK
	-	-	Örgütle özdeşleşme

Weiner ve Vardi'nin Bağlılık Modeli (1980)	NORMATİF BAğLILIK	-	-
	Yükümlülük ve vefa duygusu	-	-
Allen ve Meyer'in Bağlılık Modeli (1991)	NORMATİF BAğLILIK	DEVAM BAğLİLİğİ	DUYGUSAL BAğLILIK
	Yükümlülük ve vefa duygusu	Bireyin örgütle çıkar ilişkisi	Örgütle özdeşleşme

Kaynak: Ertan, 2008:

Araştırmamızda Allen ve Meyer'in Bağlılık Modeli kullanıldığı için burada sadece bu model üzerinde durulacaktır. Literatürde, örgütsel bağlılık ile ilgili olarak Allen ve Meyer tarafından geliştirilen çok boyutlu modelin yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir. Araştırmacıların, ilk olarak 1984 yılında geliştirdikleri örgütsel bağlılık modelinde sadece duygusal bağlılık ve devam bağlılığı boyutları yer almaktaydı. 1990'dan sonrada üçüncü boyut olarak normatif boyutunu modellerinin içine entegre etmişlerdir. Araştırmacılarca geliştirilen modelde, duygusal bağlılık, Mowday, Porter ve Steers'in 1982'de geliştirdiği örgütsel bağlılık yaklaşımına; devam bağlılığı, Becker'in (1960) yan bahis yaklaşımına; normatif bağlılık ise, Wiener'in 1982'de geliştirdiği örgütsel bağlılık yaklaşımına dayandığı ileri sürülmektedir (Uzun ve Yiğit, 2011:183-184). Bu boyutların içerikleri aşağıda belirtilmektedir (Huselid ve Day, 1991:381; Heffner ve Rentsch, 2001:472;Wasti, 2012:526).

Meyer ve Allen'in geliştirdikleri ölçek hem işe bağlılık ile örgüte bağlılık kavramları arasında ayırım yapmakta, hem de her iki alanda bağlılığın nedenlerini belirleyici alt değişkenleri kapsamaktadır. Daha sonra örgütsel bağlılığın üç bileşenli modeli, devam eden araştırma çabaları ile çok yönlü olarak geliştirilmiş ve her bileşenin ölçüsü duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık olarak yapılandırılmıştır (Allen ve Meyer, 1990:3). Bu bileşenler aynı zamanda birbirlerinden farklı ve ölçülebilir boyutlara sahiptirler.

2.1.2.1. Meyer ve Allen'in Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Modeli (*Duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık*):

Örgüte bağlılık kavramının örgüt açısından önemi, kapsamı ve etki derecesini saptamak üzere değişik araştırmacılar tarafından çeşitli ölçekler geliştirilmiş; ancak zaman içerisinde konuyu tek boyutta ele alan ölçeklerin yetersizliği nedeniyle çok boyutlu ölçek geliştirme çabaları ağırlık kazanmıştır. Meyer ve Allen'in üç boyutlu örgüte ve işe bağlılık ölçeği bu alanda geliştirilmiş ölçekler arasında en çok üzerinde çalışma yapılan ölçektir. Allen ve Meyer (1987, aktaran: Choong, Wong ve Lau, 2011:41) ilk olarak örgütsel bağlılığın doğal olarak çok boyutlu olduğunu açıklamışlar, 1990'lı yıllarda bireyin davranışsal bağlılığının duygusal, devam ve normatif bileşenlerinin hem konsept yönünden hem kuramsal olarak birbirinden ayrı oldukları konusundaki ilk bulgularını sunmuşlar ve üç boyutlu bir örgütsel bağlılık modelini önermişlerdir.

2.1.2.1.A. Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılık, bireyin kendisini örgütle özdeşleştirmesini, bütünleştirmesini içermektedir. Çalışanın örgüte duygusal bağlanması, örgütle özdeşleşmesi ve örgüte gönüllü katılımı ve örgüt üyesi olmaktan zevk aldığı anlamını taşımaktadır. Örgütün değer ve amaçlarını benimseyen çalışanın, "insanlar mükemmel ve iş eğlenceli olduğu için burada çalışıyorum" düşüncesinde olduğu belirtilmektedir. Çalışanların, örgütle yakın ilişki içinde olduğu ve sadakatin onlar için günlük yaşamın bir parçası olduğu belirtilmektedir. Duygusal bağlılığı yüksek olan bireyler "istedikleri için" örgütte kalmakta ve örgütün çıkarları için büyük çaba göstermeye istekli olmaktadır. Bu nedenlerden, duygusal bağlılığın gerçekleşmesi en çok arzu edilen ve çalışanlara aşılacak istenen bağlılık türü olarak görülmektedir (Taş, 2012).

2.1.2.1.B. Devam Bağlılığı

Çalışanın, örgütten ayrılması durumunda katlanması gereken maliyet ve iş alternatiflerinin olmaması olarak tanımlanmaktadır. Harcanan zaman ve çaba gibi iş ile ilgili maliyetler ve yeniden taşınma maliyetleri gibi iş dışındaki maliyetler, çalışanın örgütte kalmaya sevk etmektedir. Çalışan, örgüt üyeliğini sona erdirmenin çok yüksek

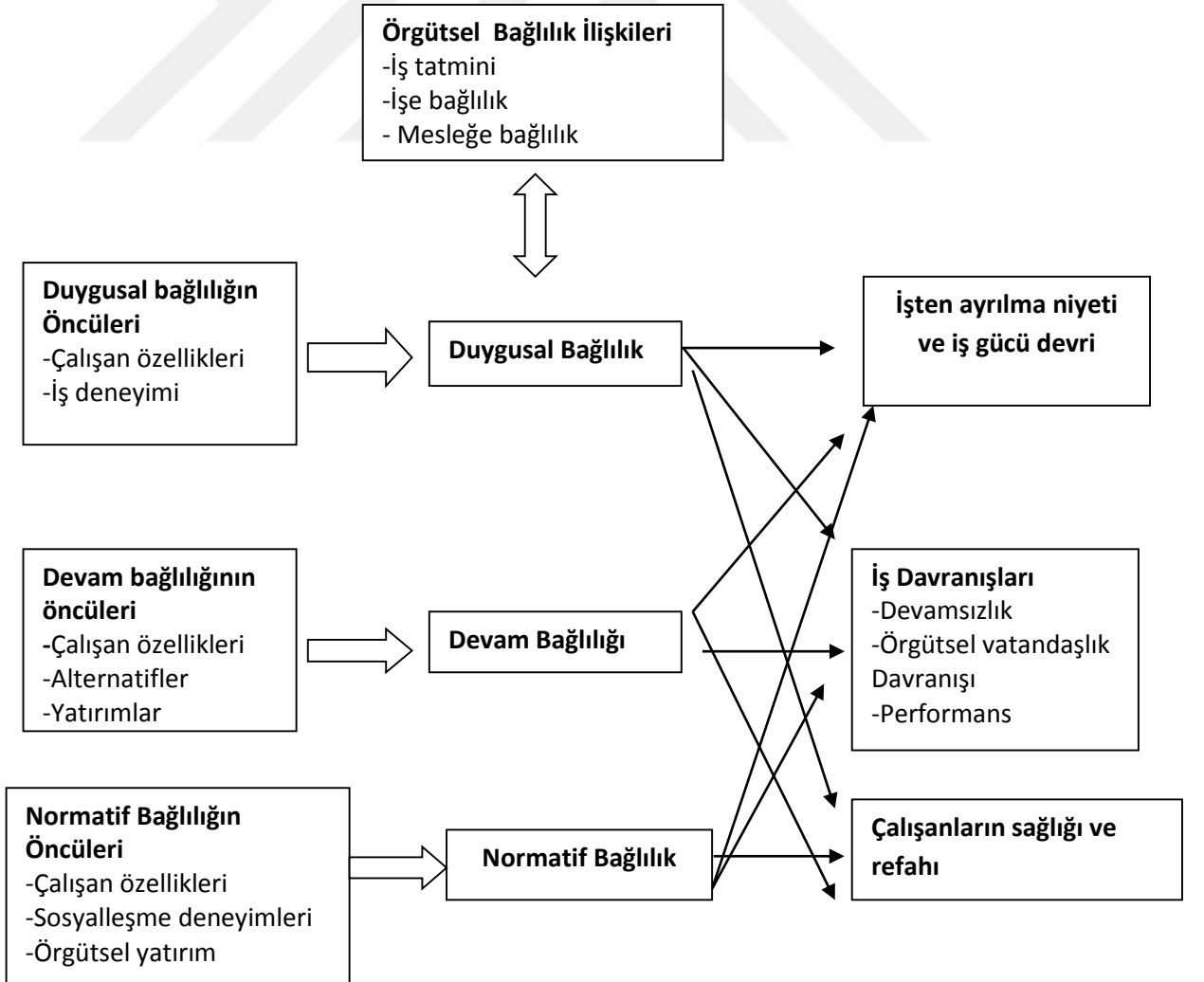
maliyetleri olduğunu düşündüğünden örgütte kalmayı tercih etmektedir. Çalışan bu bağlılık türünde “kazancı daha fazla olan başka bir işe gireceğimi bilsem ayrılırdım” düşüncesindedir. Çalışanlar kendileri için uygun iş alternatiflerinin az olduğuna inanıyorlarsa mevcut işlerine ve/veya işverenlerine bağlılıkları daha yüksek olacaktır. Örgüt üyeliğini sürdürmek için gerekli asgari çalışma düzeyinde performans sergilerler ki bu örgütler açısından istenmeyen bir bağlılık türüdür. Bu bağlılık türü çalışanın aile üyelerinin de çalışmanı örgütte kalmaya zorlayabileceği öne sürülmektedir (Taş, 2012).

2.1.2.1.C. Normatif Bağlılık

Normatif bağlılıkta çalışanlar, sorumluluk ve ahlaki kaygılarla kendilerini zorunlu hissettikleri için örgüte kalmaya devam etmektedirler. Normatif bağlılığa sahip kişiler, örgütüne kaşı sadakat göstererek uygun davranış sergilemekte ve örgüt için iyi olanı yapma güdüsüyle hareket etmektedirler. Normatif bağlılık ile bağlananlar “onlar bir işe ihtiyacım olduğunda beni işe aldılar, bu yüzden onlara borçlu olduğum için burada çalışıyorum” düşüncesindedirler. Ülkemizde yapılan araştırmada normatif bağlılığı en çok etkileyen değişkenlerin “sadakat normları, aile etkisi, toplulukçu örgüt kültürü ve eş-dost ricası ile işe alınma” olduğu görülmüştür.

Mayer (1990) tarafından çok boyutlu bir model olarak geliştirilen örgütsel bağlılık modelinin öncülleri, ilişkileri ve sonuçlarını içeren şekil aşağıda verilmiştir. Şekil 1.0’ın sol tarafında üç bağlılık türünün öncülleri gösterilirken, sağ tarafında bağlılığın sonuçları gösterilmektedir. Üç bağlılık türünün de iş davranışları konusundaki sonuçları farklılık göstermektedir. Duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ile iş davranışları arasında güçlü ilişkiler beklendiği; devam bağlılığı ile iş davranışları arasında negatif ilişki ya da herhangi bir ilişki beklenmediği ileri sürülmektedir (Meyer vd. 2002:21-22).

Şekil 1.0: Örgütsel Bağlılık Modelinin Üç Bileşeni



Kaynak: Meyer vd. 2002

2.1.3. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Örgütsel bağlılığa etki eden faktörler; kişisel faktörler, örgütsel faktörler ve örgüt dışı faktörler olmak üzere 3 başlık altında incelenecektir.

2.1.3.1. Kişisel Faktörler

Farklı kişisel özellikler, örgütsel bağlılık üzerinde farklı sonuçlar doğurmaktadır. Örnek vermek gerekirse; yaş, cinsiyet, medeni durum gibi demografik farklılıklar ile eğitim ve hizmet süresi gibi faktörler; örgütten elde edilecek ayrıcalıklarla örgütsel gücün göstergesi niteliğindedir ve bu ayrıcalıkların derecesi de örgütsel bağlılıkta farklılıklara neden olmaktadır (Bermen, 1992).

2.1.3.1.A. Örgütsel Bağlılık ve Yaş

Çalışanın yaşının ilerlemesi, aynı zamanda çalıştığı örgütteki yatırımlarının da (terfi etme, ücret artışı, hak edilen tazminat vb.) artması anlamına gelmektedir. Bu durum diğer örgütlerin ve iş alternatiflerinin çekiciliğini azaltmaktadır. Öte yandan örgütte fazla miktarda yatırıma sahip olmayan genç çalışanların, yaşlı çalışanlara kıyasla örgütlerine daha az bağlılık gösterdikleri ortaya konmuştur (Çöl ve Gül, 2005).

Taylor Nelson Sofres Araştırma ve Danışmanlık Merkezinin 2002 yılında 19.840 çalışan üzerinde yapmış olduğu araştırmada, yüksek yaş gruplarının çalıştıkları şirkete daha bağlı kaldıkları ortaya çıkarılmıştır (Süzer, 2003).

Özkaya ve diğerlerinin, yöneticilerin örgütsel bağlılık derecelerinin belirlenmesine yönelik yaptıkları araştırmada, örgütsel bağlılık ile yaş grupları arasında negatif ilişki

tespit edilmiştir. Daha genç olan çalışanların, orta yaş grubunda çalışanlara göre, örgütlerine daha az bağlı kaldıkları ortaya çıkarılmıştır (Özkaya ve ark. 2006).

2.1.3.1.B. Örgütsel Bağlılık ve Cinsiyet

Kadınların çalışma yaşamındaki yeri her geçen gün artmaktadır. Eğitim düzeylerinin belirgin derecede yükselmesi, geleneksel düşüncelerin değişmeye başlaması kadınların toplumdaki rolünü farklılaştırmaktadır. Dolayısıyla önceden yapılan çalışmaların çoğu erkek çalışanlar üzerine yoğunlaşmaktayken kadın çalışanların iş hayatında sayısının artması ile bu konudaki araştırmalarda çeşitlenmektedir.

Bazı araştırmalarda erkek çalışanların, bazı çalışmalarda ise kadın çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu iddia edilmektedir. Bazı çalışmalarda ise örgütsel bağlılık ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (İnce ve Gül, 2005).

2.1.3.1.C. Örgütsel Bağlılık ve Medeni Durum

Örgütsel bağlılık ve medeni durum arasındaki ilişkiyi inceleyen Özkaya ve diğerlerinin araştırmasında, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Evli çalışanların ekonomik sorumluluklarından dolayı işe devam etme konusunda daha hassas oldukları belirlenmiştir. Bununla beraber, medeni hal ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki konusunda henüz hiçbir teorinin bir sonuca ulaşmadığı düşüncesi yaygın olarak kabul görmektedir (Özkaya ve ark. 2006).

2.1.3.1.D. Örgütsel Bağlılık ve Eğitim Düzeyi

Bazı araştırmalara göre, eğitim ve bilgi düzeyi yükseldikçe kişisel üstünlük kullanma, sorumluluk alma, daha bağımsız karar verme ve uygulama olanağı artmaktadır. Bu durum, çalışanların monotonluk ve bıkkınlık durumlarını ortadan kaldırarak işi benimsemelerine yardım etmekte, ortaya çıkan rahatsızlık ve devamsızlıkları azaltmaktadır. Eğitim düzeyi arttıkça örgüte olan bağlılık azalmaktadır. Bunun nedeni ise, eğitim düzeyinin yükselmesiyle birlikte kişinin iş hayatında beklentilerinin de

yükselmesi olarak ifade edilmektedir (Yalçın ve İplik, 2005; Özkaya ve ark. 2006; İnce ve Gül, 2005).

2.1.3.1.E. Örgütsel Bağlılık ve Hizmet Süresi

Örgütte çalışılan görev süresi ve kıdem, örgütsel bağlılık için önemli göstergelerden bir tanesidir. Örgütte geçen uzun yıllar sonucu elde edilen statü, ulaşılan pozisyon, aylıklar, tatil imkanları, saygı gibi unsurların çalışanın bağlılığı ve kıdemi arasında olumlu sonuçlar ortaya koyduğu gözlemlenmektedir (Özkaya ve ark. 2006).

2.1.3.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörler çalışma hayatına ve örgüte ilişkin değerleri ve kavramları içermektedir. Örgütsel bağlılık ve örgütsel faktörler arasında yakın ilişki bulunmaktadır. Örgütsel bağlılığı etkileyen örgüt içi faktörler; işin niteliği ve önemi, yönetim tarzı, rol belirsizliği ve çatışması, karar alma sürecine katılma, örgütsel ödüller, ücret düzeyi, takım çalışması, örgütsel yapı, örgütsel destek, örgüt kültürü, örgüt iklimi, örgütsel adalet ve örgütsel güven olarak şekillenmektedir (Balay, 2000).

2.1.3.3. Örgüt Dışı Faktörler

Örgütsel bağlılık faktörleri içerisinde örgüt dışı belirleyiciler olarak profesyonellik ve yeni iş bulma olanaklarını ele alınmaktadır.

Yeni iş bulma olanakları bireylerin sadece kişisel yetenekleriyle değil, işsizlik oranları, ülkenin sosyo-ekonomik durumu, sektörün durumu gibi değişkenlerden etkilenmektedir. Sektör içerisinde sınırlı sayıda iş bulma durumu olan bireyin yüksek düzeyde örgüte bağlılık gösterdiği vurgulanmaktadır (İnce ve Gül, 2005).

2.1.3.4. Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven

Örgütsel güven, örgütü içi ilişkilerin daha sağlıklı oluşumuna ve gelişimine olumlu katkı sağlamaktadır. Örgütsel güven, bir sosyal sistem veya örgüt içerisinde çalışanların birbirleriyle kurdukları ilişkilerin tutarlı olması sonucu oluşmaktadır.

Örgütsel güven, çalışanların örgüte olan bağlılık derecesi ile ölçülmektedir.

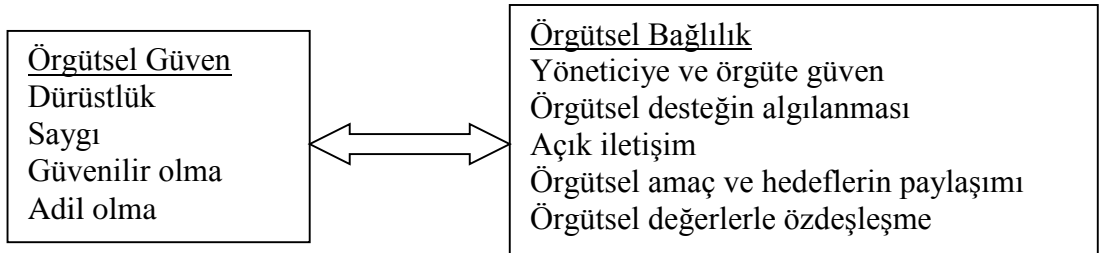
Çalışanların örgütsel amaç ve değerlere bağlılık düzeyi yükseldikçe örgüte olan güven düzeyleri de artmaktadır (Gilbert ve Tang, 1998:322 aktaran Demirel, 2008:).

Çalışanların birbirlerine ve yöneticiye duydukları güven onların örgüte olan duygusal bağlılıklarını da olumlu bir biçimde etkilemektedir. Çalışanların duygu ve düşüncelerini rahatça ifade edebilmeleri birbirlerine olan sadakatlerini de güçlendirmektedir. Örgütsel güven düzeyi yüksek olan örgütlerde çalışanların örgüte olan duygusal bağlılıkları da artmaktadır. Bu durum örgütün çalışma çevresinin desteğine dayanmaktadır.

Örgütsel desteğin yüksek olması durumunda bireyler arası tutum ve davranışlar, örgütsel amaçlarla uyum sağlamaktadır (Demirel, 2008:184).

Çalışanların istek ve ihtiyaçlarının adil bir biçimde karşılanması ve onların sürekli desteklenmesi konusunda verilen güvence çalışanları örgüte bağlamaktadır (Paine, 2007:102-103 aktaran Demirel, 2008:185).

Örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasında karşılıklı bir ilişki vardır. Söz konusu bu ilişkiyi Şekil 1.1'deki gibi gösterebiliriz.



Şekil 1.1: Örgütsel Güven ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki ilişki (Tanner, 2007:).

Örgütsel güven, çalışanların örgüt içi ilişkilerinde birbirlerine karşı dürüst, saygılı, güvenilir ve adil olmaları sonucu oluşmaktadır. Bu şekilde oluşan örgütsel güven, çalışanların örgüte olan bağlılık duygularını da güçlendirmektedir. Örgütsel güven sonucu yöneticiye ve örgüte olan güven, örgütsel değerler ile özdeşleşme, örgütsel destek, açık iletişim, örgütsel amaç ve hedeflerin paylaşımına dayalı örgütsel bağlılık

oluşmaktadır. Benzer bir şekilde çalışanların örgüte olan bağlılık duyguları onların örgüte olan güven duygularını da artırmaktadır. Bu nedenle örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasında çift yönlü bir ilişkinin olduğunu söyleyebiliriz (Demirel, 2008:185).

2.1.4. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Bağlılığın derecesi ile ilgili olarak olumlu ya da olumsuz olabilmektedir. Örgütsel amaçlar kabul edilebilir olmadığında çalışanların yüksek düzeydeki bağlılığı, örgütün dağılmasını hızlandırabilmektedir. Amaçlar kalıcı ve kabul edilebilir olduğunda ise, yüksek düzeydeki bağlılığın etkili davranışlarla sonuçlanması olanağı bulunmaktadır. Bağlılık örgütten ayrılma davranışı ile düşük düzeyde; düşük performans, artan devamsızlık ve gecikme gibi geri çekilme davranışlarıyla ise, daha yüksek düzeyde ilişki içerisindedir. Davranışsal sonuçların bağlılıkla en güçlü ilişkiye sahip olduğu bulunmuştur. Bunlardan özellikle iş doyumu, örgütsel bağlılıkla olumlu bir ilişki içerisindedir (Balay, 2000).

Tablo 1.1. Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin 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 sonucu artan kişisel maliyetler. -Çalışanın örgüt amaçlarını zedeleyecek olası ayrılma, ihraç veya çaba harcamama.	-Zararı sınırlayarak, morali arttırarak ve yeniden işe alımlarla, iş devrinin gerçekleşmesi, düşük ve yıkıcı performansın engellenmesi. -Çalışanın söylentileriyle hatalarının 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, zarara

				yol açabilecek dedikodular.
ORTA DÜZEYDE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	<ul style="list-style-type: none"> -Ait olma, sadakat, güvenlik, etkin olma duygularının gelişmesi. -Örgütten farklı kimliğin korunması -Yaratıcılıkta kişisel bağımsızlık olması 	<ul style="list-style-type: none"> -Olası sınırlı kariyer gelişme ve ilerleme fırsatları. -Örgütsel katmanlar arasında kolay olmayan uzlaşma. 	<ul style="list-style-type: none"> -Artan çalışan kıdemi, sınırlı işten ayrılma isteği, sınırlı iş devri, yüksek iş tatmini 	<ul style="list-style-type: none"> -Çalışanın rol üstü ve vatandaşlık davranışlarının sınırlandırılması -Çalışanların örgütsel taleplerle iş dışı taleplerinin dengelenmeme ihtimali -Örgütsel etkinlikte olası düşüş.
YÜKSEK DÜZEYDE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	<ul style="list-style-type: none"> -Bireysel beklenti ve mesleki gelişimi karşılama -Davranışların örgüt tarafından ödüllendirilmesi -Çalışanın iş yapma tutkusu 	<ul style="list-style-type: none"> -Bireysel gelişme, yenileşme, yaratıcılık fırsatlarının boğulması -Çalışanlar tarafından değişime karşı direnç -Sosyal ve aile ilişkilerinde gerilim 	<ul style="list-style-type: none"> -Güvenli ve dengeli işgücü oluşumu -Daha yüksek üretim için çalışanın örgütün taleplerini kabul etmesi -Yüksek düzeyde görev yarışı ve performans 	<ul style="list-style-type: none"> -İnsan kaynaklarının yerinde kullanılmaması -Örgütsel esneklik, yenilik ve uyum eksikliği -Geçmiş politika ve süreçlere tam güvenen çalışanlarda öfke ve düşmanlık -Örgüt adına yasa dışı ve etik

		-İş dışı örgütler için sınırlı zaman, enerji -Arkadaş ilişkilerinde zayıflama	-Örgütsel amaçların karşılanması	olmayan davranışların ortaya çıkması
--	--	--	----------------------------------	--------------------------------------

Kaynak: Balay, 2000:93-94.

2.2. ÖRGÜTSEL GÜVEN

İnsan ilişkilerinin uzun ve sağlıklı olması için gerekli yapı taşlarından biri olan ve örgütün sürdürülebilir başarısında oldukça önemli bir yeri olan güven kavramı, son yıllarda işletmelerde önemli bir yer tutmaktadır.

Organizasyonun hedeflerini gerçekleştirerek büyüme ve gelişme sağlayabilmesi için, yeniliğe ve değişime açık olması, rekabet avantajını yakalayabilmesi, etkin ve etkili bir biçimde faaliyetlerini yürütmesi gerekmektedir. Tüm bunların gerçekleşmesi için örgütün, örgütsel amaçlara inanan ve bu amaçları benimseyerek örgüte bağlılık hissi taşıyan çalışanlara sahip olması gerekmektedir. Örgütsel verimliliğin ve örgütsel bağlılığın oluşmasındaki en önemli unsur ise çalışanların örgütlerine duydukları güvendir (Halis ve ark. 2007).

2.2.1. Örgütsel Güvenin Tanımı

Bir çalışanın örgütün sağladığı desteğe ilişkin algıları, yöneticinin doğru sözlü olacağına ve sözünün ardında duracağına olan inancı olarak tanımlanmakla birlikte örgütün kimliğine ve kişiliğine olan güvenini kastetmekte ve hem yatay hem de dikey örgütsel ilişkilerin temelini oluşturmaktadır (Demircan ve Ceylan 2003).

Yapılan tanımlamalarla birlikte örgütsel güvenin farklı yönleri üzerinde durulmaktadır. Buna göre örgütsel güven,

Çok düzeylidir: Güven çalışma arkadaşları, çalışanlarla yöneticiler arasında, çalışma ekibi ile örgüt arasında ya da örgütler arası yapılan anlaşmalar sonucu örgütler arasında gelişebilmektedir.

Kültür temellidir: Örgütün kültürüne, normlarına, değerlerine ve inançlarına bağlı olarak gelişmektedir.

İletişime dayalıdır: Doğru bilgiyi sağlama, kararlarla ilgili açıklamalar yapma, samimi ve açık görünme gibi iletişim davranışlarının sonucunda ortaya çıkar.

Dinamiktir: Güven, başlangıç, sağlamlaştırma ve çözülme aşamalarından oluşan bir döngü içinde sürekli değişim göstermektedir.

Çok boyutludur: Güven, her biri, bireyine ilişkin algılarını etkileyen zihinsel, duygusal ve davranışsal faktörleri içermektedir (Demircan ve Ceylan 2003).

2.2.1.1. Kişiler arası Güven

Kişiler arası güven, bireyin karşısındaki kişiye yönelik güven duygusunu içermekte olup tarafların birbirine bağımlılığı söz konusudur. Özellikle çalışma gruplarının etkinliği ve devamlılığı, grup üyeleri arasındaki bu güvenin varlığına bağlıdır. Çalışma ortamında kişiler arasında;

Uygunluk: Gereksinim duyulduğunda erişilebilir olma,

Yeterlilik: Bir görevi tamamlamak için gereken bilgi, beceri ve yeteneğe sahip olma,

Tutarlılık: Davranışların ve kararların, önceden kestirilebilmesini sağlayacak şekilde diğer davranışlarla uyumlu olması,

Sırdaslık: Gizli bilgileri kendinde saklayabilme,

Adil Davranış: Olaylara objektif ve eşitlik çerçevesinde yaklaşabilme,

Sadakat: İlişkiye zarar verecek davranışta bulunmayacağına yönelik inanç,

Açıklık: Bilgi ve fikirleri yargılamadan açıklıkla paylaşabilme düzeyi,

Sözüne sadıklık: Önceden verilmiş sözleri yerine getirme,

Ulaşılabilirlik: Öneride bulunmaya ve önerilere açık olma durumu gibi özelliklerin güven oluşturduğu belirtilmektedir (Clark ve Payne 1997; Yücel 2006; Samancı 2007).

Ayrıca, dürüstlük, yetkinlik, açık iletişim, bağlılık, iyi niyete dayalı ilişki, hamilik (destekleyici, koruyucu, sahiplenici olma) gibi niteliklerde kişiler arası güven ilişkilerde yer alan önemli kavramlar olarak belirtilmektedir (Erdem ve ark. 2006; Erdem ve ark. 2007).

2.2.1.2. Yöneticiye Güven

Kişiler arası bir güven türü olup yöneticiler, çalışanların kuruma güvenlerini sağlamada çok önemli bir role sahiptir. Yöneticilerin güven sağlayabilmeleri için, çalışanlarıyla gerekli bilgileri paylaşmaları, karşılıklı olumlu etkileşimi sağlamaları ve çalışanların iyi niyetlerini suistimal etmemeleri, çalışanlara destek olmaları gerekmektedir.

Konuyla ilgili yapılan araştırmalarda, yöneticiye olan güvenin, çalışanın performansını olumlu etkilediği, çalışanların düşünce ve duygularına değer verip onları destekleyen yöneticilerin, kişilerin çalışma isteklerini artırdıkları ayrıca, çalışanların yöneticilerini yetkinlik sahibi görmeleri durumunda onların kararlarından daha emin oldukları ve yöneticilerine daha çok destek verip güvendikleri ile ilgili bulguların olduğu ifade edilmektedir (İslamoğlu ve ark. 2007).

Yöneticiye güvenin az olduğu kurumlarda ise, iş yapma maliyetinin arttığı, çalışanların kişisel ve ekip sağlığının bozulduğu belirtilmektedir (Bromiley ve Cumming,1995). Ayrıca güvenin azalması ve korkunun artması sonucu kurumda yabancılaşma, yalnızlık ve düşmanlık hislerinin gelişmeye başladığı, stresin ve yöneticilerin yanlış karar alma olasılığının arttığı, çalışan ve yöneticilerin bencilce davranışlar sergilediği belirtilmektedir. Yöneticisine güvenmeyen çalışanların, sadece kendi işlerine odaklandığı, yaratıcılığın azaldığı, yenilikçi yaklaşımların yok olduğu ve yeni durumlarla karşılaşmaktan kaçınıldığı savunulmaktadır (İslamoğlu ve ark. 2007).

Çalışma arkadaşlarına güven; bir başka kişiler arası güven türü olup, çalışma arkadaşlarının yetkinliğine itimat etme ve onun adil , ahlaklı ve güvenilir davranışlar sergileyeceğine inanma olarak tanımlanmaktadır. Karşılıklı bağımlılığı olan çalışma arkadaşlarının birbirine güvenmelerinin, sağlıklı bir çalışma yaşamı için oldukça önemli olduğu, güven sayesinde oluşturulan etkili ilişkilerin ve tutumların kurum içinde bir çok olumlu sonuçlar ortaya çıkardığı belirtilmektedir. Ayrıca çalışanların, arkadaşlarına güvenebileceklerine inanmalarının onların daha işbirlikçi ve titiz çalışmalarını ve dolayısıyla da hedeflediklerine daha etkili ulaşmalarını sağlayacağı ifade edilmektedir (İslamoğlu ve ark. 2007). Çalışanların birbirine ve yöneticilerine duydukları güvenin, işten ayrılma niyetini azalttığı, ekip başarısını arttırdığı ve işe, kuruma adanmışlığı arttırdığı bildirilmektedir (Yahyagil ve Deniz 2004; Yücel 2006).

2.2.2. Örgütsel Güven Modelleri

2.2.2.1. Mishra Güven Modeli

Mishra güveni; “bir tarafın, diğer tarafın yeterli, açık, ilgili ve itimat edilebilir olduğuna dayanan inancına karşı savunmasız kalma isteği” olarak tanımlanmış ve bunu dört farklı güven boyutu şeklinde ele almıştır (Çetinel, 2008).

Tablo 1.2. Mishra Güven Modeli Boyutları

BOYUT	ANLAM
Yeterlilik	Kişi yada örgütten beklenen standartları gerçekleştirebilme yeteneğine yönelik emin olma durumunu yansıtır.
Açıklık	Güvenen ve güven duyan arasındaki iletişimin açık ve dürüst algılanmasını yansıtır.
İlgililik	Diğerlerinin refahına yönelik ilgiyi yansıtır.
İtimat Edilirlik	Söylemler ve eylemlerde tutarlılık beklentisini yansıtır.

Kaynak: Tüzün 2006:38.

Mishra modelinde belirtilen dört boyut, birbirini etkilemekte ve birbirinden etkilenmektedir. Mishra karşılıklı güvenin bir ilişkide her boyutun mevcut olmasını gerektirdiğini belirtmektedir. Bu boyutlardan birinin eksik olması güven ilişkileri üzerinde olumsuz bir etki bırakacaktır (Tüzün, 2006:39).

2.2.2.2. Bromiley ve Cummings Güven Modeli

Bireysel ve örgütsel güven ayrımını yapmışlardır. Bireysel güven, bireyin ilişkilerindeki ve davranışlarındaki beklentileri ifade etmektedir. Örgütsel güven ise bireylerin örgütsel ilişkilerden ve davranışlardan beklentilerine odaklanmaktadır.

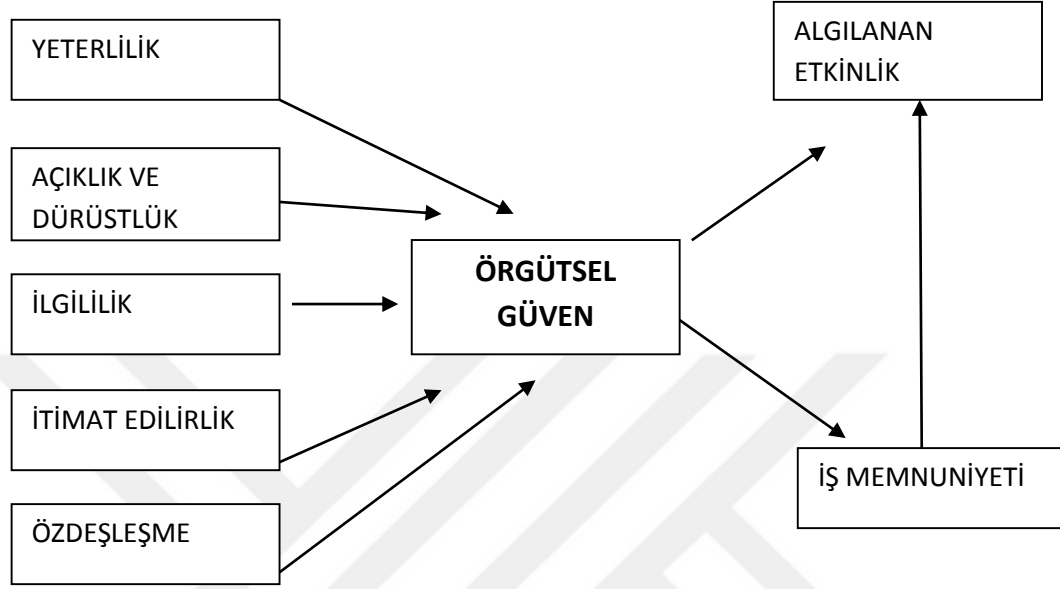
Bromiley ve Cummings'e göre güven, “birkişinin veya bir grubu oluşturan kişilerin diğer kişi veya gruba (a) açık veya açık olmayan taahhütlere uygun iyi niyetli davranma gayreti, (b) ne olursa olsun, görüşmelerde önceden belirlenmiş taahhütlerde dürüst olma, (c) uygun fırsatlar olduğunda bile diğer tarafın durumundan çok fazla çıkar sağlamama inancı veya grubun ortak inancıdır” (Bromiley ve Cummings, 1996:303).

2.2.2.3. Schockley-Zalabak, Ellis ve Winograd Güven Modeli

İletişim ve iş memnuniyeti literatürünü gözden geçiren Schockley-Zalabak, Ellis ve Winograd (2000), güven boyutları arasına özdeşleşme boyutunu da ekleyerek beş

boyutlu bir model geliştirmişlerdir. Özdeşleşme, örgüt üyelerinin örgütsel hedefler, değerler, inançlar ve normlarla birleşip birleşmediği önemine vurgu yapar (Tüzün, 2006:41).

Örgütsel güven unsurları, iş memnuniyetini ve algılanan örgütsel etkinliği Şekil 1.2’de parametrelerle gösterilmiştir.



Şekil 1.2. Schokoley-Zalabak, Ellis ve Winograd Örgütsel Güven Parametreleri (Tüzün 2006:41).

Görüldüğü üzere tanımlanan güven boyutları örgütsel güven üzerinde doğrudan etkiye sahiptir ve algılanan etkinlik ve iş memnuniyetinde de etkiye sahip olduğu dikkat çekmektedir.



2.3. İŞ DOYUMU

İş, bireylerin sosyal, ekonomik ve psikolojik gereksinimlerinin karşılanmasına olanak yaratarak yaşamlarını sürdürmelerini sağlamaktadır. İş, bir kişinin yaşamını devam ettirmesi için gerekli olan ekonomik kazancın elde edilmesinde temel bir işleve sahiptir. Bu nedenle kişi için çok önemli bir değerdir. Bu doğrultuda örgütsel davranış alanında yaklaşık olarak 70 yıldır işin anlamı, işin kişi için önemi ve işin kişiye sağladığı yararları vb. konularında araştırmalar yapılmaktadır. Bu araştırmaların önemli bir bölümü ise kişinin işinden memnun olup olmadığını ifade eden “iş doyumuna” odaklanmaktadır (Dede ve Çınar, 2008).

2.3.1. İş Doyumunun Tanımı

İş doyumunu işgörenlerin işteki rolüne karşı oluşturduğu algısal, duygusal ve davranışsal tepkidir (Bayrak, 2004). İş doyumunu, işgörenlerin fizyolojik ve ruhsal sağlık durumlarının, aynı zamanda da duygularının bir belirtisidir. İşten elde edilen maddi

çıkarlar ile işgörenlerin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ile eser meydana getirmenin sağladığı mutluluktur (Yüksel, 2005).

İş doyumunu yalnızca bireyin mevcut işine yönelik duygularını ya da memnuniyetini değil, aynı zamanda işe ilişkin başarı ve sorumluluk gibi işle ilgili tüm boyutları içermektedir (Chang & Chang, 2007).

İş doyumunu, genel olarak bireylerin işlerinden hoşlanma durumlarını ifade eder (Price & Muller, 1981).

Çalışma ortamının, çalışanların bireysel gereksinimlerini karşılama derecesini gösterir (Baotham, Hongkhuntod, Rattanajun, 2010).

Bir örgüt ancak çalışanların gösterdiği performans kadar iyi olabilir. Çalışanlarında iyi performans sağlamalarında yaptıkları işten aldıkları doyum çok önemlidir. Başka bir deyişle bireysel doyumun artırılması, örgütün başarısını da beraberinde getirecektir. Bunu sağlamanın yolu ise, çalışanların yaptıkları işi anlamlı bulacakları, kendilerini yetkin ve insiyatif sahibi hissedecekleri ve çıktığı etkiliyebilecekleri bir çalışma ortamı sağlamaktan geçer. Bu bağlamda en büyük görev kuşkusuz yöneticilere düşmektedir (Erdil ve ark, 2004:17-18).

Yöneticiler bir defaya mahsus yüksek iş doyumunu sağlayıp sonra bu konuya birkaç yıl gözden uzak tutamazlar. İş doyumunu geldiği kadar çabuk gidebilir, bu nedenle iş doyumunun yıllık olarak hatta aylık olarak dikkatlice izlenmesi ve korunması gerekir (Çalışkan, 2005:10).

İş doyumunu çalışanın mutluluğunu artırmakla beraber, çalışanın işine bağlanmasına, verimli çalışmasına, defolu ve hatalı ürün oranının azalmasına, işgücü devir oranının düşmesine neden olmaktadır. İş doyumsuzluğu, rol belirsizliği, rol çatışması, rol stresi, aşırı iş yükü, profesyonel gelişim ve kariyer ilerlemesinden kaynaklanabilmektedir. İş doyumsuzluğu, düşük performans, devamsızlık ve işgücü devrinde artış gibi olumsuzluklara neden olmaktadır. Sonuçta düşük performans ve verimlilik düzeyi gösteren çalışan işi sabote edebilmekte ve nihayetinde işten ayrılabilir (Gül ve ark. 2008:3).

2.3.2. İş Doyumunun Sonuçları

İş tatmininin bireysel ve örgütsel açıdan bir dizi önemli sonuçları bulunmaktadır.

Bu nedenle, iş tatmini çalışma ve örgütsel psikoloji alanında en çok araştırılan kavram olmuştur. Öncelikle, iş tatmini sorumluluk, görevin çeşitliliği ve iletişim gibi çalışma koşulları ile bağlantılıdır. Bununla birlikte, iş tatmini, devamsızlık, örgütsel etkisizlik, sabote etme, verimlilik karşıtı davranışlar gibi sonuçlarla ilgili bulunmaktadır. Bu sorunlar ve bunların doğurduğu sorunlar doğrudan örgütle ilgilidir. Bu bakış açısından dolayı, iş tatmini çalışma ve örgütsel psikoloji literatüründeki araştırmaların merkezi bir kavramı olarak yer almıştır. Literatürde, iş tatmininin sonuçları; örgütsel etkililik, verimlilik, iş gören ilişkileri, devamsızlık, işgücü devri ve işgören sağlığı bakımından önemli bulunmaktadır (Yüksel, 2005:296).

2.3.2.1. İş Doyumu Sağlandığında Ortaya Çıkan Sonuçlar

İşlerinden beklediği doyumu sağlayan çalışanların iş ortamındaki moralleri en üst seviyede olup, işlerine daha bağımlı hale geleceklerdir. Bu da çalışanlar arasındaki bütünleşmeyi daha da arttırır.

2.3.2.1.A. Yüksek Moral Sağlanması

İyi motive olmuş ve iş doyumuna ulaşmış çalışanlar daha yüksek morale sahip olurlar ve bunun neticesinde işyerine olan yararları artar. Çalışanın moralinin yüksek olması, çalışanlar ve çalışma düzeni üzerinde şu olumlu etkileri yapar (Sevimli ve İşcan, 2005:59):

- Morali iyi olan bir kişi görevlerini enerji ve coşkuyla yerine getirir.
- İşgörenler, çalışmaya daha istekli olur.
- Çalışanlar, işyerinin güç durumlarında, olağanüstü çaba gösterirler.
- İşgörenlerin çalışma arzusu yüksek olur.
- Çalışanlar, yönetmeliklere, iş kurallarına ve emirlere isteyerek uyarlar ve iyi bir disiplin kurulur.
- Çalışanlar işyerinin hedefleri doğrultusunda iş birliği isterler.
- Çalışanlar yöneticilere ve işyerine karşı bağlılık duyarlar.
- Yüksek moral, işgücü devri ve devamsızlık üzerinde de olumlu etkiler yapar. Yüksek moral personel devir hızı ve devamsızlığı azaltır. Buna bağlı olarak katlanılan maliyet de azalır (Sevimli ve İşcan, 2005:59).

2.3.2.1.B. Çalışanların İşlerine Bağlanması

Örgütsel bağlılık, çalışanların örgüte sadakatleriyle ilgili bir tutumdur. Örgüt ile çalışan amaçlarının bir bütünlük ve uyum içinde olmasıdır. Örgütsel bağlılık, çalışanın örgütüyle ve amaçlarıyla özdeşleşmesi ve örgütteki üyeliğini devam ettirme arzusudur. Çalışanların işlerini tam anlamıyla benimseyebilmeleri ve kendilerinden istenen verimin sağlanabilmesi, işinde isteyerek ve zevkle çalışabilmesi için bazı koşulların varlığı gereklidir. Çalışan yaptığı işten ekonomik, sosyal ve psikolojik doyumunu sağlayabilmelidir. İşletme yöneticisi bu duyguları tattırabilmelidir. Bu durumun sonucu çalışanın işyerine karşı olan bağlılık ve motivasyonunun sağlanması büyük ölçüde kolaylaşacaktır (Karahan, 2008:233).

2.3.2.1.C. İşyerinde Bütünleşme Sağlanması

Çalışanların bulunduğu işyerine uyumu, verimliliği olumlu yönde etkileyecektir. Çünkü kişi örgütle uyum içerisine girince, örgütün amaçları ve araçlarını benimseyecektir. Çalışan, işyerinin amaçlarını ne ölçüde benimserse, bu durum amaçların gelişmesine de o ölçüde katkıda bulunacaktır. İş yavaşlatma, bölüm veya gruplar arası dengenin bozulması şeklinde görülebilecek bazı aksamlar yok edilecektir. İş yerinde verimlilik ve etkinlik artacaktır. Ayrıca, yöneten ve yönetilenler grubunun işyerinde beklentilerini elde etmesi sonucu bu gruplar arasında uyum görülecektir ve bunların sonucu olarak iki grup arasında sürtüşme ve çekişmeler minimum düzeye inecek, işyerinin sürekliliği sağlanacaktır (Sevimli ve İşcan, 2005:60).

2.3.2.2. İş Doyumu Sağlanmadığında Ortaya Çıkan Sonuçlar

İş doyumunu sağlanmadığında çalışanlarda ortaya çıkan sonuçlar bireysel ve örgütsel olarak incelenecektir.

2.3.2.2.A. Bireysel Sonuçlar

Örgütte kendisini etkileyen kararların alınmasında söz hakkına sahip olmayan ve başkalarının amaçlarına katkıda bulunan bir araç niteliği taşıyan örgütsel insan, günümüzün toplumlarında kendi kendisine, örgüte ve giderek topluma yabancılaşan bir insandır. Çalışana yaratıcı ve yapıcı gücünü ortaya koyacak bir ortam yaratılmalıdır. Böyle bir ortam, ancak çalışanın kendisini etkileyen ve ilgilendiren

konularda kararlara katılması yoluyla sağlanabilecektir. alışan çalıştığı iş yerinde bedensel gücünü ortaya koyarken, aynı zamanda düşünsel gücünden yararlanıldığını görmekle işe ve işyerine karşı yabancılık duygusundan kendisini büyük lde kurtaracak, yaptığı iş anlam kazanacak ve işyerinin amaçları ile daha kolay bütünleşecek, yabancılaşma duygusu ortadan kalkacaktır. İşyerinde, yaptığı işin çalışan anlamsız gelmesi, sorunların yönetimce gereken biçimde ve zamanında ele alınmaması, yönetimce alınan kararlarda çalışana gereği gibi anlatılmaması gibi olaylar sonucu çalışan işyerinden kendini uzak tutmakta ve bezginlik göstermektedir. Ayrıca beklentilerine ulaşamayan çalışan, işyerinde tepkisini çocuksu bir davranış biçimine dönüştürebilmekte, örneğin surat asabilmekte veya ağlayabilmektedir. Bundan da öte, beklentilerine ulaşamama bazı çalışanlarda saldırganlık davranışının ortaya çıkmasına yol açar. Saldırganlık dışarıya karşı bir harekettir. Kişiye ya da eşyaya eylemli veya sözlü saldırı biçiminde ortaya çıkmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005:61).

2.3.2.2.B. Örgütsel Sonuçlar

Nasıl insanda açlık duygusu “mide sancısı” veya “halsizlik” biçiminde kendini gösterirse, bozuk moralde kendini düşük tatmin işi yavaşlatma, geçimsizlik, hırnlık gibi şekillerde kendini gösterir. Düşük tatmin büyük bir olasılıkla, personel devir hızının yüksek olması sonucunu da doğurur bu da yetişmiş iş gücünün kaybı demektir. şu halde zet olarak, düşük moral seviyesinin işyerine verebileceği zararları şu şekilde açıklayabiliriz; İşgörenin düşük morale sahip olması sonucu iş yavaşlatmalar, iş durdurmaları, aşırı lde devamsızlık ve gecikmeler çalışan devir hızındaki yükseklik, iş veriminde düşmeler, iş ilişkilerinde olumsuzlaşmalar, çalışanlar arasında geçimsizlik, iş kurallarına ve iş emirlerine uyumsuzluk durumları ortaya çıkar (Sevimli ve İşcan, 2005:61).

Çalışanlar birçok hallerde, kendilerini çok az veya hiç katkıları olmayan bir düzen içinde kendilerini bulmaktadırlar. Bu yeni çalışma düzeni çalışanlar arasında huzursuzluklara ve kendilerinden oluşan direnmelere yol açmaktadır. Bu protesto bazı hallerde yüksek oranda ortaya çıkan devamsızlık, işe geç gelme, emirlere uymama, işin yavaş ve düşük kalitede yapılması şeklinde kendini göstermektedir. Ayrıca işinden memnun olamayan çalışan işyerindeki işinden çok işyeri dışındaki dünyası ile ilgileniecektir. İşine yeterince ilgi duymayan çalışan iş kazalarına daha çok yatkın

olmaktadır. Çünkü kazaların bireyin psikolojik ve fiziksel durumlarıyla ilişkisi bulunmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005:61).

2.4. Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Arasındaki İlişki

Günümüzde sürdürülebilir başarıyı amaçlayan ve değişime açık olan örgütler için insan kaynaklarının önemi giderek artmaktadır. Çalışma ortamında insan kaynağından en iyi derecede yararlanılması ise hiç kuşkusuz çalışanların örgüte olan bağlılıklarıyla mümkün olacaktır. Yaşanan değişimler karşısında örgütler, çalışanlarının örgüte karşı güven oluşturmalarının yollarını aramakta; bu sayede onların örgüte olan bağlılıklarını arttırmaya çalışmaktadır (Taşkın ve Dilek, 2010:44).

Bazı araştırmacılar örgütsel güvenin örgütsel bağlılığın önemli bir göstergesi olduğunu bulmalarına karşılık diğerleri iş tatmininin bir bağlılık göstergesi olduğunu bulmuşlardır. Örgütsel güven, iş doyumu ve örgütsel bağlılığın hepsinin çalışan davranışlarının ve etkili örgütsel bağlılığın parçaları olduğu düşünülmektedir. Ancak iş doyumu aynı örgüt içinde iş değişikliği ile arttırılabileceğinden ve şartlara özgü olmasından dolayı örgütsel bağlılık ve güven, sonradan meydana gelen şirketten ayrılma davranışının daha iyi göstergesi olabilir. Dahası, bazı araştırmacılar iş doyumunun örgütsel bağlılığı oluşturan birçok parçadan birisi olduğuna inanmaktadır (Taşkın ve Dilek, 2010:43).

Örgütsel bağlılık bir bireyin içinde bulunduğu örgütte kendini özdeşleştirmesinin ve örgüte dâhil olmasının derecesini göstermektedir. Dolayısıyla örgütsel bağlılık ne kadar yüksek olursa çalışanın o şirketten gönüllü olarak ayrılma şansı da o kadar düşük olmaktadır. Şirket çalışanları birbirlerine ne kadar güvenirse o kadar az kontrol etme ihtiyacı hissedilmektedir (Taşkın ve Dilek, 2010:39).

Örgütsel bağlılık gibi değişkenlerle güçlü biçimde ilişkilendirilmiş olmasına rağmen örgütsel güven kavramı, kavramsal olarak farklı durmaktadır. Örgütsel bağlılık örgüt hedefleriyle kimlik bulma ve bu hedeflerin değerlendirilmesiyle ilişkiliyken, örgütsel güven çalışanların örgüt hedeflerine olan inancıyla ilişkilidir ve nihayetinde örgütsel eylemin çalışanlar için yarar sağlayacağına inanılır (Taşkın ve Dilek, 2010:39).

İş tatmini ve örgütsel bağlılık kavramları arasındaki temel fark, "işimi seviyorum" ve "çalıştığım örgütü seviyorum" şeklinde özetlenebilir. İş tatmini, çalışanın yapmakta

olduğu işine karşı geliştirdiği tutumlarla ilgili iken, örgüte bağlılık çalışanın çalıştığı örgüte karşı geliştirdiği tutumlarla ilgilidir (Doğan ve Kılıç, 2007:51).

Yüksek iş doyumuna sahip olan çalışanlarda örgütlerini sahiplenme duygusunun daha yüksek gerçekleşeceğini bunun da örgütsel bağlılığa sebep olacağı bilinmektedir. Örgütsel bağlılık ile iş doyumunu mukayese edildiğinde bağlılığın örgütün tamamına yönelmiş geniş perspektifli bir tutum olduğu, iş doyumunun ise daha spesifik olan işe karşı yöneltilmiş bir tutum olduğu görülmektedir. Bu mukayesenin ortaya koymuş olduğu bir başka sonuç ise zaman açısından bağlılığın daha uzun vadeli ve devamlılık gösteren bir yapı arz ettiği, buna karşın iş doyumunun daha kısa vadeli ve değişken bir nitelik taşıdığıdır (Gül ve ark, 2008:5).

Hastaneler, sağlık tanımını kapsamındaki hizmetleri üreten günümüzün en karmaşık işletmeleri yapısal, teknolojik ve çevresel özellikleri nedeniyle en yüksek uzmanlaşmaya sahip ve toplumsal örgütlerin en eski örneklerinden biridir. Böylesine karmaşık yapıya sahip bir örgüt içinde, elbette ki farklı demografik özelliklere sahip çalışanlar yer almaktadır. Hastanedeki alışanlar pek çok açıdan birbirleriyle karşılıklı görev bağımlılığı içinde olmaktadır. Birinin yaptığı iş, kaçınılmaz olarak diğerinin yaptığı işi de etkilemektedir (Taş, 2012:68-69).

Hastanelerde ve diğer tüm sağlık kuruluşlarında da insan öğesi, üzerinde durulması gereken en duyarlı nokta olmaktadır. Özellikle, hastanelerin bir hizmet işletmesi olduğunu düşünürsek, hastanede hizmet veren insanın, hastaneye hizmet görmeye gelen insana sunmuş olduğu hizmetle onu memnun etmesi, hizmet veren, hizmet gören ve sosyal sistem açısından oldukça önemli ve ciddi bir konu olmaktadır. Hastanede hizmet görenin memnuniyeti yada memnuniyetsizliğinde, hastanede çalışanların hastaneye ve işine olan bağlılığı, güveni, işinden duyduğu doyum ve doyumsuzluğun büyük bir rolü olmaktadır (Taş, 2012:69).



3. GEREÇ VE YÖNTEMLER

Bu çalışmaya, 2014 yılında İstanbul Bağcılar Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde görev alan acil tıp kliniği, acil kadın doğum ve çocuk acil kliniklerinde çalışan hekim ve hemşireleri dahil edildi. Çalışma prospektif, kesitsel bir anket çalışması olarak düzenlendi. Çalışmaya katılmayı kabul edenlere sosyodemografik veri formu, Örgütsel Bağlılık Ölçeği, Örgütsel Güven Ölçeği ve İş Doyum Ölçeği sunuldu. Çalışmaya 33 doktor ve 71 hemşire olmak üzere toplam 104 kişi katıldı. Çalışma 01.06.2014-30.06.2014 tarihleri arasında yapıldı.

Çalışmanın yapıldığı dönemde gebelik, doğum izni, hastalık, görevlendirme gibi nedenlerle izinli olanlar ve çalışmaya katılmayı kabul etmeyen hekim ve hemşireler çalışmaya dahil edilmedi. Çalışma Helsinki 2008 kriterlerine göre yürütüldü. Hastanemiz girişimsel olmayan klinik çalışmalar etik kurulundan onay alındı. Veri toplama aşamasında hekim ve hemşirelere araştırmanın amacı anlatıldı, sözlü ve yazılı

onamları alındı. Araştırma verileri, dört ayrı bölümden oluşan ve katılımcıların kendilerinin doldurdukları bir anket yoluyla toplandı. Anketin ilk bölümü sosyodemografik özellikleri, ikinci bölüm ÖBÖ'ni, üçüncü bölüm ÖGÖ'ni, dördüncü bölüm ise İDÖ'ni içermektedir. Çalışmayı kabul eden kişilere anket formu isim belirtmeksizin dağıtıldı ve aynı gün toplandı.

Sosyodemografik bilgi bölümü; yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma, öğrenim durumu, acil kliniğinde çalışma süresi, kurumda çalışma süresi ile ilgili soruları kapsamaktaydı.

Çalışanın örgütüne bağlılığını ölçmek için 18 maddelik ÖBÖ kullanıldı. Bu ölçek duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktaydı. Ölçekteki her madde katılmıyorum ve katılıyorum olmak üzere 1'den (kesinlikle katılmıyorum) 5'e (kesinlikle katılıyorum) kadar derecelendirildi. Anketi cevaplayan kişilerden bağlılıklarını tanımlayacak olanı işaretlemesi istendi.

Çalışanın örgütüne olan güvenini ölçmek için 12 maddelik ÖGÖ kullanıldı. Ölçekteki her madde düşük ve yüksek olmak üzere 1'den (sıfıra yakın) 7'ye (%100'e yakın) kadar derecelendirildi. Anketi cevaplayan kişilere örgütlerine olan güvenlerini en iyi tanımlayanı işaretlemeleri istendi.

Çalışanın işinden almış olduğu tatmini ölçmek için 14 maddelik İDÖ kullanıldı. Ölçekteki her madde tatmin eder ve tatmin etmez olmak üzere 1'den (beni hiç tatmin etmez) 5'e (beni çok tatmin eder) kadar derecelendirildi.

Çalışmada elde edilen bulguların değerlendirilmesinde, istatistiksel analizler için SPSS 22.0 for Windows programı kullanıldı. Verilerin tanımlayıcı istatistiklerinde ortalama, standart sapma, min-max, medyan, oran, frekans değerleri kullanıldı. Verilerin dağılımına Kolmogorov simirnov test ile bakıldı. Niceliksel verilerin analizinde Kruskal-Wallis ve Mann-Whitney U testi kullanıldı. Niteliksel verilerin analizinde ki-kare test kullanıldı. Korelasyon analizinde Spearman ve Pearson korelasyon analizi kullanıldı. $P < 0.05$ istatistiksel olarak anlamlı kabul edildi.



4. BULGULAR

Bu bölümde araştırma grubunun, hekimlerin ve hemşirelerin tanımlayıcı bulguları, örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumlarına yönelik tutumlarına ilişkin bulgulara yer verilmektedir.

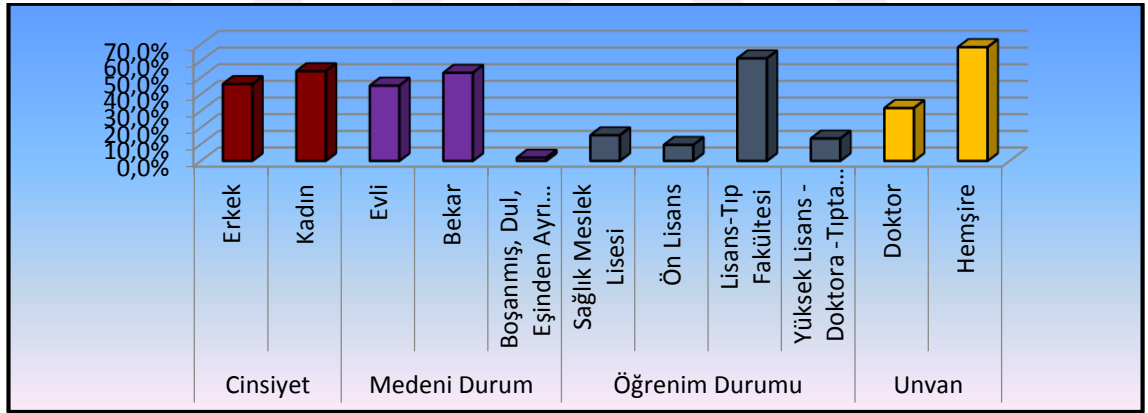
4.1. Araştırma Grubunun Tanımlayıcı Bulguları

Araştırmaya katılanların %28.8'i 25 yaş ve altı, % 55.8'i 26-35 yaşında, % 15.4'ü 35 yaş ve üzerinde olup, %53.8'i kadın, %46.2'si erkek, %45.2'si evli, %52.9'u bekârdır. Araştırmaya katılanların %15.4'ü sağlık meslek lisesi, %9.6'sı önlisans, % 61.5'i lisans ve tıp faküitesi, %13.5'i yüksek lisans-doktora-tıpta uzmanlık mezunudur.

Araştırmaya 33 hekim 71 hemşire olmak üzere toplam 104 kişi katılmıştır. Araştırmaya yaş ortalaması 28.9 ± 5.9 yıl olan 48 (%46) erkek, 56 (%54) kadın toplam 104 hekim ve hemşire dâhil edildi. (Tablo 1.3).

Tablo 1.3: Acil Servis Çalışanlarının demografik özellikleri

		Med(Min-Mak)		Ort.±s.s./n-%
Yaş		29	18 - 47	28,9 ± 5,9
	≤ 25			30 28,8%
Yaş	26- 35			58 55,8%
	35 <			16 15,4%
Cinsiyet	Erkek			48 46,2%
	Kadın			56 53,8%
Çocuk Sayısı		0	0 - 2	0,5 ± 0,7
Medeni Durum	Evli			47 45,2%
	Bekar			55 52,9%
	Boşanmış, Dul, Eşinden Ayrı Yaşiyor			2 1,9%
Öğrenim Durumu	Sağlık Meslek Lisesi			16 15,4%
	Ön Lisans			10 9,6%
	Lisans-Tıp Fakültesi			64 61,5%
	Yüksek Lisans -Doktora -Tıpta Uzmanlık			14 13,5%
Unvan	Doktor			33 31,7%
	Hemşire			71 68,3%
Acil Serviste Çalışma Süresi (Yıl)		3	1 - 15	3,9 ± 3,0
Kurumda Çalışma Süresi (Yıl)		3	1 - 8	3,3 ± 1,9



Şekil 1.3: Araştırmaya katılan çalışanların tanımlayıcı özellikleri

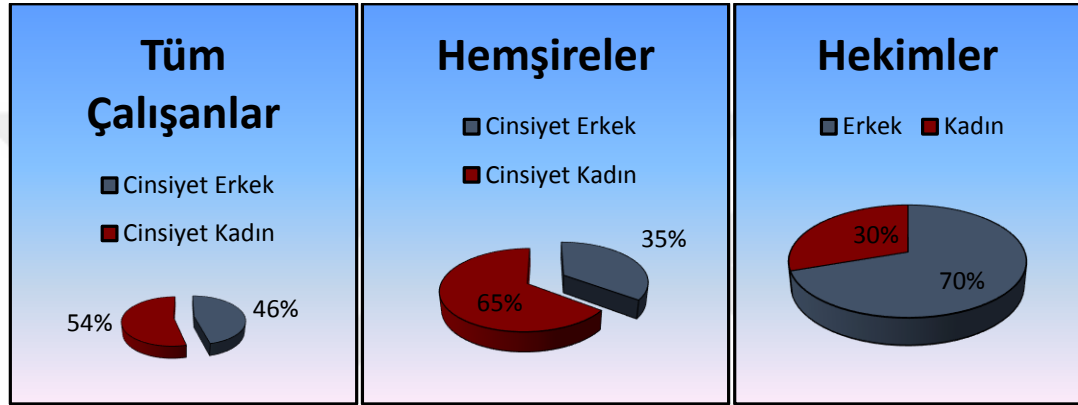
Araştırmaya katılan tüm çalışanların yaş ortalaması 28.9 ± 5.9 (Med.29, Min.18, Mak. 47) dir. Araştırmaya katılan tüm hemşirelerin yaş ortalaması 28.1 ± 6.7 (Med. 28, Min.18, Mak. 47) dir. Hekimlerin yaş ortalaması 30.6 ± 3.0 (Med 30, Min 26, Mak 39) dir (Tablo 1.4).

Yaş	Medyan	Min-Mak	Ort. ±S.S.
Tüm çalışanlar	29	18-47	28.9±5.9

Hekimler	30	26-39	30.6±3.0
Hemşireler	28	18-47	28.1±6.7

Tablo 1.4: Çalışanların yaş ortalamaları

Araştırmaya alınan hemşirelerin 25 'i (%35.2) erkek, 46'sı (%64.8) kadındı. Hekimlerin ise 23'ü (%69.7) erkek, 10'u (%30.3) kadındı. Hekimlerin erkek sayısı oranı hemşirelere göre daha yüksekti (Şekil 1.4).



Şekil 1.4: Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetlere göre dağılımı

Araştırmaya katılan 71 hemşirenin %42.3'i 25 yaş ve altı, %39.4'i 26-35 yaşında, %18.3'ü 35 yaş ve üzerinde olup, %64.8'i kadın, %35.2'si erkek, %39.4 'ü evli, %60.6'sı bekar. Hemşirelerin %22.5'i sağlık meslek lisesi, %14.1'i önlisans, %54.9'i lisans, %8.5'i lisansüstü mezundur. (Tablo 1.5).

Tablo 1.5: Acil serviste çalışan hemşirelerin demografik özellikleri

Hemşirelerin Demografik Özellikleri		Med(Min-Mak)		Ort.±s.s./n-%
Yaş		28	18 - 47	28,1 ± 6,7
	≤ 25			30 42,3%
Yaş	26- 35			28 39,4%
	35 <			13 18,3%
Cinsiyet	Erkek			25 35,2%
	Kadın			46 64,8%
Çocuk Sayısı		0	0 - 2	0,5 ± 0,7
Medeni Durum	Evli			28 39,4%
	Bekar-Dul			43 60,6%
Öğrenim Durumu	Sağlık Meslek Lisesi			16 22,5%
	Ön Lisans			10 14,1%
	Lisans-Tıp Fakültesi			39 54,9%
	Yüksek Lisans -Doktora -Tıpta Uzmanlık			6 8,5%
Acil Serviste Çalışma Süresi (Yıl)		3	1 - 15	4,2 ± 3,3
Kurumda Çalışma Süresi (Yıl)		3	1 - 8	3,6 ± 2,1

Araştırmaya katılan 33 hekimin %90.9'u 26-35 yaşında, %9.1'i 35 yaş ve üzerinde olup, %30.3'ü kadın, %69.7'si erkek, %57.6'sı evli, %42.4'ü bekindir. Hekimlerin %75.8'i asistan hekim, %24.2'si uzmandır (Tablo 1.6).

Tablo 1.6: Acil serviste çalışan hekimlerin demografik özellikleri

Doktorların Demografik Özellikleri		Med(Min-Mak)		Ort.±s.s./n-%
Yaş		30	26 - 39	30,6 ± 3,0
	≤ 25			0 0,0%
Yaş	26- 35			30 90,9%
	35 <			3 9,1%
Cinsiyet	Erkek			23 69,7%
	Kadın			10 30,3%
Çocuk Sayısı		0	0 - 2	0,5 ± 0,7
Medeni Durum	Evli			19 57,6%
	Bekar			14 42,4%
Öğrenim Durumu	Tıp Fakültesi			25 75,8%
	Tıpta Uzmanlık			8 24,2%
Acil Serviste Çalışma Süresi (Yıl)		3	1 - 12	3,1 ± 2,2
Kurumda Çalışma Süresi (Yıl)		2	1 - 6	2,4 ± 1,1

4.2. Araştırma Grubunun Temel Değişkenler Açısından İncelenmesi

Araştırma grubunun örgütsel bağlılık düzeyleri Tablo 1.7’de yer almaktadır. Örgüte bağlılığın alt boyutları açısından bakıldığında tüm boyutların ölçeğin orta noktasının altında olduğu saptanmıştır. Boyutlar arasında ciddi farklılıklar olmamakla birlikte, kurum çalışanlarının örgütlerine duydukları sadakate yönelik algıları ile ilgili olan duygusal bağlılık (2.8 ± 0.7) düzeyleri diğer boyutlara kıyasla daha fazladır. Bu boyutu ikinci sırada çalışanların şu anda bu hastaneye devam etmelerinin hem istek hem gereklilik olacağı düşüncesiyle örgüt üyeliğinin sürdürülmesine yönelik algıları ile ilgili olan devam bağlılığı (2.4 ± 0.8) izlerken, üçüncü sırada çalışanların örgütün değerlerini kabul etmeleri anlamına gelen normatif bağlılık (2.3 ± 0.9) izlemektedir.

Tablo 1.7: Acil Servis Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri

		Ort.±s.s.	Med(Min-Mak)
Örgütsel Bağlılık Ölçeği			
Duygusal Bağlılık			
1-	Kariyerimin geri kalanını bu hastanede geçirmekten mutluluk duyarım	2,0 ± 1,4	1 1 - 5
2-	Bu hastanenin sorunlarını kendi sorunlarımmış gibi hissediyorum	2,4 ± 1,3	2 1 - 5
3-	Bu hastanede kendimi "ailenin bir parçası" gibi hissetmiyorum	3,1 ± 1,4	3 1 - 6
4-	Bu hastaneye karşı "duygusal bir bağ" hissetmiyorum	3,2 ± 1,5	3 1 - 6
5-	Bu hastane benim için "çok özel" anlam taşıyor	2,7 ± 1,5	2 1 - 5
6-	Bu hastaneye karşı "güçlü bir aidiyet duygusu" hissetmiyorum	3,3 ± 1,3	3 1 - 5
Duygusal Bağlılık Toplam		2,8 ± 0,7	3 1 - 5
Devam Bağlılığı			
1-	İstesem bile şu an bu hastaneden ayrılmak benim için çok zor olurdu	2,5 ± 1,3	2 1 - 5
2-	Şu an bu hastaneden ayrılmaya karar vermiş olsam, hayatımın büyük bölümü alt üst olurdu	2,1 ± 1,1	2 1 - 5
3-	Şu anda bu hastaneye devam etmem, hem istek hem de gerekliliktir	2,7 ± 1,3	3 1 - 5
4-	Bu hastaneden ayrılmayı düşünmek için çok az seçeneğim olduğunu düşünüyorum	2,5 ± 1,4	2 1 - 5
5-	Bu hastaneden ayrılmanın az sayıdaki ciddi sonuçlarından birisi iş bulma alternatiflerimin az olmasıdır	2,4 ± 1,3	2 1 - 5
6-	Bu hastaneye kendimden bu kadar çok şey adanmış/katmış olmasaydım başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim	2,4 ± 1,2	2 1 - 5
Devam Bağlılığı Toplam		2,4 ± 0,8	3 1 - 4
Normatif Bağlılık			
1-	Hastanemde çalışmaya devam etmem için herhangi bir zorunluluk hissetmiyorum	2,8 ± 1,4	3 1 - 5
2-	Hastanemden ayrılmak avantajlı olsa bile, şu anda ayrılmanın doğru olduğunu düşünmüyorum	2,6 ± 1,4	3 1 - 5
3-	Hastanemden şu anda ayrılırsam kendimi suçlu hissederim	1,9 ± 1,2	2 1 - 5
4-	Hastanem benim sadakatimi hak ediyor	2,1 ± 1,3	2 1 - 5
5-	Hastanemden şimdi ayrılmam, çünkü buradaki insanlara karşı sorumluluk hissediyorum	2,1 ± 1,2	2 1 - 5
6-	Hastaneme çok şey borçluyum	2,0 ± 1,2	2 1 - 5
Normatif Bağlılık Toplam		2,3 ± 0,9	2 1 - 5

Araştırma grubunun örgütsel güven düzeyleri Tablo 1.8'de yer almaktadır. Örgüte güven açısından bakıldığında ölçeğin puan orta noktasının üzerinde olduğu (3.2±1.3)

saptanmıştır. Çalışanların örgüte güven ile ilgili değerlendirmeleri daha detaylı olarak incelendiğinde; çalışanların bu 12 madde içinde en olumlu ve en olumsuz yanıtladıkları maddeler “Bu kurumda (hastanede) birbirimize güvenilebilir derecemiz yarı yarıyadır.” (3.6±1.5), “Birlikte çalıştığım meslektaşlarım arasındaki güven düzeyinin istenilen esaslarda olmasının derecesi yarı yarıyadır” (3,5±1,6) en yüksek ortalamaya sahipken, “Yöneticimin işindeki kritik esaslar konusunda teknik olarak yeterli olduğuna dair güvenim düşüktür.” (2.8±1.5), “Bu kurumda (hastanede) bana adil şekilde davranıldığına dair güvenimin derecesi düşüktür” (2.7±1.5) en düşük puanı alan maddeler olarak sonuçlanmıştır.

Tablo 1.8: Acil Servis Çalışanlarının Örgütsel Güven Düzeyleri

		Ort.±s.s.	Med(Min-Mak)
Örgütsel Güven Ölçeği			
1-	Yöneticimin işindeki kritik esaslar konusunda teknik olarak yeterli olduğuna dair güvenimin derecesi.....'dir.	2,8 ± 1,5	3 1 - 6
2-	Yöneticimin işi konusunda doğru kararlar alacağına dair güvenimin derecesi.....'dir.	3,1 ± 1,5	3 1 - 6
3-	Yöneticimin görevinden ayrılmayacağına dair güvenimin derecesi'dir.	3,2 ± 1,7	3 1 - 7
4-	Yöneticimin işini kabul edilebilir seviyede anladığına dair güvenimin derecesi'dir.	3,3 ± 1,7	3 1 - 6
5-	Yöneticimin işini uygun biçimde yapabileceğine dair güvenimin derecesi'dir	3,1 ± 1,6	3 1 - 6
6-	Yöneticimin bana bir şey söylediği zaman ,söylediklerinin doğru olduğuna dair güvenimin derecesi'dir.	3,3 ± 1,7	3 1 - 7
7-	Yöneticimin işini sorunsuz şekilde yapacağına dair güvenimin derecesi.....'dir.	3,4 ± 1,6	3 1 - 7
8-	Yöneticimin işini dikkatlice yapacağına dair güvenimin derecesi'dir.	3,2 ± 1,7	3 1 - 7
9-	Bu kurumda bana adil şekilde davranılacağına dair güvenimin derecesi'dir.	2,7 ± 1,5	3 1 - 7
10-	Bu kurumda yöneticiler ve çalışanlar arasındaki güven düzeyinin derecesi'dir.	2,8 ± 1,6	3 1 - 7
11-	Birlikte çalıştığım meslektaşlarım arasındaki güven düzeyinin istenilen esaslarda olmasının derecesi'dir.	3,5 ± 1,6	4 1 - 7
12-	Bu kurumda birbirimize güvenilebilir düzeyimizin derecesi'dir.	3,6 ± 1,5	4 1 - 7
Örgütsel Güven Ölçeği Toplam		3,2 ± 1,3	3 1 - 6

Araştırma grubunun iş doyum düzeyleri Tablo 1.9'de bulunmaktadır. Çalışanların iş doyumunu ile ilgili değerlendirmelerinde, ölçeğin puan orta noktasının üzerinde olduğu

(2.5±0.8) görülmüştür. Çalışanların en olumlu ve en olumsuz yanıtladıkları maddeler “ İşimde birlikte çalıştığım ve konuştuğum kişiler beni tatmin eder.” (3.4±1) ve “İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşları tanıma şansı beni tatmin eder. ” (3.5±1.1) en yüksek ortalamaya sahipken, “İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi beni tatmin etmez” (1.7±1), “İş yerimdeki yönetimin tutumu beni tatmin etmez” (2±1.1), en düşük puanı alan maddeler olarak sonuçlanmıştır.

Tablo 1.9: Acil Servis Çalışanlarının İş Doyum Düzeyleri

	Ort.±s.s.	Med(Min-Mak)
<i>İş Doyum Ölçeği</i>		
1- İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi	1,7 ± 1,0	1 1 - 6
2- Aldığım maaş(ücret) ve tarifelerin miktarı	2,3 ± 1,0	2 1 - 5
3- İşimin bana verdiği kişisel gelişme ve yükselme imkanları	2,5 ± 1,1	2 1 - 7
4- İşimde birlikte çalıştığım ve konuştuğum kişiler	3,4 ± 1,0	4 1 - 5
5- Yöneticilerin bana gösterdiği adil davranış ve kaygı derecesi	2,2 ± 1,3	2 1 - 7
6- İşimi yaparken hissettiğim takdir edilme duygusu	2,3 ± 1,2	2 1 - 5
7- İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşları tanıma şansı	3,5 ± 1,1	4 1 - 5
8- Sorumludan gördüğüm destek ve rehberlik	3,0 ± 1,3	3 1 - 7
9- Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretin adaletlilik derecesi	2,2 ± 1,2	2 1 - 5
10- İşimde kendime ait , bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme imkanı	2,5 ± 1,1	2 1 - 5
11- İş yerimin geleceğim açısından vaat ettiği güvence	2,4 ± 1,2	2 1 - 6
12- İş yerimdekilere yardım etme fırsatı	3,1 ± 1,2	3 1 - 5
13- İş yerimdeki yarışma (mücadele) fırsatı	2,5 ± 1,1	3 1 - 5
14- İş yerimdeki yönetimin tutumu	2,0 ± 1,1	2 1 - 4
İş Doyum Ölçeği Toplam	2,5 ± 0,8	3 1 - 4

4.3. Araştırma Grubunun Sosyo-Demografik Özellikleri İle Araştırmanın Temel Değişkenlerine Yönelik Bulgular

Sosyo-Demografik açıdan araştırma grubunun örgütsel bağlılık ölçeği puanlarının, örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumu puanlarının karşılaştırılması, Kruskal-Wallis/Mann Whitney U/ Spearman Korelasyon yöntemi ile yapılmıştır.

Kadın ve erkeklerin örgütsel bağlılık ölçeği-duygusal bağlılık ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Evli ve bekar-dulların örgütsel bağlılık ölçeği-duygusal bağlılık ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Öğrenim durumuna göre örgütsel bağlılık ölçeği-duygusal bağlılık ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Doktor ve hemşirelerin örgütsel bağlılık ölçeği-duygusal bağlılık ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Örgütsel bağlılık ölçeği-duygusal bağlılık skoru ile yaş, çocuk sayısı, acil serviste çalışma süresi, kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ($p> 0.05$) korelasyon yoktu (Tablo 1.10).

Tablo 1.10: Örgütsel Bağlılık Ölçeği-Duygusal Bağlılık Skorları

Örgütsel Bağlılık Ölçeği		Duygusal Bağlılık		p
		Ort.±s.s.	Med(Min-Mak)	
Cinsiyet	Erkek	2,7 ± 0,8	2,7 1,1 - 4,1	0,532
	Kadın	2,4 ± 0,7	2,4 1,0 - 3,9	
Medeni Durum	Evli	2,4 ± 0,7	2,4 1,0 - 3,9	0,806
	Bekar-Dul	2,7 ± 0,8	2,5 1,1 - 4,1	
Öğrenim Durumu	Sağlık Meslek Lisesi	2,6 ± 0,6	2,6 1,4 - 3,6	0,365
	Ön Lisans	2,4 ± 0,5	2,3 1,7 - 3,3	
	Lisans-Tıp Fakültesi	2,5 ± 0,8	2,4 1,0 - 4,1	
	Yüksek Lisans -Doktora -Tıpta Uzmanlık	2,6 ± 0,8	2,7 1,1 - 3,9	
Unvan	Doktor	2,6 ± 0,8	2,6 1,1 - 4,1	0,644
	Hemşire	2,5 ± 0,8	2,4 1,0 - 4,1	
Yaş			r=0,045	0,653
Çocuk Sayısı			r=-0,049	0,618
Acil Serviste Çalışma Süresi (Yıl)			r=0,138	0,164
Kurumda Çalışma Süresi (Yıl)			r=0,145	0,142

Kruskal-wallis / Mann-whitney u test / Spearman Korelasyon

Kadın ve erkeklerin örgütsel bağlılık ölçeği-devam bağlılığı ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Evli ve bekar-dulların örgütsel bağlılık ölçeği-devam bağlılığı ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Öğrenim durumuna göre örgütsel bağlılık ölçeği-devam bağlılığı ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Doktor ve hemşirelerin örgütsel bağlılık ölçeği-devam bağlılığı ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Örgütsel bağlılık ölçeği-devam bağlılığı skoru ile yaş, çocuk sayısı, acil serviste çalışma süresi, kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ($p>0.05$) korelasyon yoktu (Tablo 1.11).

Tablo 1.11: Örgütsel Bağlılık Ölçeği-Devam Bağlılık Skorları

Örgütsel Bağlılık Ölçeği		Devam Bağlılığı			p
		Ort.±s.s.	Med(Min-Mak)		
Cinsiyet	Erkek	2,7 ± 0,8	2,7	1,1 - 4,1	0,214
	Kadın	2,4 ± 0,7	2,4	1,0 - 3,9	
Medeni Durum	Evli	2,4 ± 0,7	2,4	1,0 - 3,9	0,589
	Bekar-Dul	2,7 ± 0,8	2,5	1,1 - 4,1	
Öğrenim Durumu	Sağlık Meslek Lisesi	2,6 ± 0,6	2,6	1,4 - 3,6	0,426
	Ön Lisans	2,4 ± 0,5	2,3	1,7 - 3,3	
	Lisans-Tıp Fakültesi	2,5 ± 0,8	2,4	1,0 - 4,1	
	Yüksek Lisans -Doktora -Tıpta Uzmanlık	2,6 ± 0,8	2,7	1,1 - 3,9	
Unvan	Doktor	2,6 ± 0,8	2,6	1,1 - 4,1	0,649
	Hemşire	2,5 ± 0,8	2,4	1,0 - 4,1	
Yaş			r=0,095		0,337
Çocuk Sayısı			r=0,147		0,135
Acil Serviste Çalışma Süresi (Yıl)			r=0,096		0,330
Kurumda Çalışma Süresi (Yıl)			r=0,043		0,662

Kruskal-wallis / Mann-whitney u test / Spearman Korelasyon

Kadın ve erkeklerin örgütsel bağlılık ölçeği-normatif bağlılık ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Evli ve bekar-dulların örgütsel bağlılık ölçeği-normatif bağlılık ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Öğrenim durumuna göre örgütsel bağlılık ölçeği-normatif bağlılık ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Doktor ve hemşirelerin örgütsel bağlılık ölçeği-normatif bağlılık ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. İş doyum ölçeği-normatif bağlılık skoru ile yaş, çocuk sayısı, acil serviste çalışma süresi, kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ($p>0.05$) korelasyon yoktu (Tablo 1.12).

Tablo 1.12: Örgütsel Bağlılık Ölçeği-Normatif Bağlılık Skorları

Örgütsel Bağlılık Ölçeği		Normatif Bağlılık			p
		Ort.±s.s.	Med(Min-Mak)		
Cinsiyet	Erkek	2,7 ± 0,8	2,7	1,1 - 4,1	0,966
	Kadın	2,4 ± 0,7	2,4	1,0 - 3,9	
Medeni Durum	Evli	2,4 ± 0,7	2,4	1,0 - 3,9	0,573
	Bekar-Dul	2,7 ± 0,8	2,5	1,1 - 4,1	
Öğrenim Durumu	Sağlık Meslek Lisesi	2,6 ± 0,6	2,6	1,4 - 3,6	0,517
	Ön Lisans	2,4 ± 0,5	2,3	1,7 - 3,3	
	Lisans-Tıp Fakültesi	2,5 ± 0,8	2,4	1,0 - 4,1	
	Yüksek Lisans -Doktora -Tıpta Uzmanlık	2,6 ± 0,8	2,7	1,1 - 3,9	
Unvan	Doktor	2,6 ± 0,8	2,6	1,1 - 4,1	0,698
	Hemşire	2,5 ± 0,8	2,4	1,0 - 4,1	
Yaş			r=0,052		0,598
Çocuk Sayısı			r=-0,081		0,413
Acil Serviste Çalışma Süresi (Yıl)			r=0,006		0,949
Kurumda Çalışma Süresi (Yıl)			r=0,048		0,627

Kruskal-wallis / Mann-whitney u test / Spearman Korelasyon

Kadın ve erkeklerin örgütsel güven ölçeği ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Evli ve bekar-dulların örgütsel güven ölçeği ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Öğrenim durumuna göre örgütsel güven ölçeği ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Doktor ve hemşirelerin örgütsel güven ölçeği ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. İş doyum ölçeği skoru ile yaş, çocuk sayısı, acil serviste çalışma süresi, kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ($p>0.05$) korelasyon yoktu (Tablo 1.13).

Tablo 1.13: Örgütsel Güven Ölçeği Skorları

		Örgütsel Güven Ölçeği			p
		Ort.±s.s.	Med(Min-Mak)		
Cinsiyet	Erkek	2,7 ± 0,8	2,7	1,1 - 4,1	0,307
	Kadın	2,4 ± 0,7	2,4	1,0 - 3,9	
Medeni Durum	Evli	2,4 ± 0,7	2,4	1,0 - 3,9	0,974
	Bekar-Dul	2,7 ± 0,8	2,5	1,1 - 4,1	
Öğrenim Durumu	Sağlık Meslek Lisesi	2,6 ± 0,6	2,6	1,4 - 3,6	0,458
	Ön Lisans	2,4 ± 0,5	2,3	1,7 - 3,3	
	Lisans-Tıp Fakültesi	2,5 ± 0,8	2,4	1,0 - 4,1	
	Yüksek Lisans -Doktora -Tıpta Uzmanlık	2,6 ± 0,8	2,7	1,1 - 3,9	
Unvan	Doktor	2,6 ± 0,8	2,6	1,1 - 4,1	0,837
	Hemşire	2,5 ± 0,8	2,4	1,0 - 4,1	
Yaş			r=-0,079		0,428
Çocuk Sayısı			r=-0,015		0,884
Acil Serviste Çalışma Süresi (Yıl)			r=0,081		0,414
Kurumda Çalışma Süresi (Yıl)			r=0,013		0,898

Kruskal-wallis / Mann-whitney u test / Spearman Korelasyon

Kadın ve erkeklerin iş doyum ölçeği ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Evli ve bekar-dulların iş doyum ölçeği ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Öğrenim durumuna göre iş doyum ölçeği ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. Doktor ve hemşirelerin iş doyum ölçeği ortalama skoru anlamlı ($p>0.05$) farklılık göstermemiştir. İş doyum ölçeği skoru ile yaş, çocuk sayısı, acil serviste çalışma süresi, kurumda çalışma süresi arasında anlamlı ($p>0.05$) korelasyon yoktu (Tablo 1.14).

Tablo 1.14: İş Doyumu Ölçeği Skorları

		İş Doyum Ölçeği			p
		Ort.±s.s.	Med(Min-Mak)		
Cinsiyet	Erkek	2,7 ± 0,8	2,7	1,1 - 4,1	0,143
	Kadın	2,4 ± 0,7	2,4	1,0 - 3,9	
Medeni Durum	Evli	2,4 ± 0,7	2,4	1,0 - 3,9	0,264
	Bekar-Dul	2,7 ± 0,8	2,5	1,1 - 4,1	
Öğrenim Durumu	Sağlık Meslek Lisesi	2,6 ± 0,6	2,6	1,4 - 3,6	0,769
	Ön Lisans	2,4 ± 0,5	2,3	1,7 - 3,3	
	Lisans-Tıp Fakültesi	2,5 ± 0,8	2,4	1,0 - 4,1	
Unvan	Yüksek Lisans -Doktora -Tıpta Uzmanlık	2,6 ± 0,8	2,7	1,1 - 3,9	0,402
	Doktor	2,6 ± 0,8	2,6	1,1 - 4,1	
	Hemşire	2,5 ± 0,8	2,4	1,0 - 4,1	
Yaş			r=0,014	0,887	
Çocuk Sayısı			r=-0,015	0,876	
Acil Serviste Çalışma Süresi (Yıl)			r=0,055	0,579	
Kurumda Çalışma Süresi (Yıl)			r=-0,028	0,778	

Kruskal-wallis / Mann-whitney u test / Spearman Korelasyon

5. TARTIŞMA

Bu bölümde araştırma kapsamındaki Bağcılar Eğitim ve araştırma hastanesi Acil servislerinde Haziran 2014 döneminde yapılan araştırmadan elde edilen bulguların literatürlerle karşılaştırıp tartışarak, değerlendirmesi yapılmaktadır.

Araştırmaya 33 hekim 71 hemşire olmak üzere toplam 104 kişi katılmıştır. Yaş bakımından araştırma grubunun örgütsel bağlılık ölçeği puanlarının, örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık puanlarının karşılaştırılmasında örgütsel bağlılık, duygusal ve devam bağlılığı alt boyutlarında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Durna ve Eren (2005) üç bağlılık unsuru ekseninde örgütsel bağlılık çalışmasında yaşa göre örgütsel bağlılık ve alt boyutlarından duygusal ve normatif bağlılıkta anlamlı bir ilişki bulmuşlarken, devam bağlılığı ile çalışanların yaşı arasında anlamlı bir ilişki bulamamışlardır.

Özkaya ve ark. (2006:85), yöneticilerin örgütsel bağlılıkları ve demografik özellikleri arasındaki ilişkileri incelemeye yönelik bir alan çalışmasında devam bağlılığı ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık bulmuştur. Yaş ilerledikçe çalışanların bağlılığın arttığını tespit etmiştir.

Güneş ve ark. (2009:491), çalışanların örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında 26-35 yaş grubundaki çalışanların örgütsel bağlılık puan ortalamalarının 36-50 yaş grubundan daha düşük olduğunu bulmuşlardır.

Cihangiroğlu (2010:87), askeri tabiblerin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırmada yaş gruplarına kıyasla yapılan karşılaştırmalar sonucunda; devam bağlılığı dışındaki tüm boyut ve alanlarda istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara rastlamıştır. 41-45 ve 46-55 yaş gruplarından kaynaklandığını göstermektedir. Bir başka ifadeyle, bu yaş gruplarının sahip olduğu duygusal ve normatif bağlılık ortalamaları daha genç yaş grupları olan 26-35 ve 36-40 yaş gruplarının ortalamasına kıyasla önemli ve anlamlı ölçüde yüksektir.

Taşkın ve Dilek (2010:43), örgütsel güven ve örgütsel bağlılık üzerine yaptıkları alan araştırmasında yaşa göre örgütsel bağlılık ve alt boyutlarının puan ortalamalarında anlamlı bir ilişki bulamamışlardır.

Çöl ve Gül (2005), kişisel özelliklerin örgütsel bağlılık üzerine etkileri ve kamu üniversitelerinde bir uygulama çalışmalarında duygusal devam ve normatif bağlılığın yaşa göre değişkenlik göstermediğini bulmuşlardır.

Özutku (2008), örgüte duygusal, devam ve normatif bağlılık ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi çalışmasında yaş grubu ile bağlılık unsurları arasında bir ilişki bulamamıştır.

Sevimli ve İşcan (2005) bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu çalışmalarında yaş ile iş doyumunu arasında pozitif yönde önemli ilişki belirlemişlerdir.

Glenn ve ark. (1977) yaş ve iş doyumunu arasındaki ilişkiye yönelik gerçekleştirdikleri araştırmaya göre; yaşı daha büyük çalışanların genç çalışanlara göre iş doyumunu düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bodur ve Güler (1997), sağlık yöneticilerinin iş doyumunu ile yaşı arasında yaş arttıkça iş doyumunun da arttığını bulmuştur. Tor ve Esengün (2011), çalışanların yaşları arttıkça iş doyumlarının arttığını bulmuşlardır. Toker (2007) Yaşlı çalışanların iş doyumlarının daha yüksek olduğunu belirlemiştir. Özellikle 33-42 yaş grubunda yer alan çalışanlarla 18-25 yaş grubunda yer alan çalışanlar arasında iş doyumunu bakımından anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Yıldız ve ark. (2003) hekimlerle yaptıkları araştırmada yaş düzeyi yüksek olan hekimlerin iş doyum düzeyinin de yüksek olduğunu bildirmişlerdir. Yine Sünter ve ark. (2006) yaptıkları araştırmada yaş grupları ile iş doyumunu ölçeği puanları açısından bir fark bulunmadığını, yaşı yüksek olanların iş doyumunu ölçeği puanlarının yüksek olduğunu bildirmişlerdir.

Cinsiyet bakımından araştırma grubunun örgütsel bağlılık ölçeği puanlarının örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık puanlarının karşılaştırılması sonucunda örgütsel bağlılık, duygusal ve devam bağlılığı alt boyutlarında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Boon ve Arumugan (2006), erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha güçlü örgütsel bağlılığa sahip olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Güneş ve ark. (2009) çalışmasında erkeklerin örgütsel bağlılık düzeyinin kadınlardan daha yüksek olduğunu saptamıştır. Erkmen ve Bozkurt (2011) örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık isimli çalışmalarında örgütsel bağlılığın cinsiyete göre farklılık göstermediğini ancak erkeklerin puan ortalamalarının kadınlardan daha yüksek olduğunu saptamışlardır.

Durna ve Eren (2005) üç bağıllık unsuru ekseninde örgütsel bağıllığı inceledikleri çalışmalarında örgütsel bağıllık ve duygusal, devam, normatif bağıllık arasında anlamlı bir ilişki saptamamışlardır.

Cinsiyet bakımından araştırma grubunun örgütsel güven ölçeği puan karşılaştırması sonuçlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Erkek çalışanların örgütsel güven puan ortalamaları kadınlardan daha yüksek bulunmuştur (Tablo:1.12). Taşkın ve Dilek (2010) örgütsel güven ve örgütsel bağıllık bir alan araştırması isimli çalışmada erkeklerin örgütsel güven puan ortalamalarının kadınlardan anlamlı bir şekilde farklı olduğunu saptamıştır. Baş ve Şentürk (2011) çalışmada örgütsel güven ve cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki saptamamıştır.

Araştırma kapsamında cinsiyete bağlı olarak çalışanların iş doyum ölçeği puanlarında anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır. Erkek çalışanların iş doyum puan ortalamaları kadınlardan daha yüksek bulunmuştur (Tablo:1.13). Çarıkçı (2004) çalışmada erkeklerin iş doyumunun kadınlardan yüksek olduğunu tespit etmiştir. Çimen ve Şahin (2000) sağlık personelinin iş doyum üzerine yaptıkları çalışmada erkeklerin iş doyumlarının kadınlardan daha yüksek olduğunu saptamışlardır. Hulin ve Smith (1967), iş tatmini ile cinsiyetler arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir fark olduğunu, kadınların daha az iş tatminine sahip olduğunu belirtmişlerdir. Chen (2001), yapmış olduğu araştırma sonucunda, erkek çalışanların kadın çalışanlara kıyasla daha fazla iş tatminine sahip olduklarını ortaya çıkarmıştır (Güner, 2007:56, Yelboğa, 2007:3). Piyal ve ark. (2000) çalışmada erkeklerin puan ortalamalarının kadınlardan daha yüksek olduğunu saptamıştır. Yelboğa (2007), çalışmada iş doyum ve cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık saptamamıştır.

Medeni durum bakımından araştırma grubunun örgütsel bağıllık ölçeği puanlarının, örgütsel bağıllığın alt boyutları olan duygusal, devamlılık ve normatif bağıllık puanlarının karşılaştırılması sonucu örgütsel bağıllık, duygusal ve normatif bağıllık alt boyutlarında anlamlı farklılık saptanmamıştır. Durna ve Eren (2005:217), çalışanların örgütsel bağıllıkları ve normatif bağıllıkları arasında güçlü bir ilişki, duygusal bağıllıkta zayıf bir ilişki, devam bağıllığında ise ilişki saptamamışlardır. Yalçın ve İplik (2007:493) çalışmalarında duygusal, devam ve normatif bağıllık boyutlarında medeni durum değişkeni açısından anlamlı farklılık saptamamışlardır.

Analiz sonuçlarında medeni duruma bağlı olarak çalışanların örgütsel güven puan ortalamalarının bekr çalışanlardan düşük olduğu saptanmıştır. Örgütsel güven ve medeni durum arasına anlamlı farklılık saptanmamıştır (Tablo:1.13). Taşkın ve Dilek (2010) rgtsel güvenin medeni duruma göre farklılık gösterdiğini evlilerin örgütsel güveninin bekrlardan daha yüksek olduğunu saptamıştır. etinel (2008), Altun (2010), Durukan ve ark. (2010), Omarov (2009), Işcan ve Sayın (2010) alışmalarında örgütsel güven ve medeni durum arasında anlamlı farklılık saptamamışlardır.

Araştırma kapsamında medeni duruma bağlı olarak çalışanların iş doyum lği puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Omarov (2009), Tatlı ve ark. (2008), Saygun ve ark. (2004), Taş (2012), çalışmalarında iş doyumunu ve medeni durum arasında anlamlı bir ilişki saptamamışlardır.

ğrenim durumu bakımından araştırma grubunun örgütsel bağlılık lği puanlarının, örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık puanlarının karşılaştırılması Mann-Whitney U testi ile yapılmış, örgütsel bağlılık lği puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. zkaya ve ark. (2006), Taş (2012) lise düzeyinde öğrenime sahip katılımcıların normatif bağlılıkları ile anlamlı bir farklılık olduğunu saptamıştır. Coşkuner ve Yertutan (2009), Agun (2011) alışmalarında örgütsel bağlılık ve öğrenim durumu arasında anlamlı bir fark saptamamışlardır.

ğrenim durumu bakımından araştırma grubunun örgütsel güven lği puan karşılaştırması değerlendirme sonuçlarına göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Analiz sonuçlarında yüksek lisans ve üzeri öğrenim durumuna sahip çalışanların örgütsel güven puan ortalamalarının lise ve nlisans düzeyinde öğrenime sahip çalışanlardan daha yüksek olduğu saptanmıştır (Tablo:1.13). Dönertaş (2008), Halis ve ark. (2007), Yücel (2006) ve Altun (2010) yaptıkları araştırmalarda aynı bulgulara ulaştıkları tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında öğrenim durumuna bağlı olarak çalışanların iş doyum lği puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Kınık (2007), elen ve ark. (2004), Ciğerci (2004) alışmalarında iş doyumunu ve öğrenim durumu arasında anlamlı bir farklılık saptamamıştır.

Meslekteki hizmet süresi bakımından araştırma grubunun örgütsel bağlılık ölçeği puanlarının, örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık puanları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Gülova ve Demirsoy, (2012) duygusal ve devam bağlılığında, anlamlı farklılık saptamıştır. Çöl ve Gül (2005), duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutlarında Taşkaya ve Şahin (2011) ise örgütsel bağlılık ile hizmet süresi arasında anlamlı farklılık saptamamışlardır.

Meslekteki hizmet süresi bakımından araştırma grubunun örgütsel güven ölçeği puanlarının karşılaştırılması değerlendirme sonuçlarına göre anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Halis ve ark. (2007) anlamlı farklılık saptamamıştır.

Araştırma kapsamında meslekteki hizmet süresine bağlı olarak çalışanların iş doyum ölçeği puanlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Sevimli ve İş can (2005), Taş (2012), çalışmalarında iş doyumunu ve hizmet süresi arasında anlamlı ilişki bulmuştur. Yıldız ve ark. (2003), Tözün ve ark. (2008), Sünter ve ark. (2006) iş doyumunu ile hizmet süresi arasında anlamlı bir ilişki saptamamışlardır.

Kurumdaki hizmet süresi bakımından araştırma grubunun örgütsel bağlılık ölçeği puanlarının, örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık puanlarının karşılaştırılmasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Taşkaya ve Şahin (2011) kurumda çalışma süresi arttıkça örgütsel bağlılığın arttığını, Agun (2011) örgütsel bağlılık ve devam bağlılığın kurumdaki hizmet süresi arttıkça arttığını, Durna ve Eren (2005), Taş (2012), duygusal bağlılık ve normatif bağlılıkla kurumdaki hizmet süresi arasında anlamlı ilişki olduğunu saptamıştır.

Kurumdaki hizmet süresi değişkeni bakımından araştırma grubunun örgütsel güven ölçeği puanlarının değerlendirme sonuçlarına anlamlı bir farklılık olduğu saptanmamıştır. Durukan ve ark. (2010), Çetinel (2008), Agun (2011), Taş (2012), örgütsel güven düzeyleri ve kurumdaki hizmet süresi arasında anlamlı bir farklılık olmadığını saptamıştır.

Araştırma kapsamında kurumdaki hizmet süresine bağlı olarak çalışanların iş doyum ölçeği puanlarının değerlendirme sonuçlarında anlamlı ilişki saptanmamıştır. Taş (2012), iş doyumunu ve kurumdaki hizmet süresi arasında anlamlı ilişki olduğunu saptamıştır.

6. SONUÇ

Sağlık sektöründe örgütsel güven iş doyumunu ve örgütsel bağlılığı birlikte artırıcı uygulama ve politikalar geliştirilmelidir. Hastane yönetimleri iş doyumunu, örgütsel bağlılık, örgütsel güven, örgütsel destek gibi yönetim ve organizasyon konularını bir bütün olarak ele almalı ve bunları artırıcı yönetim, liderlik ve kararları uygulamaya almalıdırlar. Bu anlamda hastane personelinin kararlara katılımı, demokratik yönetim anlayışı, hastane yönetimlerinin daha otonom olması, çalışanların teşviki ve ödüllendirilmesi, açık ve dürüst yönetim anlayışı, personel ihtiyaçlarına öncelik gibi noktalar önem arz etmektedir. Ayrıca Sağlık Bakanlığı, kamu üniversiteleri ve özel vakıf üniversiteleri ile özel sektör hekimlerin ve hemşirelerin bağlılık, güven ve iş doyumlarını artıracak politika ve uygulamaları işbirliği dahilinde geliştirmek durumundadırlar.

Bu araştırma sadece Sağlık Bakanlığına bağlı İstanbul Bağcılar Eğitim ve Araştırma Hastanesi Acil servislerinde çalışan hekimler ve hemşireler üzerinde yapıldığından, bundan sonra konu ile ilgili yapılacak araştırma ve projelerde Sağlık Bakanlığına bağlı devlet hastaneleri, özel dal hastaneleri, üniversite hastaneleri, özel sektör hekimlerinin ve diğer sağlık personelinin de kapsanması sağlık yönetimi açısından önemli bulgu ve sonuçlar gösterebilecektir.

Sağlık ve hastane yönetimi noktasında yönetim ve organizasyon teması dahilinde örgütsel güven, örgütsel bağlılık, iş doyumunu, örgüt kültürü, örgütsel destek, örgütsel adalet gibi konular üzerinde kapsamlı araştırmalara Türkiye sağlık sektöründe ihtiyaç duyulmaktadır. Bunun için sağlık sektöründe başta hekimler olmak üzere personele ilişkin örgütsel davranış konularının göz ardı edilmemesi gerekmektedir.

Birçok çalışmada hekim ve hemşirelerin çalışma çevrelerinde düşük örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumlarının olabildiğini göstermektedir. Rekabet ortamında hekim ve hemşirelerin iş doyumunu, örgütsel güveni ve örgütsel bağlılığı ile bunları etkileyen faktörlerin analiz edilmesi önem kazanmaktadır.

Hastaneler ekonomik ve sosyal amaçları doğrultusunda personelinin iş doyumunu, örgütsel güveni ve bağlılığını incelemek ve yükseltmek zorundadırlar (L.L. Williams, 2005).

Bu araştırmada iş psikolojisinin 6nemli konularından olan bağlılık, g6ven ve iş doyumunu arasındaki ilişkiler incelenmeye çalışılmıştır. Bundan dolayı 6rg6tsel g6venin hemşire ve hekimlerde y6kseltilmesi 6rg6tsel bağlılığı ve iş doyumunu 6nemli derecede y6kseltebileceği s6ylenbilir.



7. KAYNAKLAR

AGUN, H. (2011). Örgütsel Güven İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

ALLEN, N.J. ve MEYERJ, P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization, *Journal of Occupational Psychology* 63:1-18.

ALTUN, G. (2010). Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

ATKİNS, P., MARSHALL, B., JAVALGİ, R. (1996). Happy Employees Lead to Loyal Patients. Survey of Nurses and Patients Shows A Strong Link Between Employee Satisfaction and Patient Loyalty. *Journal of Health Care Marketing*, 16, 4, 14-23.

BALAY, R. (2000). Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, Yayın No: 206.

BAKAN, İ. ve BÜYÜKBESE, T. (2004). Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması, *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 4;7:1-30.

BAOTHAM, S., HONGKHUNTOD, W., RATTANAJUN, S. (2010). The effects of job satisfaction and organizational commitment on voluntary turnover intentions of Thai employees in the new university. *Review of Business Research* 2010;10 (1):73-82.

BAŞ, G. ve ŞENTÜRK, C. (2011). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Vatandaşlık Ve Örgütsel Güven Algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi* 17(1):29-62.

BAUMEİSTER, R., LEARY, M. (1995). The Need To Belong: Desire For Interpersonal Attachments as a Fundamental Human Motivation. *Psychological Bulletin*, 17, 3, 497-529.

BAYRAK, G.: Hemşirelerde İş Doyumu Ve Etkileyen Faktörler, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2004.

BERMAN, S. G. (1992). “The Dimensions of Organizational Commitment,” *Journal of Organizational Behavior* 13:379.

BODUR, S. ve GÜLER, S. (1997). Sağlık Yöneticilerinde İş Doyumu, *Genel Tıp Dergisi* 1:12-14.

BOLAT, T., AYTEMİZ, S., BOLAT, O., ERDEM, B. (2008). Yönetim ve Organizasyon. 1. Baskı, Ankara, Detay Yayıncılık.

BOLAT, O.İ ve BOLAT, T. (2008). Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 11;(19):75- 94.

BOON, O. K. ve ARUMUGAM, V. (2006) .The Influence of Corporate Culture on Organizational Commitment: Case Study of Semiconductor Organizations in Malaysia, *Sunway Academic Journal* 3:110.

BROMILEY, P. ve CUMMINGS, L.L. (1996). The Organizational Trust Inventory (OTI). Roderick M. Kramer ve Tom R. Tyler (Der.), *Trust in Organizations*: 302-19. Thousand Oaks: Sage.

BUTLER, J. (1991). Toward Understanding And Measuring Conditions Of Trust: Evolutions of a Condition of Trust Inventory. *Journal of Management*, 17, 4, 643-63.

CABLE, D., PARSONS, C. (2001). Socialization Tactics And Person-Organization Fit. *Personnel Psychology*, 54, 1, 1-23.

CARMELİ, A. FREUND, A. (2004). Work Commitment, Job Satisfaction and Job Performance: An Emperical Investigation. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7, 2, 289-303.

CHEN, Y. A. (2001). The Relationship Between the Job Involvement and the Job Satisfaction for the Staff of the Private Driving Schools, Master's Thesis.

CHANG, C. S & CHANG, H. H. (2007). Effects of internal marketing on nurse job satisfaction and organizational commitment: example of medical centers in southern Taiwan. *Journal of Nursing Research* 15;(4):265-73.

CHASSİN, M. (1997). Assessing Strategies for Quality Improvement. *Health Affairs*, 16, 2, 151-61.

CHOONG, Y., WONG, K., LAU, T. (2011). Intrinsic motivation and organizational commitment in the Malaysian private higher education institutions: An empirical study. *International Refereed Research Journal* 2;(4):40-50.

CİĞERCİ, Y. (2004). Afyon Bölgesinde Çeşitli Sağlık Kuruluşlarında Çalışmakta Olan Cerrahi Hemşirelerinin İş Doyum Düzeylerinin ve Bunları Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

CİHANGİROĞLU, N. (2010). Askeri Tabiplerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma, *Gülhane Tıp Dergisi* 82-90.

CİHANGİROĞLU, N. (2011). Askeri Doktorların Örgütsel Adalet Algıları İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin Analizi, *Gülhane Tıp Dergisi* 53:9-16.

CLARK, M.C., PAYNE, R. L. (1997). The Nature and Structure of workers trust in management journal of organizational behavior 18;(3):205-24.

COŞKUNER, S. ve YERTUTAN C. (2009). Kurum Ev İdaresi Alanında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarının İncelenmesi, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 27(2):1-18.

ÇALIŞKAN, Z. (2005). İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama, İnönü Üniversitesi Sağlık Yüksek Okulu Malatya, Anadolu Bölgesi Araştırmaları, 9-18

ÇARIKÇI, İ.H. (2004). Hizmet İşletmelerinde Çalışan Kamu ve Özel Sektör Personelinin İş Tatmininin Karşılaştırılması, *Amme İdaresi Dergisi* 37;(4):83-95.

ÇETİNEL, E. (2008). Örgütsel Güven ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Bir Örnek Olay; Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

ÇİMEN, M. ve ŞAHİN, İ. (2000). Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi* 5;(4):53-67.

ÇÖL, G. ve GÜL, H. (2005). Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri ve Kamu Üniversitelerinde Bir Uygulama”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 19;(1):293-306.

ÇÖL, G., ARDIÇ, K. (2008). Sosyal Yapısal Özelliklerin Örgüte Bağlılık Üzerine Etkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 22;(2):157-74.

ÇELEN, Ü., PİYAL, B., KARAOĞUL, G. ve DEMİR, M. (2004). Ankara Onkoloji Eğitim Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi* 7;(3):295-318.

DEDE, M., ÇINAR, S.:Dahiliye Yoğun Bakım Hemşirelerinin Karşılaştıkları Güçlükler ve İş Doyumlarının Belirlenmesi. *Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi*, (1):1, 2008.

DEMİRCAN, N. ve CEYLAN A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi* 10;(2):139-50.

DEMİREL, Y. (2008) Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: *Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*, *Yönetim ve Ekonomi* 15;(2):179-94.

DOĞAN, S. ve KILIÇ, S. (2007). Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 29:37-61.

DÖNERTAŞ, F.C. (2008). Etik İklimin Kuruma Güven Üzerindeki Etkisi, *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*.

DURUKAN, S., AKYÜREK, Ç. ve COŞKUN, E. (2010). Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Örgütsel Güven, Güçlendirme Ve Bağlılık Düzeylerinin Belirlenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 15;(3):411-34.

DURNA, U. ve EREN, V. (2005). Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık, *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 6;(2):210-9.

EĞİNLİ, A.T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 23;(3):35-51.

ERDEM, F., AYTEMUR, J. Ö. ve KARAMAN, T. (2006). Güven ve Güvensizliğe Yönelik Toplumsal Yargılara Ulaşmanın ilk adımı Olarak Bireysel Kurgular, 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirim Kitabı, 71-5.

ERDEM, F., AYTEMUR, J. Ö. ve KARAMAN, T. (2007). Farklı Örgütsel ilişki Düzeylerinde Güvenin bize Özgü Anlamları, 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirim Kitabı, 510-3.

ERDİL, O., KESKİN, H., İMAMOĞLU, Z. S. ve ERAT, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Kosulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 5;(1):17-26.

ERKMEN, T. ve BOZKURT, S. (2011). Örgüt Kültürü Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 31;(2):197-228.

ERTAN, H. (2008). Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Afyonkarahisar.

FORD, R., SİVO, S., FOTTLER, M., DICKSON, D., BRADLEY, K., JOHNSON, L. (2006). Aligning Internal Organizational Factors With A Service Excellence Mission: An Exploratory Investigation in Healthcare. *Health Care Management Review*, 31, 4, 259-69.

GLBERT, J.A. and TANG, T. L. (1998). An Examination of Organizational Trust Antecedents *Public Personnel Management* 27;(3):321-38.

GLENN, N.D. , TAYLOR, R. D., ve WEAVER, C.N. (1977). Age And Job Satisfaction Among Males And Females: A Multivariate Multi-Study, *Journal Of Applied Psychology* 62:90-193.

GÜÇLÜ, H. (2006). Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı. Yayınlanmamış Doktora Tezi.

GÜL, H., OKTAY, E., GÖKÇE, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, *Akademik Bakış* 15:1-11.

GÜLOVA, A.A. ve DEMİRSOY, Ö. (2012). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde Ampirik Bir Arastırma *Business and Economics Research Journal* 3;(3):49-76.

GÜNER, A.R. (2007). Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

GÜNEŞ, İ., BAYRAKTAROĞLU, S. ve ÖZENKUTAN, R. (2009). Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 14;(3):481-97.

HALİS, M., GÖKGÖZ, G.S. ve YAŞAR, Ö. (2007). Örgütsel Güvenin Belirleyici Faktörleri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, *Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 17:187-205.

HANSON, M., MİLLER, A. (2002). The Productive Use of Strengths: A Shared Responsibility. *Industrial and Commercial Training*, 34, 1, 95-100.

HEFFNER, T. S., RENTSCH, J. R. (2001). “Organizational Commitment and Social Interaction: A Multiple Constituencies Approach”, *Journal of Vocational Behavior*, 59, 471–90.

HULIN, C.L. ve SMITH, P.A. (1967) . An Empirical Investigation Of Two Implications Of The Two Factor Theory Of Job Satisfaction”, *Journal Of Applied Psychology* 51:396-402.

HUSELID, M. A., DAY, N. E. (1991), “Organizational Commitment, Job Involvement, and Turnover: A Substantive and Methodological Analysis”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76, No. 3, 380-91.

İNCE, M. ve GÜL, H. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma Örgütsel Bağlılık. Ankara: Çizgi Kitabevi.

İSLAMOĞLU, G., BİRSEL, M. ve BÖRÜ, D. (2007). Kurum İçinde Güven: Yöneticiye, İş Arkadaşlarına ve Kuruma Yönelik Güven Ölçümü. 1.Basım, İstanbul: İnkilap Kitabevi.

İŞBAŞI, J. Ö. (2000). Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin Ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya.

İŞCAN, Ö.M. ve SAYIN. U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini Ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 24;(4):195.

KANBAY, A. (2010). Hemşirelerin İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılığı, Haliç Üniversitesi Hemşirelik Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

KARAHAN, A. (2008). Hastanelerde Liderlik Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Sosyal Bilimler Dergisi* 10;(1):145-62.

KEKLİK, B. (2012). Sağlık Hizmetlerinde Benimsenen Liderlik Tiplerinin Belirlenmesi: Özel Bir Hastane Örneği, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 14;(1):73-93.

KINIK, S. (2007). Kişilik Özellikleri İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

LAWLER, E. E. (2003). What it means to treat people right. *Ivey Business Journal* November 1-4.

LOWE, G. (2002). High Quality Healthcare Workplace: A Vision and Action Plan. *Hospital Quarterly*, 5, 4, 49-56 .

MEYER, J.P., STANLEY, D.J., HERSCOVITCH, L. ve TOPOLNYTSKY, L. (2002). Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates and Consequences, *Journal of Vocational Behavior*, 61:20-52.

OMAROV, A. (2009). Örgütsel Güven ve İş Doyumu Özel Bir Sektörde Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

ÖZKAYA, O., DEVECİ KOCAKOÇ, İ. ve KARAA, E. (2006). Yöneticilerin Örgütsel Bağlılıkları ve Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkileri İncelemeye Yönelik Bir Alan Çalışması, *Yönetim ve Ekonomi Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler. Fakültesi Dergisi* 13;(2):76-96.

ÖZUTKU, H. (2008). Örgüte Duygusal, Devamlılık ve Normatif Bağlılık ile İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 37;(2):79-97.

PAINE, S.C. (2007). *The Relationship Among Interpersonel and Organizational Trustand Organizational Commitment*, Ph.D. Thesis, Alliant International University.

PİYAL, B., ÇELE, Ü., ŞAHİN, N. ve PİYAL, B. (2000). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doymu, *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Yayınlanmış Mecmuası* 53;(4):241-50.

PRESS, I. (1997). *Patient Satisfaction: Understanding and Managing The Experience of Care* (Second Edition). Health Administration Press, MI, p. 25.

PRICE J.L. & MUELLER C.W. (1981). A casual model of turnover for nurses. *Academy of Management Journal* 24;(3):543-65.

SAMANCI, G. (2007). Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Afyonkocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

SAYGUN, M., ÇAKMAK, A. ve KÖSE, K. (2004). Kırıkkale İlinde Üç Farklı Hastanede Çalışan Hekimlerin İş Doymu. *Türk Klinikleri Tıp Dergisi* 24:219-29.

SEVİMLİ, F., İŞCAN, Ö.F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doymu, *Ege Akademik Bakış Dergisi* 55-64.

SHOUKSMITH, G. (1994). Variables Related to Organizational Commitment in Health Professionals. *Psychology Report*, 74, 3, 707-11.

SÜNTER, A.T., CAMBAZ, S., DABAK, S., ÖZ, H. ve PESKEN, Y. (2006). Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doymu Düzeyleri, *Genel Tıp Dergisi* 16;(1):9-14.

SÜZER, H.D. (2003) “Zorunlu Sadakat”, *Capital Aylık İş ve Ekonomi Dergisi*, (Erişim): <http://www.capital.com.tr/haber.aspx?HBRiKOD=806>

TANNER, B. M. (2007). Analysis of the Relationships Among Job Satisfaction, Organizational Trust, and Organizational Commitment in An Acute Care Hospital. *Ph.D. Thesis*, San Francisco, California, USA: Faculty of Saybrook Graduate School and Research Center.

TAŞ, Ö. (2012). Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doymu Arasındaki ilişki: Özel Bir Hastane Örneği, Ankara Üniversitesi, Sağlık Kurumları Yönetimi Yüksek Lisans Tezi.

TAŞKAYA, S. ve ŞAHİN, B. (2011). Hastane Çalışanlarının Kişisel Özellikleri İle Örgütsel Adalet Algılarının Örgüte Bağlılık Düzeyleri Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli İle Değerlendirilmesi, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 29;(1):165-85.

TAŞKIN, F. ve DİLEK, R. (2010). Örgütsel Güven Ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Araştırması, *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 2;(1):37-45.

TATLI, H., KAYA, H. ve HALİSDEMİR, N. (2008). Bingöl İl Merkezinde Bulunan Hastanelerde Görev Yapan Hekimlerin İş Doyumlarının Değerlendirilmesi, *İnönü Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi* 15;(3):151-61.

TEKİNGÜNDÜZ, S. (2012). Örgütsel Bağlılık Üzerinde, Örgütsel Güven ve İş Tatmininin Etkisinin Belirlenmesine Yönelik bir Alan Çalışması, Gazi Üniversitesi Sağlık Kurumları Yönetimi Yayınlanmış Doktora Tezi, Ankara.

TENGİLİMOĞLU, D. ve YİĞİT, A. (2005). Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi* 8;(3):374-99.

TOKER, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 8;(1):92-107.

TOR, S.S. ve ESENGÜN K. (2011). Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 13;(20):53-63.

TÜZÜN, İ. K. (2006). Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi; Uygulamalı Bir Çalışma, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi.

UZUN, Ö., YİĞİT, E. (2011). “Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma”, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), ss.181-213.

YAHYAGİL, M.Y. ve DENİZ, Y. (2004). Bir Sağlık Kuruluşu Çalışanlarının Örgüt İklimi ile Stres unsurlarını algılamaları ve işi bırakma niyetleri, II. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Kitabı; 58-73.

YALÇIN, A. ve İPLİK, F.N. (2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 14:395-412.

YALÇIN, A. ve İPLİK, F.N. (2007). A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 18:486-500.

YELBOĞA, A. (2007). Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkinin Finans Sektöründe İncelenmesi, *Sosyal Bilimler Dergisi* 4;(2):2-18.

YILDIZ, N., YOLSAL, N., AY, P., KIYAN, A. (2003). *İstanbul Tıp Fakültesi'nde Çalışan Hekimlerde İş Doyumu*, *İstanbul Tıp Fakültesi Mecmuası* 66;(1):1-10.

YÜCEL, Z.P. (2006). Örgütsel Güven ve İş Tatmini İlişkisi ve Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

YÜKSEL, İ. (2005). İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri; Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma, *Doğuş Üniversitesi Dergisi* 6;(2):291-306.

YÜRÜMEZOĞLU, H. A. (2007). Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Hemşirelerin İş Doyumları ve Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

ZALABAK, P.S., ELLIS, K. ve WİNOGRAD, G. (2000). Organizational trust: What It Means, Why It Matters, *Organization Development Journal* 18;(4):35.

WASTİ, S.A. (2012). Universal and Cultural Factors Determining Organizational Commitment: A Overview of The Turkish Culture, in *Management, Leadership And M. Top / İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 41, 2, 258-77 © 2012

WILLIAMS, L.L. (2005). Impact of Nurses' Job Satisfaction on Organizational Trust. *Health Care Management Review* 30;(3):203-11.

EK.1

Değerli Katılımcı,

Bu anket, bir tez çalışmasında kullanılmak üzere düzenlenmiştir. Bu araştırmanın amacı acil serviste görev yapan hekim ve hemşirelerin örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumlarının incelenmesi ve aralarındaki ilişkinin belirlenmesidir. Araştırma bilimsel bir amaç doğrultusunda yapılmaktadır. Bundan dolayı bireye ait anketler kişi veya kişilere verilmeyecektir. Anket formlarını doldururken isim yazmanıza gerek yoktur.

Araştırmanın amacına ulaşması adına içten vereceğiniz yanıtlarla araştırmaya yapacağınız katkılar için şimdiden teşekkür ederim.

Hem. Zuhal

YALDIR

Sağlık Kurumları

İşletmeciliği

Yüksek Lisans

Öğrencisi

Aşağıdaki sorulara size en uygun seçenekleri işaretleyerek ya da açıklamayı yazarak yanıtlayınız.

1.YAŞINIZ:

2.CİNSİYETİNİZ

1.Erkek ()

2.Kadın ()

3.MEDENİ DURUMUNUZ:

1.Evli ()

2.Bekar ()

3.Boşanmış, Dul, Eşinden ayrı yaşıyor ()

4.ÇOCUK SAYISI:.....

5.ÖĞRENİM DURUMUNUZ

1. Sağlık Meslek Lisesi ()

2. Ön lisans ()

3. Lisans (), Tıp Fakültesi ()
4.Yüksek Lisans (), Doktora (), Tıpta Uzmanlık ()

6.TOPLAM KAÇ YILDIR ACİL SERVİSTE ÇALIŞIYORSUNUZ?

7.TOPLAM KAÇ YILDIR BU KURUMDA ÇALIŞIYORSUNUZ?.....

8.ÜNVANINIZ

1. Pratisyen () Asistan () Uzman ()
2. Hemşire/Sağlık Memuru () Uzman Hemşire () ATT ()

İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki cümleleri tamamlayan ifadelerin size en uygun olanını seçiniz. Her cümleyi cevaplarken kendinize “Bana ne kadar doyum sağlıyor?” sorusunu sorunuz. İlgili kutucuğa “X” işareti koymak suretiyle değerlendiriniz.

- 1:Beni hiç tatmin etmez
2:Beni yeterince tatmin etmez
3:Kararsızım
4:Beni oldukça tatmin eder
5:Beni çok tatmin eder

S/N	SORULAR	1	2	3	4	5
1	İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi					
2	Aldığım maaş (ücret) ve tarifelerin miktarı					
3	İşimin bana verdiği kişisel gelişme ve yükselme imkanları					
4	İşimde birlikte çalıştığım ve konuştuğum kişiler					
5	Yöneticilerin bana gösterdiği adil davranış ve kaygı derecesi					
6	İşimi yaparken hissettiğim takdir edilme duygusu					
7	İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımı tanıma şansı					

8	Sorumludan gördüğüm destek ve rehberlik						
9	Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretin adaletlilik derecesi						
10	İşimde kendime ait, bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme imkanı						
11	İş yerimin geleceğim açısından vaat ettiği güvence						
12	İş yerimdekilere yardım etme fırsatı						
13	İş yerimdeki yarışma (mücadele) fırsatı						
14	İş yerimdeki yönetimin tutumu						

ÖRGÜTSEL GÜVEN ÖLÇEĞİ

Aşağıda, sizin örgütsel güven algılarınız ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatlice okuyunuz ve belirtilen davranışları düşüncenize uygun olarak aşağıdaki derecelendirmeye göre ilgili kutucuğa "X" işareti koymak suretiyle değerlendiriniz.

1: Sıfıra Yakın

2: Çok Düşük

3: Düşük

4: Yarı Yarıya

S/N	SORULAR	1	2	3	4	5	6	7
1	Yöneticimin işindeki kritik esaslar konusunda teknik olarak yeterli olduğuna dair güvenimin derecesi.....'dir.							
2	Yöneticimin işi konusunda doğru kararlar alacağına dair güvenimin derecesi.....'dir.							
3	Yöneticimin görevinden ayrılmayacağına dair güvenimin derecesi'dir.							
4	Yöneticimin işini kabul edilebilir seviyede anladığına dair güvenimin derecesi'dir.							
5	Yöneticimin işini uygun biçimde yapabileceğine dair güvenimin derecesi'dir							
6	Yöneticimin bana bir şey söylediği zaman, söylediklerinin doğru olduğuna dair güvenimin derecesi'dir.							
7	Yöneticimin işini sorunsuz şekilde yapacağına dair güvenimin derecesi.....'dir.							
8	Yöneticimin işini dikkatlice yapacağına dair güvenimin derecesi'dir.							
9	Bu kurumda bana adil şekilde davranılacağına dair güvenimin derecesi'dir.							

10	Bu kurumda yöneticiler ve çalışanlar arasındaki güven düzeyinin derecesi'dir.							
11	Birlikte çalıştığım meslektaşlarım arasındaki güven düzeyinin istenilen esaslarda olmasının derecesi'dir.							
12	Bu kurumda birbirimize güvenebilme düzeyimizin derecesi'dir.							

5: Yüksek

6: Çok Yüksek

7: %100 'e yakın

ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ÖLÇEĞİ

Aşağıda, sizin örgütsel bağlılık algılarınızı ölçmek için ilgili bilgiler bulunmaktadır.

Düşüncenize en uygun olanı ilgili kutucuğa "X" işareti koymak suretiyle değerlendiriniz.

1: Kesinlikle katılmıyorum

2: Katılmıyorum

3: Biraz katılıyorum

4: Katılıyorum

5: Kesinlikle katılıyorum

S/N	SORULAR	1	2	3	4	5
DUYGUSAL BAĞLILIK						
1	Kariyerimin geri kalanını bu hastanede geçirmekten mutluluk duyarım					
2	Bu hastanenin sorunlarını kendi sorunlarımmış gibi hissediyorum					
3	Bu hastanede kendimi "ailenin bir parçası" gibi hissetmiyorum					
4	Bu hastaneye karşı "duygusal bir bağ" hissetmiyorum					
5	Bu hastane benim için "çok özel" anlam taşıyor					
6	Bu hastaneye karşı "güçlü bir aidiyet duygusu" hissetmiyorum					
DEVAM BAĞLILIĞI						
1	İstesem bile şu an bu hastaneden ayrılmak benim için çok zor olurdu					
2	Şu an bu hastaneden ayrılmaya karar vermiş olsam, hayatımın büyük bölümü alt üst olurdu					

3	Şu anda bu hastaneye devam etmem, hem istek hem de gerekliliktir					
4	Bu hastaneden ayrılmayı düşünmek için çok az seçeneğim olduğunu düşünüyorum					
5	Bu hastaneden ayrılmanın az sayıdaki ciddi sonuçlarından birisi iş bulma alternatiflerimin az olmasıdır					
6	Bu hastaneye kendimden bu kadar çok şey adanmış/katmış olmasaydım başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim					
NORMATİF BAĞLILIK						
1	Hastanemde çalışmaya devam etmem için herhangi bir zorunluluk hissetmiyorum					
2	Hastanemden ayrılmak avantajlı olsa bile, şu anda ayrılmanın doğru olduğunu düşünmüyorum					
3	Hastanemden şu anda ayrılırsam kendimi suçlu hissederim					
4	Hastanem benim sadakatimi hak ediyor					
5	Hastanemden şimdi ayrılmam, çünkü buradaki insanlara karşı sorumluluk hissediyorum					
6	Hastaneme çok şey borçluyum					

EK.2

S.B. BAĞCILAR EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ GİRİŞİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU Hasta Bilgilendirme ve Onam Formu

Bu çalışma Bağcılar Eğitim ve Araştırma Hastanesi Acil Servis’inde görev yapmakta olan hemşire Zuhale Yaldir tarafından yürütülmektedir. Bağcılar Eğitim ve Araştırma Hastanesi Acil Servis’inde çalışan hekim ve hemşirelerin örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumunu düzeylerini incelemek, hekim ve hemşirelerin örgütsel bağlılığı (duygusal, devamlılık ve normatif bağlılığı), örgütsel güveni ve iş doyumunu arasındaki ilişkileri analiz etmek amacıyla anket çalışması planlanmıştır.

Bu araştırmada sağlığınız için herhangi bir risk ve zarar söz konusu değildir. Katıldığınız taktide size herhangi bir girişimsel yöntem uygulanmayacaktır. Araştırmanın size veya sağlık güvencenize maddi yükümlülüğü olmayacaktır.

Araştırmanın sonuçları bilimsel amaçla kullanılacaktır. Bilimsel etik kuralları gereği tüm kişisel bilgileriniz saklı tutulacak, üçüncü kişi ve kurumla paylaşılmayacaktır. Ancak etik kurullar ve resmi makamlar gerektiğinde tıbbi bilgilerinize ulaşabilir.

Bu araştırmada yer almak gönüllülüğe dayanmaktadır. Araştırmaya katılmayı reddedebilir veya herhangi bir aşamada araştırmadan ayrılabilirsiniz. Bu durum herhangi bir Şekilde sizin zararınıza yol aĉmayacaktır.

(Katılımcının Beyanı)

Araştırmacı tarafından bilgilendirildim ve yazılı ve sözlü olarak bana yapılan aĉıklamaları ayrıntılarıyla anlamış bulunmaktayım. Ćalıřmada yer alma kararı için bana yeterli zaman tanındı. Bu koşullar altında, bana ait tıbbi bilgilerin gözden geçirilmesi, aktarılması ve işlenmesi konusunda araştırma yürütücüsüne yetki veriyor ve söz konusu araştırmaya ilişkin bana yapılan katılım davetini hiçbir zorlama ve baskı görmeksizin kabul ediyor ve istediğim herhangi bir anda, aĉıklama yapmaksızın verilerimin araştırmaya dâhil edilmesinden vazgeçebileceğimi beyan ediyorum.

Katılımcı:

Adı-Soyadı:

İmza:

EK.3

Araştırmacı:

Adı- Soyadı:

İmza:

T.C
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
İstanbul İli Bakırköy Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği
Bağcılar Eğitim ve Araştırma Hastanesi Başhekimliği
GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU

Sayı: 2014/333
Konu: GOKAEK / 2014-333 Nolu Proje
31.Kurul Toplantısı

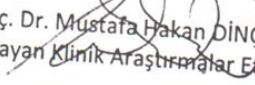
18.12.2014

Sayın, Zühal YALDIR
S.B. Bağcılar Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Servis Hemşiresi

Kurulumuz çoğunluğun katılımı ile Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu toplantısını yaparak;

Yürütücüsü seviyeleri "Acil servis hekim ve hemşirelerinde örgütsel bağlılık,örgütsel güven ve iş doyumu profili" isimli araştırma dosyası Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulunca müzakere edilmiş olup, oy birliği ile uygun olduğuna karar verilmiştir.

Gereği bilgilerinize sunulur.


Doç. Dr. Mustafa Hakan DİNÇKAL
Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Başkanı

GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU 18.12.2014 TARİHLİ VE 2014-333
NOLU 31.KURUL TOPLANTI KARARLARI

Doç. Dr. Mustafa Hakan DİNÇKAL
Kardiyoloji Kliniği

Doç. Dr. Rıza KUTANIŞ
Genel Cerrahi Kliniği

Doç. Dr. Mehmet Faruk OKTAY
Kulak Burun Boğaz Hast. Kliniği

Uz. Dr. Özgül YİĞİT
Çocuk Sağlığı ve Hast. Kliniği

Doç. Dr. Ümit Seza TETİKKURT
Patoloji Kliniği

Prof. Dr. Atilla SEMERÇİÖZ
Üroloji Kliniği

Doç. Dr. Dede ŞİT
İç Hastalıkları Kliniği

Doç. Dr. Muhittin TAŞKAPILI
Göz Hastalıkları Kliniği

Uz. Dr. Suat Hayri KÜÇÜK
Biyokimya ve Klinik Biyokimya
Laboratuvarı

Op.Dr. Abdullah Taner USTA
Kadın Hastalıkları ve Doğum Kliniği

EK.4

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı: Zuhâl YALDIR

Doğum Yeri ve Tarihi: ESKİŞEHİR - 14.12.1984

Yabancı Dili: İngilizce

İletişim (Telefon/e-posta): 05545725729 / zyaldir@gmail.com

Eğitim Durumu (Kurum ve Yıl)

Lise:

Eskişehir Anadolu Lisesi-Özel Çağfen Lisesi 2003

Lisans:

Pamukkale Üniversitesi Sağlık Yüksek Okulu Hemşirelik Bölümü 2008

Yüksek Lisans:

Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği 2014

Çalıştığı Kurum/Kurumlar ve Yıl:

Eskişehir Pınar Süt A.Ş Revir Hizmetleri Hemşiresi 2008

İstanbul Bahçelievler Hospitalium Hastanesi Kadın Doğum Servis Hemşiresi 2009

İstanbul Acıbadem Sağlık Kurumları Yoğunbakım Hemşiresi 2009-2010

İstanbul Bağcılar Eğitim ve Araştırma Hastanesi Acil Servis Hemşiresi 2010- halen devam ediyor

Sertifikalar:

Sağlık Bakanlığı Acil Bakım Hemşireliği Sertifikası 2012