



T.C.
İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BÖLÜMÜ
YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

STRATEJİK ÇEVİKLİK, İŞ ÖZERKLİĞİ, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM,
ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK
ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR
ARAŞTIRMA

Hazırlayan
Nevin BOZGÜL
165130107

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Osman YILDIRIM

İstanbul, 2018



T.C.

İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME BÖLÜMÜ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS

**STRATEJİK ÇEVİKLİK, İŞ ÖZERKLİĞİ, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM,
ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK
ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR
ARAŞTIRMA**

**Tezi Hazırlayan
Nevin BOZGÜL**

T.C.
İSTANBUL AREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

23/03/2018

Enstitümüz *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Anabilim dalı yüksek lisans öğrencilerinden 165130107 numaralı **Nevin BOZGÜL** "İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim ve Sınav Yönetmeliği"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "**STRATEJİK ÇEVİKLİK, İŞ ÖZERKLİĞİ, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM, İŞ GÜVENLİĞİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 20/02/2018 tarih ve 2018/8 sayılı toplantısında seçilen ve Sefaköy Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin 39. maddesi gereğince (5.0) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oyçokluğu/oybirliği~~ ile **Kabul/Red veya Düzeltme** kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 3 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.



DANIŞMAN
PROF.DR. OSMAN YILDIRIM

ÜYE
DR.ÖĞR.ÜYE. YAĞMUR ÖZYER AKSOY

ÜYE
DR.ÖĞR.ÜYE. SELÇUK ÇAPUK

YEMİN METNİ

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

23.03.2018

Nevin BOZGÜL



ÖZET

STRATEJİK ÇEVİKLİK, İŞ ÖZERKLİĞİ, ÖRGÜTSEL İLETİŞİM, ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Nevin BOZGÜL

Yüksek Lisans Tezi; İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Osman YILDIRIM

Mart 2018 – 81 sayfa

Günümüz rekabetçi ortamı, işletmelerde olduğu gibi sağlık kurumlarında da stratejik çeviklik, iş özerkliği, örgütsel iletişim, örgüt güvenlik iklimi, örgütsel bağlılık ve benzeri değişkenleri dikkate almaya zorlamaktadır. Örgütün stratejik çevikliği, yürütmekte olduğu faaliyetleri hızlıca gözden geçirme, değiştirme, ihtiyaca göre yönlendirme fırsatını yaratır. İş görenlerin, takdir hakkını kullanabilmeleri, yaptıkları işe kendilerinden değer katabilmeleri örgüt hedeflerine ulaşmayı kolaylaştıracaktır. Örgütün içindeki etkili bir iletişim, bireylerin sisteme katılımını sağlarken, mutlu olmalarına da yol açacaktır. Örgüt güvenlik iklimi çalışanların kendisini güvende hissetmesini sağlayacak ve onların kendilerini örgüte bağlı hissetmelerini gerçekleştirecektir. Tez araştırmasında söz edilen bu örgütsel davranış değişkenleri seçilmiş olup sağlık çalışanları üzerindeki etkisi araştırılmıştır.

Söz konusu değişkenlerin literatür araştırması yapılmış, kullanılan örgütsel davranış değişkenlerini ölçmek üzere tasarlanan anket, sağlık kurumlarında kolayda örnekleme yoluyla 171 kişiye uygulanmış ve araştırma analizlerine yer verilmiştir.

Literatürde sağlık kurumlarında yapılan çalışmalar çok sınırlı olduğundan, günümüzde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel İletişim, İş Özerkliği ve Örgüt Güvenlik İklimi değişkenlerinin Stratejik Çevikliğe etkisi araştırılarak literatüre kazandırılmış olup, sağlık sektöründe örgütsel davranış değişkenlerine ait yapılan araştırmaların boşluğu doldurulmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler:Stratejik Çeviklik, İş Özerkliği, Örgütsel İletişim, Örgüt Güvenlik İklimi, Örgütsel Bağlılık, Sağlık Kurumları

ABSTRACT

A RESEARCH BETWEEN STRATEGIC CYCLING, BUSINESS AUTONOMY, ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, ORGANIZATION SECURITY CLIMATE, ORGANIZATIONAL LEGISLATION AND HEALTH SECTOR

Nevin BOZGÜL

Master Thesis: Department of Business Administration

Consultant: Prof. Dr. Osman YILDIRIM

March 2018 –81 pages

Today's competitive environment forces the health institutions to take into account variables such as strategic agility, business autonomy, organizational communication, organizational security climate, organizational commitment and so on, as well as in businesses. For example, the strategic agility creates the opportunity to quickly observe, modify, and orient the activities that it is carrying out. The ability of employers to exercise their discretion will make it easier to achieve organizational goals that can add value to the work they do. Effective communication within the organization will also lead to happiness while ensuring individual participation in the system. The organizational security climate will ensure that employees feel safe and that they feel self-reliant. These organizational behavior variables mentioned in the thesis research were selected and the effect on health workers was investigated.

The questionnaire was designed to measure the variables of organizational behavior used in the literature and it was easily applied to 171 individuals in the health institutions and the research analysis was included in the questionnaire.

Since the work done in health institutions is very limited in the literature, literature has been acquired by investigating the effects of Organizational Commitment, Organizational Communication, Business Autonomy and Organizational Security Climate variables on Strategic Agility and tried to fill the gap of researches about organizational behavior variables in the health sector.

Keywords: Strategic Agility, Business Autonomy, Organizational Communication, Organizational security climate, Organizational Commitment, Health Institutions

ÖNSÖZ

Günümüzde Stratejik Çeviklik, İş Özerkliği, Örgütsel İletişim, İş Güvenliği, Örgütsel Bağlılık değişkenleri ile ilgili çok sayıda araştırma yapılmaktadır. Hızlı olmak, problemlerin kısa sürede çözülmesi, sektörde fırsatların ve tehditlerin önceden algılanması olan Stratejik Çeviklik sağlık kurumlarında, teşhis ve tedavi yöntemlerinin uygulanmasında hayati önem taşıdığından dolayı, bağımlı değişken olarak seçilmiş olup, stratejik çevikliği etkileyen faktörler olarak iş özerkliği, örgütsel iletişim, örgüt güvenlik iklimi, örgütsel bağlılık değişkenleri ele alınmış ve bu bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

Bu tez çalışmasında, Stratejik Çeviklik, İş Özerkliği, Örgütsel İletişim, İş Güvenliği, Örgütsel Bağlılık değişkenlerine ilişkin olarak hastane çalışanlarının görüşlerine anket yoluyla başvurulmuştur. Anketler değerlendirilerek, bağımsız değişkenlerin (iş özerkliği, örgütsel iletişim, örgüt güvenlik iklimi, örgütsel bağlılık), bağımlı değişkenimiz olan stratejik çeviklik üzerindeki etkisi ve stratejik çevikliğin sağlık kurumu çalışanları üzerindeki etkisi açıklanmıştır.

Tez çalışmamda, ihtiyaç duyduğum her noktada bana zaman ayıran, yol gösteren değerli hocam, tez danışmanım Prof. Dr. Osman YILDIRIM'a, anlayışından, ilgisinden ve yardımlarından dolayı teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca çalışmam boyunca bana her konuda destek olan sevgili eşim Serdar Bozgül'e ve ailemin her bir ferdine ayrı ayrı teşekkürü borç bilirim.

İSTANBUL, 2018

Nevin BOZGÜL

İçindekiler

Özet.....	III
Abstract.....	IV
Önsöz.....	V
Tablolar Dizini	IX
Şekiller Dizini.....	X
Simgeler Ve Kısaltmalar Dizini.....	XI
Ekler Listesi.....	XII
Bölüm-1.....	13
1.Giriş.....	13
1.1.Problemin Tespiti.....	13
1.2.Çalışmanın Amacı.....	14
1.3.Araştırma Metodolojisi	15
1.4. Ünitelerin Planı.....	15
Bölüm-2.....	16
2.1. Stratejik Çeviklik.....	16
2.1.2.Çevik Örgütlerin Özellikleri	17
2.1.3. Çevik Örgütleri Diğerlerinden Ayıran Özellikler	18
2.1.4. Stratejik Çeviklik Tanımı Ve Kavramı.....	19
2.2. İş Özerkliği	22
2.2.1.İş Özerkliği Tanımı Ve Kavramı.....	22
2.2.2. İş Karakteristikleri (Özellikleri) Modeli.....	23
2.2.3. İş Özerkliğinin Etkileri.....	24
2.3. Örgütsel İletişim	25
2.3.1. Örgütsel İletişimin Kavramsal Tanımı.....	25

2.3.2. Örgütsel İletişimin Önemi	26
2.3.3. Örgütsel İletişim Biçimleri	27
2.3.3.1. Yapısal İletişim Bakımından İletişim	27
2.3.3.2. Mesajın Akım Yönü Bakımından İletişim	28
2.3.4. Örgütsel İletişimde Kullanılan Araçlar	29
2.4. Örgüt Güvenlik İklimi	32
2.4.1. Örgüt Güvenlik İklimini Etkileyen Değişkenler	33
2.4.2. Örgüt Güvenlik İkliminin Boyutları	33
2.4.3. Örgüt İklimi Tanım Ve Kavramı	34
2.5. Örgütsel Bağlılık	36
2.5.1. Örgütsel Bağlılık Tanımı Ve Kavramı	36
2.5.2. Örgütsel Bağlılığın Önemi	37
2.5.3. Örgütsel Bağlılığın Oluşum Aşamaları	38
2.5.4. Örgütsel Bağlılığı Değişkenine Etki Eden Faktörler	38
2.5.5. Örgütsel Bağlılığın Boyutları	39
Bölüm 3	41
Örgütsel Davranış Değişkenleri Arasındaki İlişkiler Ve Bir Araştırma	41
3.1. Araştırmanın Modeli, Kapsamı Ve Varsayımlar	41
3.2. Veri Toplama Aracı	42
3.3. Ana Kütle Ve Örneklem	42
3.4. Veri Analizinde Kullanılan İstatistiksel Teknikler	43
3.5. Hipotezler	43
3.6. Araştırmanın Kısıtlılıkları	44
3.7. Bulgular	44
3.8. Demografik Özellikler	44
3.9. Ölçeklerin Güvenilirlik Ve İç Tutarlılık Ölçütü Değerleri	45

3.10. Modelde Kullanılan Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	47
3.10.1 Stratejik Çeviklik (Sa).....	48
3.10.2. İş Özerkliği Ölçeği (Wa)	49
3.10.3. Örgütsel İletişim (Com)	50
3.10.4. Örgüt Güvenlik İklimi (Ws)	51
3.10.5.Örgütsel Bağlılık	52
3.11. Yapısal Eşitlik Modellemesi İle Kurgulanan Modelin Yol Analizi	53
3.11.1. Model 1 (Kurgulanan Model).....	53
3.11.2. Model 2 (Gerçekleşen Model)	54
Sonuç.....	56
Kaynakça	61
Ekler.....	73
Ek 1.Katılımcı Anketi.....	73
Ek 2. Özgeçmiş	78

TABLolar DİZİNİ

	Sayfa
Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerinin yüzdesel dağılım tablosu.....	45
Tablo 2.Araştırmada kullanılan ölçeklerin Güvenilirlik Değerleri Tablo.....	46
Tablo 3. Standart İyi Uyum Ölçütleri ve Model İçin Hesaplanan Uyum Değerleri.....	47
Tablo 4. Gerçekleşen modelden elde edilen regresyon parametreleri ve yapısal eşitlikler	55



ŞEKİLLER DİZİNİ

	Sayfa
Şekil 1. Araştırma Modeli	41
Şekil 2. Stratejik Çeviklik Ölçeği (Jİ) DFA analizi.....	48
Şekil 3. İş Özerkliği (Jİ) DFA analizi.....	49
Şekil 4. Örgütsel İletişim (Jİ) DFA analizi.....	50
Şekil 5. İş Güvenliği (JS) DFA analizi	51
Şekil 6. Örgütsel Bağlılık (JS) DFA analizi	52
Şekil 7. Kurgulanan Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yol Analizi	53
Şekil 8. Gerçekleşen Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yol Analizi.....	54

SİMGELER ve KISALTMALAR DİZİNİ

SPSS	:Statistical Package for the Social Sciences
AMOS	:Analysis of Moment Structure
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
KMO	:Kaiser-Meyer-Olkin
GFI	: Uyum İyiliği İndeksi (Goodness of Fit Index)
CFI	: Karşılaştırılmalı Uyum İndeksi (Comparative Fit Index)
RMSEA	: Yaklaşık Hataların Ortalama Kare Kökü
SA	: Stratejik Çeviklik
COM	: Örgütsel İletişim
OC	: Örgütsel Bağlılık
WS	: Örgüt Güvenlik İklimi
WA	: İş Özerkliği
SC	: Güvenlik İklimi
SM	: Güvenlik Motivasyonu
NC	: Normatif Bağlılık
CC	: Devam Bağlılığı
AC	: Duygusal Bağlılık

EKLER LİSTESİ

	Sayfa
Ek 1. Katılımcı Anketi.....	73
Ek 2. Özgeçmiş.....	78



BÖLÜM-1

1.GİRİŞ

Literatür incelendiğinde, yalın üretim kavramının çevik üretim gibi algılandığı ve işletmelerde iş süreçlerinde yoğun kullanıldığı görülmektedir. Yalın üretimin daha sonra çevik üretime dönüştüğü ve hatta çeviklik stratejilerinin öne çıktığı gözlemlenmektedir. Stratejik çevikliğin, esnekliğe olan ihtiyacı karşıladığı, kaliteyi yükselttiği, israfı azalttığı, değişimi tetikleyerek belirsizliği azalttığı ileri sürülmektedir (Sheridan,1993; Çetin,2006; Jahanzaib, Akhtar ve Ali, 2013, Kidd, 1994). Stratejik Çeviklik özelliği kazanan örgütlerde çalışanların kendiliğinden değer katmalarına ve özgürce karar vermelerine fırsat verecek iş özerkliği tanımlanmaktadır. Diğer yandan örgüt güvenlik ikliminin örgütsel bağlılığa katkısı ve örgütsel iletişimin önemli örgütsel davranış değişkenleri olduğu düşünülerek araştırma modeline dahil edilmişlerdir. Araştırma modeli ve modele ilişkin hipotezlerin test edilmesi amacıyla, araştırma anketi hastane çalışanlarına uygulanarak veriler toplanmış ve istatistik analizlere tabi tutulmuştur.

1.1.Problemin Tespiti

Günümüz şartlarında rekabet giderek artmakta, müşteri talepleri değişkenlik göstermektedir. Bu koşullarda örgütlerin ayakta kalması, sürdürülebilir olması için hızlı, esnek çalışmaları, piyasayı ve teknolojiyi takip etmeleri, örgüt içinde sağlıklı bir iletişim kurmaları, çalışan sirkülasyonunu düşük tutmaları ve dolayısıyla çalışanların örgüte bağlılığını sağlamaları, örgüt içinde güvenlik tedbirlerini almaları ve çalışanların motivasyonlarını arttırmaları, çalışanlarına bilgi, eğitim, deneyimleri doğrultusunda özerklik tanımları gerekmektedir. Tüm bunların sağlanması örgütlerin hem rekabet ortamında başarılı olmalarını hem de az maliyetle kaliteli ürün/hizmet sunmalarını sağlayacaktır. Ülkemizde özelleşerek sayıları her geçen gün artan sağlık kurumlarında tüm bu değişkenlerin sağlanması sağlık sektöründe artan rekabet içinde hem kurumların ayakta kalmasını, başarılı olmasını sağlayacak hem de kaliteli sağlık hizmeti sunumunu

hızlı ve verimli kılacaktır. Bu durumda ülkemizde yaşanan hastaların teşhis ve tedavi sürecindeki sıkıntılar, sektörde dünyadaki gelişmelerin yakalanabilmesi mümkün olabilecektir. Bu nedenle stratejik çeviklik, iş özerkliği, örgütsel iletişim, örgüt güvenlik iklimi ve örgütsel bağlılık değişkenleri arasındaki ilişkiler incelenmiş,

“Sağlık Sektöründe güvenlik algısının aidiyet duygusu üzerindeki etkisi nedir?”,
“Güvenlik algısı ve örgütsel bağlılık sağlık kurumlarında iş özerkliğini nasıl etkiler?”,

“Örgütsel bağlılık ve iş özerkliği sağlık çalışanında örgütsel iletişimi yönünde etkili midir?”

“Örgütsel iletişim, iş özerkliği ve örgütsel bağlılık, stratejik çevikliği etkiler mi?”

“ “Sağlık kurumlarında hizmet sunumu en verimli ve en kısa sürede nasıl sunulur?”

“Dünyada ve ülkemizde teknoloji ve sağlık alanındaki çalışmaların hızlıca takip edilmesi, uygulanabilir hale getirilmesi, dışa açık ekip çalışması sağlık çalışanlarında nasıl sağlanır?” sorularına cevap bulmak amacıyla ele alınan tez çalışmasında örgütsel davranış değişkenlerini seçebilmek ve inceleyebilmek amacıyla literatür taranmış ve hastane ortamları ziyaret edilmiştir.

1.2.Çalışmanın Amacı

Araştırma, hastane çalışanlarına kolayda örnekleme yoluyla anket uygulamak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın amacı, ülkemizde nüfusumuzun hızla artması, hastalıkların sıkça yaşanması sonucunda, sayıları gittikçe artan sağlık kurumları çalışanlarının, yaptıkları işe tecrübe ve eğitimlerini kullanarak değer katma ve takdir yetkisi ile çalışmalarını, güvenlik ikliminin sağlandığı sağlık kurumlarında çalışanların kendilerini güvende hissetmeleri ve örgüt bağlılıklarının artması ve örgütsel iletişimin verimli sağlanması ve tüm bu değişkenler yardımıyla ülkemizde de sağlık kurumlarının bilgi, teknoloji alanında dünyadaki gelişmelere ayak uydurması, rekabet ortamında ayakta kalabilmesi, hastalara doğru teşhis ve tedavi yöntemlerinin uygulanarak, hastalıkların kısa sürede iyileştirilmesi için sağlık çalışanlarının bağımlı değişken olarak değerlendirilen hız, esneklik, sektördeki fırsat ve tehditlerin öngörülmesini hedefleyen stratejik çeviklik kavramının ve bağımsız değişken olan İş Özerkliği, Örgütsel İletişim, İş Güvenliği ve Örgütsel Bağlılık konusundaki görüşlerini ortaya koymaktır. Elde edilen verilerle analizlerin yapılması hedeflenmiştir.

1.3.Araştırma Metodolojisi

Araştırma tanımlayıcı araştırma modeli ile gerçekleştirilmiştir. Tanımlayıcı araştırma, bir problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaya yönelik olarak gerçekleştirilen bir araştırma modelidir. Bu araştırma hastane çalışanlarına anket uygulamak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın amacı hastane çalışanlarının Stratejik Çeviklik, İş Özerkliği, Örgütsel İletişim, Örgüt Güvenlik İklimi ve Örgütsel Bağlılık konusundaki düşüncelerini ortaya koymaktır.

Araştırmada toplanan anket cevapları “SPSS for Windows 22.00 ve AMOS 22.0” programı kullanılarak analiz edilmiş ve yorumlanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerle ilgili doğrulayıcı faktör analizleri AMOS programında yapılmış ve cronbach’s alpha değerleri hesaplanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçekler arasında öngörülen kompleks model testi Yapısal eşitlik modellemesi yol analizi olarak yine AMOS programında test edilmiştir.

1.4. Ünitelerin Planı

Bu tez çalışması 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm Giriş bölümüdür. İkinci bölümde örgütsel davranış değişkenleri olan, Stratejik Çeviklik, İş Özerkliği, Örgütsel İletişim, Örgüt Güvenlik İklimi ve Örgütsel Bağlılık kavramlarının açıklandığı bölümdür. Üçüncü bölüm, yararlanılan ölçekler aracılığıyla tasarlanan ve uygulanan anket verilerinin analizlerinin incelendiği bölümdür. Sonuç olarak, elde edilen veriler sonucu ortaya çıkan sonuçlar ve bu sonuçların literatüre katkısından söz edilmiştir.

BÖLÜM-2

2.1. Stratejik Çeviklik

80 li yıllarda önem kazanan yalın üretim kavramı, israfın azaltılması, düşük maliyetle üretim aynı zamanda müşteri taleplerine cevap verebilme yeteneği olarak öne çıkmıştır. İlerleyen zamanlarda, çeşitlilik kazanan müşteri taleplerine cevap verebilmek ve artan rekabet koşullarında ayakta kalmak için hız ve esneklik ihtiyacı ile birlikte çeviklik kavramı önem kazanmıştır. Sonrasında ise pazar büyümüş, rekabet oldukça artmış, ayakta kalmak kadar lider olmak ta önem kazanmış olduğundan çevikliğin sağlanmasında stratejilerin uygulanması, pazardaki fırsatların değerlendirilmesi, oluşabilecek tehditlerin algılanması ve önlemler alınması kaçınılmaz olmuştur. Teknolojinin yoğun kullanımı, hızlı, esnek, olma önem kazanmıştır. 1995 yılındaki çalışmada, stratejik çeviklik kavramına insan ve bilginin kaldıraç olarak kullanılarak değişim ve belirsizliği organize etmede uzmanlaşma olarak değinilmiştir. (Goldman vd., 1995)

2.1.1. Yalın Üretim ve Çeviklik Tanımı ve Kavramı

Literatür incelendiğinde, öncelikle yalın üretim kavramına değinildiği görülmektedir. 1980 li yılların başında esnekliğe olan ihtiyaç oldukça artmış ve kalite, israfın azaltılması öne çıkan özellikler haline gelmiştir. Bunun sonucu olarak yalın üretim popülerlik kazanmıştır (Sheridan,1993). Çetin (2006) yaptığı çalışmasında, Japon işletmelerinin 30 yıl öncesinden bu yana “yalın üretim” ile oldukça büyük başarılar kazandığına değinmiştir. Değişim ve belirsizliğin fazla olduğu, yalın üretimin iş ortamında gerekli olup olmadığı tartışılırken, 1990 yılında endüstrinin önde gelenleri, 21. yy'ın başarılı üretim sistemini geliştirmeye çalışmışlardır (Ali, Jahanzaib ve Aziz, 2014).

Sonrasında piyasada yaşanan belirsizliklerin ve rekabetin artması, israfın azaltılması, kalitenin yükseltilmesi, esneklik kazandırılması gibi strateji gerektiren davranışların gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Yalın üretim sonrasında, değişen küresel

rekabet ve ekonomik şartlarla birlikte yaklaşık 20 yıl kadar önce çeviklik kavramı ortaya çıkmış (Jahanzaib, Akhtar ve Ali, 2013) ve kavram olarak ilk kez 1991 yılında Iacocca Institute tarafından yayınlanan “21st Century Manufacturing Enterprise Strategy” isimli raporda yer almıştır(Kidd, 1994).

Çetin (2006) 1991 yılında “çevik üretim” kavramının ortaya çıktığına değinerek, çevik üretimi, sürekli değişimin olduğu ortamda sürdürülebilirliği sağlama şeklinde tanımlamıştır. Her işletmede gerekli çeviklik düzeyi ve gereken çeviklik yeteneklerinin farklı olduğundan her işletmenin kendine ait çeviklik ihtiyaçlarını göz önünde bulundurma ve bu konuda üst yönetimin belirlediği şekilde çalışmaların sürdürülmesinin gerekli olduğu sonucuna varmıştır.

2.1.2.Çevik Örgütlerin Özellikleri

Çevik örgütlerin en önemli karakteristik özellikleri hızlı ve esnek olmalarıdır. Problemleri çözmeye, yeniliklere ayak uydurma konularında oldukça hızlıdırlar. Aynı zamanda sektördeki gelişimlere hemen adapte olabilirler (Sekman ve Utku, 2009). Çevik kurumlarda çalışanlar dinamiktir. Yöneticiler tutkuludur. Kararlar hızlı alınır ve eyleme geçirilir. Değişimlere anında tepki verebilme ve işi hızlı bitirme yeteneğine sahiptirler. Ürünün üretilmesinden, teslimatına hatta satış sonrası hizmete müşteri şikâyetlerinin cevaplanmasına hatta doğal afet anında bile çabuk karar alabilme esnekliğine sahiptirler. Çevik bir örgüte girildiğinde çalışanların pozitif enerjisi, dinamizm, her an her şey hazır olma durumu dikkat çeker.

Bir örgütte esnek olmayan katı, durağan bir yapı varsa, sektördeki değişikliklere uyum sağlamak için değişim yapılması gerektiği halde hala geleneksel bir yapı izleniyorsa, kurumsal atalet oluşmuş demektir (Sekman ve Utku, 2009).

Çevik örgütlerde çalışanların da örgütle uyumlu özelliklere sahip olması oldukça önemlidir. Bu yüzden daha işe alım sürecinde bunun gözönünde bulundurulması gerekir. Ayrıca ürün/hizmet üretiminde müşterilerin talep ve beklentilerinin önceden öngörülmesi önemlidir.

Bu konuyla ilgili Arslan, (2011) çalışmasında işe alınma sürecinde eğitimli, teknolojik gelişmelere uyum sağlayabilecek kişilere öncelik tanınması, müşteri talep ve ihtiyaçlarının önceden belirlenmesi için AR-GE departmanlarına önem verilmesi, bilgi teknolojilerinin yanında web sayfası kullanımı, alınan kararların yöneticiler tarafından çalışanlarla paylaşılması konularına değinmiştir.

2.1.3. Çevik Örgütleri Diğerlerinden Ayıran Özellikler

Örgütlerde, teknolojinin, bilginin, kaynakların paylaşılması hatta gerektiğinde rakip firmalarla bile işbirliği yapılması gerekebilmektedir. Yani çevik örgütler diğerlerinden farklı olarak şirket-dışı kaynaklardan yararlanırlar.

Bu nedenden dolayı çevik stratejiler uygulamak isteyen kurumların gerekli yeniliklere uyum sağlama yeteneklerini geliştirebilmek için örgütlerin işbirliğine önem vermeleri önemlidir. Çevik Örgütleri diğer örgütlerden ayıran özellikleri şöyle sıralayabiliriz;

- ***Esneklik***

Yapısal bir esneklik sağlarlar. Müşterilerinin çeşitli ihtiyaçlarına ve taleplerine uygun ürün/hizmet seçenekleri mevcuttur.

- ***Hızlılık***

Karar verme mekanizması, uygulama, algılama, analiz etme, sonuçlandırma, üretim, dağıtım kanallarında hız oldukça önemlidir. Hız önceliklidir.

- ***Müşteri Odaklılık***

Müşterilerin ne istediğini ilk bilen olmak isterler. Müşteri ile derin düzeyde, samimi, doğrudan iletişim kurmak asıl stratejidir.

- ***Keskin Gözlem Gücü***

Sektördeki fırsatları ve tehditleri, değişimleri, müşteri isteklerini anında algılayabilecek net gözlem gücüne sahiptirler.

- ***Hızlı Kararlar Alabilme***

Stratejik çevikliğin uygulandığı kurumlar, karar verecek ve uygulayacak kişinin anında görevlendirilmesini, yetkilendirilmesini ve en kısa sürede en doğru kararın alınabilmesini sağlarlar.

- ***Değişime ve Denemeye Yatkınlık***

Yeniliğe açık olmak, periyodik olarak kendilerini yenilemek, farklı olana ilgi göstermek, hataya toleranslı olmak önemlidir. En iyi ve en yeni teknolojiyi kullanarak işlerini yürütürler.

- ***Süreç ve İnsan Performansı, Sürekli Ölçme***

Çalışanların performansları kıdemlerinden belirleyicidir, güncel bilgilerle analiz yapılır. Değerlendirmeler ve ölçümler için elle hazırlanan raporlar kullanılmaz, teknoloji kullanılarak ölçümün objektif yapılması gereklidir. (Sekman ve Utku, 2009).

2.1.4. Stratejik Çeviklik Tanımı ve Kavramı

Çevre şartları çok hızlı değişmektedir. Bu değişime uyum sağlayabilmek için ekip çalışması yürütebilmek, iş bölümünün doğru işleyen bir iletişim ile birlikte sağlanabilmesi gerekmektedir. İşte bu anlamda beklenmeyen durumları önceden görme, tedbirler alma, mümkünse fırsata çevirebilme durumu çevikliği tanımlamaktadır (Kim vd. 2006).

Artan rekabet koşullarında kurumlarda maliyeti azaltan, değişken müşteri taleplerinin karşılanması gibi faydalar ise stratejik çeviklik sayesinde sağlanır. (Lin vd., 2006)

Stratejik çeviklik, gerekli yeniliklerin olabilmesi yeteneğidir. Stratejik çeviklik beraberinde öngörü, tecrübe somutlama, stratejik duyarlılıkta oluşturur. Firmanın pazardaki algılarının hassas ve doğru olması gereklidir (Doz ve Kosonen,2009).

Bu durumda stratejik çeviklik kurumlara müşteriye talebi doğrultusunda doğru ürünü zamanında sunarak müşteri memnuniyetini sağlamada ve rekabetçi pazar ortamında ayakta kalmalarına ve hatta liderlik durumunda olabilmelerine fırsat tanıyabilecektir. (Doz ve Kosonen, 2008)

Rekabet koşullarının gittikçe artması günümüzde ülkemizde de iş modellerinin hız kazanması ihtiyacı doğurmuş olup, örgütlerde çeviklik kavramının önem kazanmasına neden olmuştur. Örneğin ülkemizde yabancı yayın satan bir kitapçı yabancı bir yayını müşterisine 30 günde temin edebilirken, diğeri 20 gün içerisinde temin edebiliyorsa rekabet üstünlüğü sağlamış demektir.

Ancak günümüzde artık teknoloji de dâhil edilerek hız maksimum olarak sağlanabildiğinden Amazon.com sitesinden sipariş edilen bir kitap 3 gün içinde teslim edilebildiğinde sektördeki diğer firmaların rekabet koşullarına uyum sağlayabilmeleri için stratejik çevik bir yapı oluşturma gerekliliği kaçınılmaz bir durum olmuştur. Bu noktada Amazon stratejik çeviklik uygulamış, sektördeki fırsatları değerlendirmiş ve rekabette üstünlük sağlamıştır. (Sekman ve Utku, 2009).

Nitekim Türedi (2004) yaptığı çalışmada Türkiye'deki firmaların stratejik çeviklik konusunda değişimlere karşı yaptıkları uygulamalarda bilinçli olmadıkları ve bu yüzden hızlı karar alamadıkları için ülkemizde çevik üretim konusunda öncelikle bilgi birikimine ve sonrasında çeviklikte stratejik bir yapı oluşturulması için bu bilgiyi kullanacak insan ve teknolojiye ihtiyaç olduğu konusuna değinmiştir.

Ayrıca Bal (2004), çalışmasında globalleşen dünyada, işletmelerin ayakta kalabilmeleri için yeni üretim sistemleri kullanılmasının önem taşıdığına değinmiştir. Bilgisayar teknolojisinin de oldukça büyük yer edindiğine değinen Bal, ürün esnekliği, hızlı üretim, düşük maliyet yüksek ürün kalitesi ile ayakta kalmanın mümkün olabileceğini anlatmıştır.

Türkiye'de doğru kararlar alıp uygulayarak şartlara uyum sağlayabilmiş, uyguladıkları stratejilerle çevik şirket olabilmış işletmelere birkaç örnek vermemiz gerekirse;

- Beko: Grundig'i de satın alarak firmasını 2 saniyede 1 ürün satabilir hale getirmiştir.

- Turkcell: Abone sayısını 10 yıl gibi bir sürede 20 milyona ulaştırmış ve ve bayilik verdiği ülkelerde ve diğer ülkelerde liderliği hedeflemişlerdir. (Geniş kapsama alanı Türkiye’de ve yurt dışında kullanım hizmeti yaygınlığı ile, kullanıcılarının iletişim ihtiyaçlarına yüksek kalitede cevap verebilmeyi amaçlamaktadır.)
- Garanti Bankası: Ülkemizde internet bankacılığında müşterilerin güvenini sağlayarak, müşterilerinin %35’ine şubesiz bankacılık işlemleriyle hizmet vermeyi başarmışlardır.

90 farklı şirketten 192 kişiyle Barem Research şirketi tarafından yapılan anket sonuçlarına göre Türkiye’de sektöre tepki verme, uyum sağlama açısından en uygun bulunan 12 firma; Turkcell, Arçelik, Ülker, Vestel, Coca Cola, Unilever, Garanti, Pfizer, Koç, Yapı Kredi, Beko, Efes Pilsen şeklinde sıralanmıştır (Sekman ve Utku, 2009).

Stratejik çevikliğe sahip olan firmalar fırsatlar için tetikte olmaları gerektiğini bilirler. Sürekli olarak başarı ve başarısızlıklarından ders çıkarırlar. Öngörü ile pazarın önceden tahmin edilemeyecek durumlarını izlerler. (Sambamurthy, 2003).

Strateji geliştiren, sektördeki açıkları fırsata dönüştürebilen, stratejileri ile çeviklik kazanan firmalar rekabet fırsatlarını daha iyi değerlendirebilirler. Bu firmalar rekabetçi hareketler sergileyebilirler. (Sambamurthy, 2007)

Stratejik çeviklik, her sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de oldukça önemlidir. Hız ve esneklik sağlık sektöründe can alıcı bir noktadır. Bu yüzden sağlık kurumlarında hastanın psikolojik durumu, sağlık sorunları yaşadığı göz önünde bulundurulduğunda sağlık personelinin güler yüzlü, hızlı, dinamik, sorunları çabuk çözen insanlar olması gereklidir. Ayrıca hastalıkların, teşhis ve tedavi yöntemlerinin dünya çapındaki tüm gelişmeleri takip ve analiz edilmeli, bu gelişmeleri uygulayabilecek sağlık personelinin yetiştirilmesi sağlanmalıdır. Uygulamaların doğru ve hızlı yapılması da büyük önem taşır.

2.2. İş Özerkliği

Günümüzde işletmeler ve organizasyonlar hedeflerine ulaşmak için çalışanlarının verimli olmasını sağlayacak şekilde, çalışana özerklik vermektedirler. Bir başka ifadeyle, iş özerkliği çalışanların örgüt hedeflerine ulaşmasını sağlayacak bir kavram olarak öne çıkmaktadır.

2.2.1. İş Özerkliği Tanımı ve Kavramı

İş özerkliği işin yapılması esnasında çalışana işiyle ilgili tanınan özgürlük, takdir yetkisidir (Hackman ve Oldham, 1976). Ayrıca özerklik, yöneticiler tarafından iş tasarımının önemli bir kısmı olarak görülmektedir. İş görenlerin yaratıcılıklarını destekler, kendi fikirlerini uygularken aynı zamanda risk almalarını sağlar (Davis, 1994). Aynı zamanda çalışanın yapacağı işi planlarken ve çalışırken sahip olduğu serbestlik derecesidir (Morgeson vd. 2005). Bir başka deyişle işin yapılması esnasında işi yapan kişinin seçme hakkı ve özgürlüğü olarak ifade edilebilir (Brey, 1999).

Hackman ve Oldham iş özerkliği modelinde de yer alan iş özerkliği motivasyonu yüksek meslekler yaratma konusunda en önemli girişimlerden biridir. (Hackman ve Oldham, 1976)

Özerklik sahibi çalışanlar, işlerini bitirme süresi, işin içeriği, değerlendirmesi konusunda kendi eğitim, tecrübelerini kullanarak yaptıkları işe değer katma özgürlüğüne sahiptirler. Ancak diğer ekip arkadaşları ile birlikte çalışacak olduklarından özerklik tam bir bağımsızlık değildir (Dee vd., 2000). Ancak özerklik ve kontrol birbirine karıştırılmaması gereken kavramlardır. Özerklik bir bağımsızlıktır ancak kontrol edilebilir olmalıdır. Çalışmanın, çalışma dökümanlarının, bitirme süresinin, içeriğinin, çalışma şekillerinin belirlenmesinin ve uygulanmasının kontrol edilebilir olması gerekmektedir (Schwalbe, 1985).

Özerklik, aslında çalışanın daha yüksek motivasyon, performans ve yaratıcılıkla çalışmasını takdir etme şeklidir de denilebilir (Gagne, 2005). Aynı zamanda özerklik,

çalışanın kendisini yetenekli ve yaratıcı görüldüğünü hissetmesine neden olur. Bu duygulardaki çalışanın motivasyonu da performansı da artacaktır. (Gellatly ve Irving, 2001).

Çalışanlar işin yapılması sırasında üzerlerinde baskı hissederse, motivasyonlarında performanslarında düşüş izlenebilir. Performansları ve motivasyonları kısa süreli olacaktır. (Vansteenkiste vd., 2004).

İş özerkliğinin temel göstergeleri olarak, çalışanın özgürlük derecesi, bağımsız davranması, takdir yetkisini kullanması veya kendi planlarını uygularken risk alabilmesi gösterilebilir (Hackman ve Oldham, 1976; Davis, 1994).

Saragih (2011) yaptığı çalışmada, İş özerkliği ile çalışan performansı arasındaki ilişkiyi incelemiş ve araştırma bulgularına göre işinde özerklik bulunan çalışan daha iyi bir performans gösterdiğini ortaya koymuştur.

Çalışanı kendini özgür hissettiğinde ve takdir yetkisi kullanabilme fırsatı yakaladığında kendini daha çok işe vermektedir. Yapılan literatür çalışmalarında, iş özerkliğinin çalışanları işkolikliğe doğru sürüklediği ortaya konmuştur (Spence ve Robbins, 1992; Taris vd., 2008).

Özerklik kimi zaman kontrol kavramı ile karıştırılmaktadır. Aralarındaki farka baktığımızda ise aslında özerklik gözlemlerini kararlarını özgürce ifade edip uygulayabilme, kontrol ise çalışmalar ve görev şartlarının belirlenmesini ifade eder. (Schwalbe, 1985).

2.2.2. İş Karakteristikleri (Özellikleri) Modeli

İş Özerkliği, Hackman ve Oldham'ın modelinde bulunmaktadır. Bu model yüksek motivasyona sahip meslekler yaratma anlamında en önemli adımlardan biri olarak görülmektedir. (Hackman ve Oldham, 1976).

Bu modelde beş temel mesleki boyut tanımlanmıştır;

1. *Beceri Çeşitliliği*

Bir kişinin bir mesleği yapabilmek için ne dereceye kadar ileri derece de yeteneğe sahip olması gerektiğini gösterir.

2. *Görev Kimliği*

Kişinin yaptığı işi baştan sona kadar tamamlayabilme sorumluluğunun derecesini ifade eder.

3. *İşin Önemi (Görevin anlamlılığı)*

Bir kişi tarafından yapılan işin diğer kişileri ne kadar motive ettiği, mutlu ettiği, sağlıkları ya da mutlulukları üzerinde ne derecede önemli olduğunun göstergesidir.

4. *Geri Bildirim*

Kişinin yaptığı işte ne kadar başarılı olduğunu, etkili olduğunu ve öğrenme derecesini ifade etmektedir. Bir örgütte geri bildirim sadece yöneticiler, astlar ya da üstler tarafından değil, müşteriler ya da işin kendisinden gelebilir.

5. *Özerklik (Otonomi)*

Kişinin işi yapma esnasındaki seçme hakkı ve takdir etme yetkisidir.

2.2.3. İş Özerkliğinin Etkileri

İş Özerkliği, örgütün çalışanlara uyguladığı, özgürlük, bağımsızlık, takdir yetkisidir (Hackman ve Oldham, 1976). Ancak bu özgürlüğün tanındığı kişiler aynı zamanda diğer ekip çalışanlarına, yöneticilerine karşı sorumludurlar. Bu sorumluluk doğal olarak çalışana sorumluluk duygusunu ve iş tatminini sağlayacaktır (Lee, 1998 akt. Belias vd., 2015)

Sağlık Kurumlarında iş özerkliğinin sağlanması, çalışanlara takdir yetkisinin, özgürlüğünün tanınması sağlık çalışanlarının iş tatminini ve motivasyonunu arttıracak, özerklik tanınan sağlık çalışanlarının iletişim becerileri de daha güçlü olacaktır.

2.3. Örgütsel İletişim

Literatür incelendiğinde örgütsel iletişimin önemini vurgulayan pek çok sayıda araştırma yapıldığını görmek mümkündür. Örgütsel iletişim, 20.yy sonlarına doğru ortaya çıkmış ve çalışmalar yapılmıştır(Durgun, 2006). İletişim, “bireysel davranışları görüntüleyen ve etkileyen bir tekniktir” (Tutar, 2003). Ayrıca iletişim, kişiler ve örgütler arasında, ortak çıkarlarda anlaşma sağlamak için duygu, düşünce, veri ve bilgi paylaşımı ya da aktarılması şeklinde de tanımlanabilir (Bakan ve Büyükbeşe 2004).

2.3.1. Örgütsel İletişimin Kavramsal Tanımı

Bir kurumda ortak bir hedefe ulaşmak için birlikte çalışan insanlar arasındaki iletişim, hayati önem taşımaktadır. (Gülner 2007). Öyle ki, örgütte çalışanlar örgütte sağlanan iletişim sayesinde hangi işi nasıl yapmaları gerektiğini, üstleri tarafından kendilerinden beklenenleri belirleyebilmektedirler. (Yüksel 2005). İletişim, aynı zamanda yöneticilerinde örgütsel ortamda kullandığı temel araçlardan biridir. (Koçel 2001). Ayrıca işgörenlerin, örgütün amaçlarını anlamaları ve benimsemeleri, motive olabilmeleri, yönetim hakkında bilgi sahibi olmaları da oldukça önemlidir. Bu ne derecede sağlanabilirse yani işgörenlere örgütün kuralları, amaçları, hedefleri hakkında ne kadar çok bilgi aktarılırsa örgütün hedeflediği yere gelmesi o kadar kolay ve hızlı sağlanacaktır. (Yatkın ve Yatkın 2007). İletişim her örgüt için hayati önem taşıdığından merkezi bir nitelik taşımaktadır. (Nordin vd. 2011). Kurumlarda kurulacak olan başarılı bir iletişim ağı, kurumu ve çalışanları bir arada tutan bir “yapıştırıcı”, örgütsel etmenlerin sorunlarını çözen bir “yağ”, bütünü parçalarını birbirine ekleyen bir “ip”, örgüte yayılan “güç” olarak değerlendirilebilir. (Eroğlu ve Özkan 2009). Yapılan araştırmalarda, iletişimin sağlanmadığı kurumlarda iş tatminsizliği, güvensizlik, stres, devamsızlık, işten ayrılma eğilimleri, verimlilikte düşüş, örgüt başlılığı gibi

kavramlarda sıkıntılarının yaşandığı ortaya konulmuştur (Yüksel 2005). Örgütteki her çalışanın, kendi duygu ve düşüncelerini etkileyen, sosyal bir dünyası vardır. Bir örgütteki yaşam, çalışanlar arasındaki iletişim sayesinde başlar. Çalışanlar diğerleriyle birçok konuda paylaşımlarda bulunur ve fikir geliştirirler. Bu paylaşımlar sayesinde iş yerindeki kişisel ilişkiler, bireyin ayrılmaz bir parçası haline gelir. (Sürgevil 2006).

Örgütsel iletişim, işgörenlerin örgütsel tutum ve davranışları üzerinde de oldukça önem kazandığından “çalışanın kendini kurum ile birlik ve uyum içinde ve güvende hissetmesine neden olacaktır. (Ünler ve Bulutlar, 2009)

Olumlu ve sağlıklı ilişkilerin varlığı, çalışanların mesleklerine ve çalıştıkları kuruma pozitif bir bakış açısı kazanmalarını sağlayacaktır. Örgüt içinde sağlanacak olan etkili iletişim, çalışanlarda başta kurumla özdeşleşme, aidiyet hissetme ve örgüte bağlılık olmak üzere bir çok olumlu tutum ve davranışı sağlayacaktır. Kurumların, sektörde rekabet anlamında üstünlük elde etmelerinde önemli olan insan kaynağının, örgütün hedefleri ve amaçları yönünde örgütle özdeşleşme düzeylerini, motivasyonlarını, iş tatminlerini, örgüte bağlılıklarını artırıcı faaliyetler içerisine girmelerinin sağlanmasında örgütsel iletişime büyük önem verilmesi gerekmektedir. Her boyutta sağlıklı iletişimin sağlandığı kurumlarda, çalışanların kendilerini örgütün bir parçası gibi görme duygusunu oluşturacağından kurumları için en yüksek performansla çalışacaklardır. Çalıştığı kurum için elinden geleni yapan çalışanların olduğu örgütler doğal olarak rekabet avantajı kazanacaktır. (Derin vd.2017),

2.3.2. Örgütsel İletişimin Önemi

Ekinci (2006), yaptığı çalışmada Örgütsel iletişimin kuruma sağlayacağı faydaları ve kurum için önemine değinmiş ve bunları aşağıda belirtildiği şekilde sıralamıştır.

- Yönetimin vereceği kararlarda kullanabileceği bilgiyi sunar.
- Örgüt tarafından alınan kararların işgörenler tarafından algılanmasını ve doğru bir şekilde uygulanmasını sağlar.
- Çalışanların örgüte bağlılıklarını arttırarak örgütün devamlılığına fayda sağlar.

- Çalışanların örgütsel bağlılık, motivasyon gibi davranışlarını olumlu olarak etkileyeceğinden performansı da yükseltecektir.
- İşgörenlerin paylaşım duygusunu artırır.
- İş ortamındaki olumsuzlukları azaltır.
- Yapılacak olan işlerinde birliğin sağlanmasını gerçekleştirir.
- Güven duygusu oluşturur.
- Hem iş görenlerin hem yöneticilerin oluşabilecek hatalarının oluşmasını azaltır ve oluşabilecek hataların giderilmesine katkıda bulunur.
- Örgütün kârlılığını ve devamlılığına önemli katkıda bulunur.
- Stratejik planların doğru ve etkin olarak uygulanmasında önemli katkıda bulunur.

2.3.3. Örgütsel İletişim Biçimleri

Örgütlerin kendi içlerinde ya da dış çevreleriyle iletişim kurarlarken kullandıkları yöntemleri yapısal özellikleri ve mesajın yönü bakımından ikiye ayırmak mümkündür. (Tutar, 2003) Yapısal işleyişi bakımından iletişim bir örgüt şeması dahilinde hiyerarşik düzende yapılıyorsa biçimsel iletişim, herhangi bir hiyerarşik düzen gözetmeksizin, örgüt şemasına bağlı kalınmaksızın kendiliğinden gelişen iletişim ise Doğal iletişimdir. Mesajın yönü bakımından incelendiğinde Dikey, Yatay ve Çapraz iletişim söz konusudur. Dikey iletişim, yöneticilerin çalışanlarıyla ya da çalışanların üstleriyle kurduğu iletişim türüdür. Yatay iletişim ise aynı statüdeki çalışanların iletişimidir.

2.3.3.1. Yapısal İletişim bakımından İletişim

- Biçimsel İletişim

Hiyerarşik yetki dahilinde örgüt içi ve dışı arasındaki bilgi akışını ifade eder. Kurumda resmen belirlenmiş olan örgüt şeması dahilinde kimin kiminle iletişimde bulunacağı açık ve net olarak bellidir.

- Doğal İletişim

Örgütün önceden belirlenmiş olmayan yapı ile doğal olarak kişilerin birbirleriyle kurdukları iletişimidir. Biçimsel iletişim kadar doğal iletişim de kurumun amaçlarının gerçekleşmesinde oldukça önemlidir. (Ekinci, 2006)

2.3.3.2. Mesajın Akım Yönü Bakımından İletişim

Dikey İletişim

Yukarıdan Aşağıya ve Aşağıdan Yukarıya olmak üzere 2 çeşittir.

- Yukarıdan Aşağıya İletişim

Örgütlerde en sık kullanılan iletişim şeklidir. Hiyerarşik yapı içerisinde üstlerden astlara notlar, eğitim, mektup, örgüt ile ilgili dökümanlar, sağlık ve güvenlik politikası dökümanları, toplantı tutanakları vs. dökümanların ve bilgilerin paylaşıldığı iletişim türüdür (Greenberg,2002).

- Aşağıdan Yukarıya İletişim

Bu iletişim türünde astların üstlerine bildirdiği görüşler ve raporlar yer almaktadır. Astların yukarıdan gelen mesajların doğru anlaşılıp anlaşılmadığının bir geri bildirim olarak ta düşünülebilir.

Çalışanların, yöneticilerine toplantı raporlarını, raporlarını, görüşlerini ilettikleri iletişim şekli aşağıdan yukarıya doğru iletişimidir. Üstlerinden gelen bilgilerin çalışanlarca doğru anlaşılıp anlaşılmadığı aşağıdan yukarıya doğru gerçekleşecek geri bildirim ile anlaşılır. Ancak erişilmezlik ya da fiziksel uzaklık, her kademedeki bilgilerin değişikliğe uğraması, amirlerin davranışları, çalışanın statüsü gibi bazı durumlar aşağıdan yukarıya doğru iletişimi engelleyebilmektedir. Astların düşüncelerini ve üstlerine aktarmak istediklerini rahatça üstlerine aktarabilmeleri için, üstlerin astlarını cesaretlendirmeleri rahatlatmaları gereklidir (Ziyaoğlu, 1999).

Yatay İletişim; Örgüt içinde işleyişin düzenli olarak aynı kademedeki yöneticilerin daha üst kademeye başvurmada önce bir emire gerek kalmada birbirlerini ilgilendiren konularda işbirliği yapma amaçlı iletişim biçimidir. Aynı zamanda benzer kademedeki çalışanların süregelen faaliyetleriyle ilgili planlama, kontrol fonksiyonlarını yerine getirmek amacıyla kendi aralarında iletişim kurmaları şeklindedir (Gürgen, 1997).

Çapraz İletişim; Örgüt içinde bilgileri paylaşarak sorunların çözümü ve sonuca ulaşma hedefiyle değişik birimlerde ve hiyerarşik basamaklarda bulunan ancak aynı işin basamaklarını yerine getirmekte görevli çalışanların iletişim kurma şeklindedir. Çoğunlukla dikey iletişimde ortaya çıkabilen sorunların giderilmesi, olağanüstü durumlarda işbirliğinin kısa sürede sağlanması gibi amaçlarla kullanılır. Çapraz iletişimin sık kullanılması bazen yetki karmaşası sorunu yaratabilmektedir (Artan vd, 1999).

Çapraz iletişim yetki ilişkilerinin sonucu ortaya çıkmıştır. Hiyerarşik statüsü ve çalıştıkları birimi farklı olan ama ancak benzer görevleri yerine getiren kişilerin birbirleriyle iletişim kurmalarını sağlamaya yarayan bu iletişim türünde bilgileri paylaşarak sorunların çözülmesi ve sonuca ulaşma hedeflenmektedir.

2.3.4. Örgütsel İletişimde Kullanılan Araçlar

Örgütsel iletişimde iletişimin kolay sağlanabilmeleri için bir çok araç kullanabilmek mümkündür. Böylece bu bilgiler iletilmek istenen kişilere zamanında doğru ve kolay iletilmiş olur.

-Yazılı Genelgeler, Duyurular, Belgeler ve Raporlar: İletilmek istenen bilgi bir çok farklı kişiye gönderilecekse bilginin yazılı biçimde olması hem iletilen kişinin mesajı daha doğru algılamasını ve daha ciddiye almasını, hem kalıcı olmasını sağlayan bir etkidir (Üstün Dökmen (İletişim Çatışmaları ve Empati), A.Usluata (İletişim), Tregold R.F. (Çağdaş Çalışma Düzeninde Kişilerarası İlişkiler)

-Yazılı Yayın Organı: Örgüt tarafından yayınlanan gazete, dergi, bülten, gibi yazılı olan iletişim araçlarıdır.

-*El Kitapları ve Broşür*: Örgütü kendi çalışanlarına ve örgüt dışına tanıtmak üzere kullanılan renkli, küçük, çok sayfalı olmayan basılı iletişim araçlarıdır.

- *Posterler, Afişler ve Duvar Tabloları*: Örgütün çeşitli birimlerine asılan yazılı ve/veya resimli mesajlarla hem örgütün çalışanlarına hem müşterilerine yönlendirici, bilgilendirici etkiye sahip iletişim araçlarıdır.

-*İlan (Duyuru) Tahtaları*: Örgütün resmi olan duyurularını iletmek için kullanılan kurumun herkesçe görülebilecek yerlerine asılan ilan panolarının yanı sıra işgörenlerin kendilerine ait duyurularını da asabilecekleri iletişim araçlarıdır.

- *Kurum İçi Anons ve Radyo Sistemi kullanımı* Motive edici ve eğlendirici bir iletişim aracıdır. Çoğunlukla tek yönlü gerçekleştirilir.

-*Elektronik Veri Ağı*: Bilgi ve haberlerin bilgisayar ve internet aracılığıyla paylaşılması yoluyla kullanılan iletişim aracıdır.

-*Diğer Eğitim-İletişim Araçları*: Tepegöz, slayt, video, episkop, flip-chart gibi görsel-ışitsel eğitim ve iletişim araçları ile desteklenen iletişim aracıdır(Ekinci, 2006).

Etkin bir örgütsel iletişim ancak çift yönlü bilgi alış verişi ile mümkün olabilmektedir. Örgütsel iletişimin sağlanabildiği kurumlarda sürekli geri besleme değerlendirmesi yapılarak bilgilerin çalışanlarla paylaşılması sağlanır. Etkin bir örgüt içi iletişim başta yöneticiler olmak üzere tüm diğer yöneticiler ve çalışanların katılımı ile sağlanabilir. Örgütsel iletişimin sağlanamadığı, bilgi ve geri besleme iletişiminin olmadığı, sırların arttığı kurumlarda, problemler, kararsızlık, çatışma, uyuşmazlık, ve sorun çözmede isteksizlik sorunları ortaya çıkabilmektedir.

Nitekim Ulukuş (2010), çalışmasında örgütsel iletişim kavramını ortaya koyarak çalışanların kurum içi ilişkilerine katkısını ve önemini tespit etmeyi amaçlamıştır. Bu amaçla örgüt, örgütsel iletişim ve kurum içi ilişkiler konularına değinerek, çalışanların kurum içi ilişkilerini arttırmak için iletişim açısından dikkat edilmesi gereken konuları ele almıştır.

Özellikle ekip çalışmasının çok önemli olduğu, bölümlerin birbirleriyle koordineli ve birbirleriyle haberdar olarak çalışmasının iletişimin açık ve net şekilde yapılmasının çok önem kazandığı sağlık sektöründe, rol çatışmalarının ve diğer tüm sorunların üstesinden gelinerek amaç birliğinin sağlanması, bu bağlamda iletişim becerileri ve motivasyonun artırılması bireyleri ve kurumları başarıya götüren en önemli yoldur.

Örgütsel iletişimi bu yönüyle inceleyen Bekcan (2015), sağlık çalışanlarında iletişim becerilerinin önemine değinmiş, hastane içinde tedavi hizmetleri kalitesinin sağlanmasında iletişimin açık ve net olmasının aksama ve sorunları ortadan kaldıracığına değinerek takım çalışmasının önemine değinmiştir.

İletişimin şeffaf olarak sağlandığı, çalışanların birbirleriyle ve yöneticileriyle bilgi alışverişi halinde bulunmaları, görüş ve fikirlerine değer verildiğini görmeleri, görüşleriyle kuruma katkıda bulunmalarına izin verilmesi, istek ve şikâyetlerine önem verilmesi bireylerin işten ayrılma niyetlerini azaltacak ve örgüte bağlılıklarını arttıracaktır.

Konuyu bu yönüyle ele alan Özenir (2015), Hatay ilinde yaptığı çalışmada örgütsel iletişimin tanımı ve önemine değinerek örgütsel bağlılık tanımı, önemini açıklamıştır. Sonrasında işten ayrılma niyetini tanımlayarak işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri ve sonuçlarını değerlendirmiştir.

Örgütsel iletişimin sağlanamadığı, bilgi alışverişinde birçok nedenden dolayı yaşanabilecek olumsuzluklar, ekip çalışmasında uyumsuzluk yaratacak, bu da hem örgüt hem birey başarısında olumsuzluğa neden olabilecektir.

Nitekim Uçar (2016), sağlık çalışanlarının birbirleriyle iletişimindeki bariyerlerini araştırdığı çalışmada etkin bir ekip çalışması için örgütsel iletişimin önemini vurgulamıştır. İzlenen iletişim problemlerinin nedeni olarak, genel olarak iletişim becerisinin yetersizliği, ekip çalışmasında uyumsuzluk ile ilgili sorunları göstermiştir.

Günümüz rekabet koşullarında örgütün ayakta kalabilmesi için oldukça büyük öneme sahip olan örgütsel iletişim, hem idarecilerin ve çalışanların sorun ve

beklentilerinin karşılanmasına ışık tutacak hem de oluşabilecek her türlü sorunun doğru ve en kısa zamanda çözülmesini sağlayacaktır.

Human (2016), Örgüt yapısı ve örgütsel iletişim arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmada, örgüt yapısı ve örgüt içi iletişim kavramlarına değinerek, örgüt yapısının bütün faaliyetler için zemin oluşturduğunu anlatmış ve bu zeminin uygun ve elverişli olmasının örgüt başarısını artırırken, aksi durumun örgüt yaşamını tehdit edebileceğini savunmuştur. Örgüt içi iletişimin ise birimler arasındaki etkinliğin sağlanmasında oldukça büyük önem taşıdığına değinmiştir.

Şeffaflık ve netliğin çok önemli olduğu sağlık sektöründe iletişimin açık ve net yapılması iletişim bütünlüğünün sağlanması, kaliteli sağlık hizmeti sunumunun vazgeçilmez unsurlarındandır. Sağlık sektöründe takım çalışmasının gerçekleşmesi için doğru ve sürekli iletişimin sağlanması gerekmektedir.

2.4. Örgüt Güvenlik İklimi

Örgüt güvenlik iklimi ilk olarak 1980 yılında Dov Zohar tarafından incelenmiş ve örgütün güvenlik bakış açısıyla işgörenler tarafından algılanan bilgi bütünü olarak yorumlanmıştır (Zohar 1980).

Örgüt güvenlik iklimi çalışanların işlerindeki güvenlik algıları, riskli işlerle ilgili yönetimin denetimleri ile ilgili oluşturdukları geçici güvenlik kültürü olarak ta tanımlanabilir (Wiegmann vd. 2002).

Çalışanların, çalıştıkları iş yerlerinde kendilerini güvende hissetmeleri önemli bir konudur. Örgüt Güvenlik iklimi, örgütte alınan güvenlik önlemleri ile ilgili olarak uygulanan politika ve uygulamaların işgörenler tarafından nasıl algılandığı ile ilgilidir (Neal ve Griffin, 2006). Kendisini güvende hissedemeyen çalışan veya güvenlik algısı yüksek olan kişi işyerinde daha mutlu, daha verimli çalışacaktır.

Daha basit bir şekilde belirttiğimizde örgüt güvenlik iklimi, çalışanların güvenlik ortamı, risk gibi konularda ortak algıdır. Çalışanlar görevlerini uygularken ortak olarak örgüt tarafından geliştirilen risk önleyici politikalar, yönetsel kararlar, çalışanların güvenlik beklentileri ile güvenli çalıştıklarını düşündüklerinde örgütsel bağlılığı etkileyen faktörlerdir (Seçer, 2012).

2.4.1. Örgüt Güvenlik İklimini Etkileyen Değişkenler

Bu değişkenleri şu şekilde sıralayabiliriz;

- Örgütsel deneyimler, sıkça verilen eğitimler, yönetsel güvenlik sisteminin niteliği
- İletişim
- Yöneticilerin, çalışanların güvenliği ile ilgili düşünceleri
- Örgütte uygulanan sağlık ve güvenlik eğitimleri, programları vs. için çalışanların katılımı (Neal vd., 2000)

2.4.2. Örgüt Güvenlik İkliminin Boyutları

Zohar, bu konuda araştırma yapanların öncüsü olarak 20 farklı sektörde yaptığı çalışmalarda güvenlik iklimini 8 boyutta değerlendirmiş, sonrasında yapılan araştırmalarla bu sayı değişikliğe uğramıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde güvenlik iklimi iş görenlerin karşılaşabilecekleri iş kazaları, meslek hastalıkları ve risk algıları, bu konularda yöneticilerinin güvenlikle ilgili tutum ve davranışları incelenmiştir. (Küleççi,2012).

1. Güvenlik İklimi

Güvenlik iklimi, çalışanların, örgüt içindeki çalışmalarının sonucunda güvenlik beklentilerini ve bu beklentilerin gerçekleşme derecelerini yansıtan algıdır. Örgüt kültürüyle karşılaştırıldığında daha kısa vadelidir. (Karcıoğlu,2000). Güvenlik iklimi, işgörenlerin davranışlarını etkileyen ve çalışanlar tarafından algılanan, kısaca örgüte egemen olan tüm psikolojik etkenlerdir. (Acuner, 2010).

2. Güvenlik Motivasyonu

İş görenlerin sahip olduğu yargılar, örgütlerdeki güvenlik uygulamaları, işyeri sağlığı ve güvenliği uygulamalarının düzenli olarak yapılması ve bu uygulamalara çalışanların katılımı olarak belirtilebilir. Bu özelliklerin bir çok iş kazasını önleyebildiği çalışmalarla ortaya konmuştur. Flin ve arkadaşları, farklı ülkelerde yayınlanmış bir çok çalışmalarında güvenli tutum ve davranışların yönetime olan algıyı etkilediğini, doyum ve güvenlik sistemlerinin varlığı ve yokluğunun algıyı değiştirebildiğini ve oluşabilecek risklerin ve tehlikelerin de algıyı etkileyebildiğini, işin yürütülmesi ve güvenlik arasındaki denge, çalışanların güvenlik beceri ve bilgilerinin de algıyı etkileyebileceğine değinmişlerdir (Lisa, v.d,2010).

Ayrıca yapılan çalışmalarda, çalışanların işyerlerini güvenli olarak algıladıklarında, işyerini tehlikeli olarak algılayanlara göre daha az iş kazası ile karşılaştıkları belirlenmiştir (Flin vd.,2000).

Sonuç olarak Örgüt güvenlik iklimi boyutlarının yaklaşımları yapılan araştırmalarla aşağıdaki şekilde incelenmiştir (Clarke, 2010):

- Tutumsal yaklaşım; çalışanların güvenliğe karşı tutumlarının ve davranışların ölçülebilmesi için memnuniyet, güvenliğe dair uygulanan kural ve düzenlemelere karşı uyum, çalışma koşulları
- Algısal yaklaşım: Çalışanın örgüt uygulamalarına yönelik algısının ölçülmesi
- Karışık Yaklaşım: Kişisel algılar ile sergilenen tutum davranışlardır.

2.4.3. Örgüt İklimi Tanım ve Kavramı

Örgüt Güvenlik ikliminin araştırıldığı çalışmalarda örgüt iklimi öne çıkan konular arasında yer almaktadır. Örgüt iklimi çalışmalarda sıklıkla alınan konulardan biridir.

İklim; çevresel özellikleri de içinde barındıran, kişiden kişiye aktarılacak kalıp davranışlar oluşturan değerlerdir (Tagiuri, 1968). Kişilerin ortak olaylar ve düşüncelere verdiği tepki, tutum ve davranışlardır (Denision, 1990).

Örgüt iklimi ise, örgütteki çalışanlar veya gruplar arası iletişimin sonucu “örgüt kültürünün, örgütte yarattığı hava” şeklinde tanımlanabilir (Şişman, 2002).

Örgüt ikliminin diğer bir tanımı ise, örgüte kişilik kazandıran, çalışanların davranışlarına etki eden, çalışanların algılarıyla işlevsellik kazanan, ölçülebilir, liderlik tarzı, karmaşıklık, büyüklük, yapı olarak yapılabilir (Çetinkanat, 1988; Yüksel, 1998).

İşgörenlerin örgütün yapısına ilişkin algıladıkları nezaket, içtenlik, destek, güven gibi psikolojik algıları ile iklim örgütünün psikolojisi ilişkilidir (Tutar ve Altınöz 2010).

Örgütte desteklenen, kendini güven içinde hisseden insanların çalışması olumlu gelişmeler sağlayacaktır. İşyeri güvenlik uygulamaları, yönetimin güvenlik konusuna verdiği önem, güvenlik konusundaki olumlu yaklaşımlar çalışanları olumlu etkileyecektir (Schneider, 1990).

İş kazası istatistikleri incelendiğinde, özellikle sağlık sektöründe geçmişten günümüze birçok yasal düzenleme yapılmış olduğunu ancak bu düzenlemelerin istenen başarıya ulaşamadığı görülmüştür. Burada dikkat çeken nokta çalışanların da iş kazalarının önlenmesinde eğitilmiş ve bilinçli davranışları gerektiğidir (Aytaç,2011).

2.4.4. Örgüt Güvenlik İkliminin Özellikleri

- Kişilerin değer, inanç ve tutumlarını etkiler ve iş davranışlarını yönlendirir, yönetimin ise liderlik biçimini etkiler.
- Çalışanların, diğer çalışanlarla ortak kural ve uygulamaları etkiler.
- Kişinin çevresiyle ilgili tanımlamalarıyla oluşur.
- Çok boyuttan oluşur (Batlis,1980).

Örgüt Güvenlik İklimi göre en az üç değişken yapıdan oluşmaktadır (Forehand, 1968: 66):

- Kişisel Değişkenler : Çalışanların bilgi, yetenek, beceri ve kişisel özellikleridir.
- Çevresel Değişkenler: Çalışanları dışarıdan etkileyen ekonomik şartlar, örgüt yapısı, büyüklüğü vb. değişkenlerdir.

- Sonuç Değişkenler: Çevresel ve kişisel değişkenlerin ortaklaşa meydana getirdiği değişkenlerdir. Çalışmaların memnuniyeti, başarıları, istekliliği vb.

Hastanelerde ve sağlık kurumlarında Örgüt Güvenlik İkliminin, sağlık çalışanlarının kendini güvende hissetmelerini aynı zamanda yüksek motivasyonla çalışmalarını sağlayacaktır.

2.5. Örgütsel Bağlılık

Günümüzde örgütlerin devamlılığını sağlayan etkenlerden biri de çalışanların çalıştıkları kurumla bütünleşmelerini, özdeşleşmelerini sağlamak ve bu şekilde işten ayrılma niyetlerini en aza indirmektir. Çünkü örgütlerde süregelen çalışan sirkülasyonu örgütlerin devamlılığını negatif etkileyecektir. Çalışanların örgüte bağlılığı sağlandığında işinde tecrübeli, kurumun hedeflerini, amaçlarını, kurallarını benimsemiş, kaliteli iş çıkaran çalışanların devamlılığı da sağlanmış olacaktır. Bu yüzden örgütsel bağlılık kurumlar için önemlidir.

2.5.1. Örgütsel Bağlılık Tanımı ve Kavramı

Örgütsel Bağlılık kavramı ilk olarak Whyte tarafından 1956 yılında ele alınmış, daha sonra başta Porter olmak üzere Steers, Mowday, Becker, Allen, Meyer gibi pek çok araştırmacı tarafından geliştirilmiştir (Morrow ve McElroy, 1986).

Örgütsel bağlılık ile ilgili literatür incelendiğinde çok sayıda tanımın yer aldığı görülmektedir, Burada en fazla öne çıkan, genel kabul gören tanımlara yer verilmiştir. Örneğin, kişinin, örgütle bütünleşme isteği (Morris vd., 1993), örgüt kimliğine bağlılığı (Leong vd.,1996), örgüte karşı hissettiği özdeşleşme ve bütünleşme derecesi (Brewer, 1996). veya örgütte kalma istekliliği (Davis ve Newstrom., 1989) olarak tanımlanabilmektedir.

Örgütlerin devamlılığını sürdürmelerindeki en önemli etken çalışanlarının örgütten ayrılmalarını önleyebilmektir. Bunu sağlayabilmek için yükselme imkânı sunma, ücret zammı gibi bazı uygulamalar sunabilmektedirler (Çetin, 2004). Örgütsel bağlılık,

devamsızlık, iş doyumunu ve performans, sorumluluk ve görev anlayışı, yaş, cinsiyet eğitim gibi çalışanın özellikleri, örgütsel bağlılık kestiricilerinin örgütler tarafından bilinmesi oldukça ilgilidir (Balay, 2000).Bağlılığın sağlandığı örgütlerde bireyler daha motivasyonlu, kurumuna sadık, işine karşı sorumluluk duygusu içinde çalışacaklardır. Dolayısıyla örgütteki maliyetleri daha az olacaktır (Balcı, 2003).

Örgütte çalışanlar, örgütün istekleri, hedefleri, amaçları doğrultusunda işin istenen şekilde ortaya çıkması için en iyi performansla çaba göstererek emek verirler, kararlılık gösterirler ve sonuç olarak başarılı bir iş çıkar (Balay, 2000).

2.5.2. Örgütsel Bağlılığın Önemi

Örgütlerde başarının sağlanmasında çalışanların örgütsel bağlılığının yüksek olması oldukça büyük bir öneme sahiptir. Bu nedenle çalışanların problem oluşturmaması örgütün ayakta kalması ve refah içinde olması için örgütsel bağlılığın sağlanması gerekmektedir. Yüksek motivasyonla ve performansla çalışan eğitimli çalışanların uzun süre örgütte çalışmasını sağlamak verimliliğin artmasını sağlar, çünkü örgüte olan bağlılığı yüksek olan kişi örgütten ayrılmayı düşünmeyecektir ve uzun süre aynı kurumda çalışıyor olacağından kurumun hedeflerini amaçlarını algılamış olacak ve bu yönde çaba harcayacaktır(İnce ve Gül, 2005).

Örgütsel bağlılığın önemi gün geçtikçe artmaktadır. Bunun nedenleri arasında; (Balay, 2000).

- 1- Temenni edilen çalışma davranışı ile ilişkisi
- 2- İş doyumundan daha etkili bir işten ayrılma nedeni olması
- 3- Aidiyet algısı yüksek olan çalışanların düşük olan çalışanlara göre daha yüksek performans göstermeleri
- 4- Örgütler için yararlı bir gösterge olması
- 5- Fedakârlık ve dürüstlük gibi davranışların göstergesi olması

Örgütsel bağlılığın sağlandığı kurumlarda çalışanlar örgütsel amaçlara ve değerlere yüksek derecede inanır, emir ve kurallara gönüllü olarak uyarlar. Örgütün başarılı olması için beklentinin çok daha üstünde çaba gösterirler ve örgütten ayrılma niyetleri olmaz. Bu yönde içsel güdülenmeleri yüksektir (Balay, 2000).

2.5.3. Örgütsel Bağlılığın Oluşum Aşamaları

Örgütlerde bağlılığın oluşma aşaması 3 maddede incelenebilir. (Balay, 2000).

- 1- Uyum ve belli dış ödüller için araçsal bağlanma,
- 2- Yakınlaşma arzusuna veya özdeşleşmeye dayalı bağlılık,
- 3- Birey-örgüt veya içselleştirme değer uygunluğuna dayalı bağlılık şeklinde sınıflandırılabilir

2.5.4. Örgütsel Bağlılığı Değişkenine etki eden Faktörler

Yapılan bir çok araştırma sonucu olarak örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler, kişisel, örgütsel ve diğer faktörler olarak 3 grupta incelenmiştir (İnce ve Gül, 2005).

Kişisel Faktörler

Çalışanın eğitim düzeyi, kişisel demografik özellikleri, yaşı, cinsiyeti bu faktörler içinde değerlendirilir. Örgüte bağlılık yaş ile ters orantılı olmaktadır. Yeni işe başlayan genç bir çalışanın tecrübeli ve daha yaşlı çalışana göre bağlılığı daha düşüktür. Çalışma ortamında yaş farklarının çok olması da çalışanlar arasında sosyal ortam oluşturmada problem oluşturabilecektir (Gürkan, 2006).

Cinsiyet açısından bakıldığında yapılan araştırmalar kadınların erkeklere göre yaptıkları işe daha bağlı olduklarını oldukları görülmektedir.

Eğitim düzeyi düşük olan çalışanların başka bir iş bulma imkânlarının daha düşük olduğunu düşünmelerinden dolayı bağlılıkları daha yüksektir. Eğitim düzeyi yükseldikçe bilgi ve beceri düzeyi arttığında iş bulma imkânları çoğalmakta ve bununla paralel olarak örgüt bağlılığı düşmektedir. Eğitim düzeyi ile örgütsel bağlılık ters orantılıdır (Yalçın, İplik,2005).

Aynı örgütte uzun yıllar çalışan kişilerin örgütün vizyonu, misyonu, hedeflerini benimsemesi bağlılığını arttırmakta ayrıca rahatlık ve güven hissi vermektedir. Çalışma süresi ile bağlılık doğru orantılıdır (Yalçın, İplik, 2005).

Örgütsel Faktörler

Bu kapsamda görev kimliği, çalışanın beklentilerinin karşılanma derecesi, astların beceri düzeyleri, işin güçlüğü, ast-st ilişkileri, terfi olanakları vb. faktörler örgütsel faktörler olarak incelenebilir (Balay, 2000). Örgütsel rollerde belirsizlik, otorite yetersizliği, olanak yetersizliği bağlılığı vb. olumsuz etkileyecektir (Balay, 2000). İş arkadaşlarına bağlılık örgütsel bağlılık üzerinde etkilidir (Balay, 2000: 124). Örgütsel faktörlerin kişinin örgüte ve işine uyum sağlamasında rolü büyüktür (Balay, 2000).

Örgütlerde yöneticilerin gösterdikleri liderlik ve yönetim şekli, çalışanların örgüt hedeflerine ve değerlerine olan bağlılığını artırmaktadır. Bir diğer faktör ise monotonluktur. Aynı işin sürekli aynı tempoda tekrarlanması yorgunluk ve bıkkınlık yaratacaktır(Eren, 2000).

Diğer Faktörler

Alternatif iş fırsatlarının sınırlı oluşu, iş koşulları, olanakları, ödüllendirmeler bağlılığı arttırıcı faktörlerdir (Balay, 2000).

2.5.5. Örgütsel Bağlılığın Boyutları

Smith, Meyer ve Allen rgtsel bağlılığı; çalışan ile örgüt arasında oluşan sevgi ve zdeşleşmeyle oluşan duygusal bağlılık (affective Commitment), örgütten ayrıldığı durumda yaşayacağı maliyetten kaynaklanan devamlılık bağlılığı (continuance Commitment) ve kurumda çalışmaya devam etme sorumluluğu hissinden kaynaklanan ilkesel bağlılık (normative Commitment) şeklinde üç boyut altında incelemişlerdir(Speeter,1996).

Duygusal Bağlılık: Kişinin çalıştığı kuruma hissettiği duygusal bağ ile örgütün amaç ve değerlerini kabul ederek, gönüllü olarak kurumda kalmaya devam etme isteği ile üstün çaba gösterme isteğidir (Nelson vd., 1995)

Devamlılık Bağlılığı: Kişi yıllar boyu çalıştığı örgütte, arkadaşlıkları, alıştığı düzen, emeklilik planları, aynı pozisyonda yeni iş bulamama düşüncesi gibi düşüncelerle aynı örgütte çalışmaya devam etmek istemesi durumudur(Greenberg ve Baron, 1996).

Normatif Bağlılık: Aynı zamanda ahlaki bağlılık olarak da adlandırılabilir.

Normatif bağıllık, örgütte kalmaya yönelik algılanan zorunluluğu ifade etmektedir. Çalışanların hissettikleri görev duygusu ve yükümlülük ile örgütte kalmaları ve zorunlu bir bağıllık geliştirmeleridir. Normatif bağıllığın çalışanların kişisel sadakat normları ile ilişkili olduğu çeşitli çalışmalarda belirtilmiştir(Allen, Meyer ve John, 1990).

Her sektörde olduğu gibi özellikle sağlık sektöründe de çalışanların kuruma bağıllığı hayati öneme sahiptir. Kuruma bağıllık, çalışanların eğitim düzeyleri, kariyer, algıladıkları stres gibi değişkenlerle ilişkili olabilmektedir.

Nitekim, Sonay (2013) yaptığı çalışmada kuruma bağıllığın, çalışanların eğitim düzeyleri, kariyer, algıladıkları stres, örgüt liderliği ile ilişkili olduğunu ortaya koymuştur.

Bireyin örgütle uyumu da çalıştığı kuruma bağıllığını, devam devamsızlık durumlarını etkileyebilmektedir. Bireylerin çalışmak için kendi değerleriyle benzer ya da uyumlu olan değerlere sahip örgütleri seçmesi ve örgütlerin de işgören seçme süreçlerinde kendi örgüt değerlerine uyumlu bireyleri seçmeleri önemlidir.

Çetinkaya (2016), yaptığı çalışmasında çalışanın kurumla uyumunu sağlayan örgütlerin personel alım sürecinde dikkat etme durumunda oldukları temel ve önemli bir konu olarak ele almıştır.

Örgütsel bağıllığın alt boyutları incelendiğinde eğitim, yaş, tecrübe, çalışanların sorgulayıcı, tartışmacı yaklaşımları, çalışma süreleri, bağıllık düzeylerini etkileyebilmektedir.

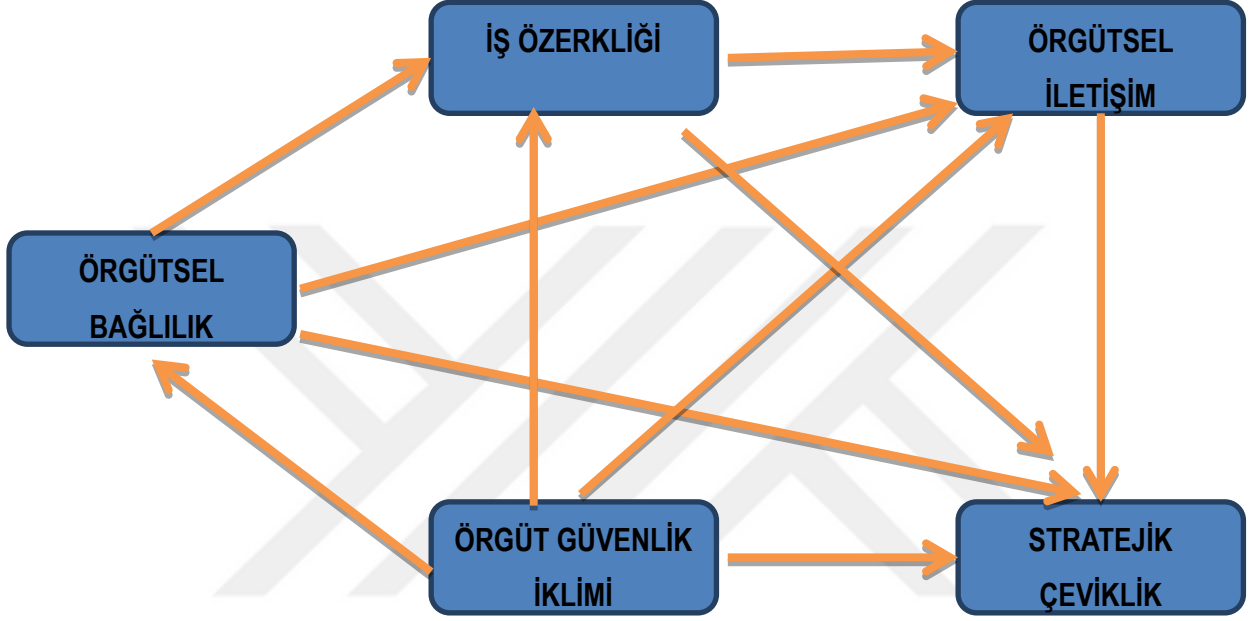
Öztürk (2013), Trakya bölgesindeki sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmasında, örgütsel bağıllığın tanımı, örgütsel bağıllığın önemi, örgütsel bağıllık düzeyleri konularına değinmektedir.

Çalışanların kuruma olan bağıllığının sağlanmış olması sağlık kurumları açısından çok önemlidir. Sağlık çalışanlarının kurumdaki sirkülasyon hızının yüksek olması kurumda olumsuzluklara neden olacağından örgütsel bağıllığın sağlanarak personelin uzun süre kurumda çalışması sağlanmalıdır.

BÖLÜM 3

ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ DEĞİŞKENLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER VE BİR ARAŞTIRMA

3.1.Araştırmanın Modeli, Kapsamı ve Varsayımlar



Şekil 1 Araştırma Modeli

BAĞIMLI DEĞİŞKEN	BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER
STRATEJİK ÇEVİKLİK	ÖRGÜTSEL BAĞLILIK
	İŞ ÖZERKLİĞİ
	ÖRGÜT GÜVENLİK İKLİMİ
	ÖRGÜTSEL İLETİŞİM

Teşhis-Tedavi hizmeti, yönetim hizmeti, yataklı işletmeler hizmeti, halkla ilişkiler hizmeti vs. bir çok hizmet sunumunu içinde barındıran sağlık kurumlarında araştırma modelinde yer alan tüm değişkenlerin oldukça büyük bir öneme sahip olduğu

düşünüldüğünden araştırma İstanbul genelindeki hastane çalışanlarını kapsamaktadır. Bu çalışanlara Çalışmada ele alınan değişkenler ve bu değişkenlerin arasındaki etkiyi belirlemek amacıyla tanımlayıcı araştırma modeli kullanılmıştır. Böylece de tüm değişkenlere bağlı olarak sağlık çalışanlarının stratejik çeviklik konusundaki düşünceleri incelenmeye çalışılmıştır. Araştırma İstanbul genelinde kolayda örnekleme yöntemiyle anket sorularını cevaplamayı kabul eden sağlık çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, katılımcıların araştırmada kullanılan anket sorularına gerçekçi ve samimi yanıtlar verdikleri varsayılmıştır.

Araştırmada, yer alan ölçeklerin tümü alt boyutlarıyla birlikte incelenmiştir. Bağımlı değişken olarak Stratejik Çeviklik, Stratejik Çevikliğe etki eden bağımsız değişkenler ise iş özerkliği, örgüt güvenlik iklimi, örgütsel bağlılık ve örgütsel iletişim incelenmiştir.

3.2. Veri Toplama Aracı

Araştırmada anket uygulanarak veri toplanmıştır. Ankette ilk olarak ankete katılanların demografik özelliklerini kapsayan sorular bulunmaktadır. Ardından literatürde yer alan 5 adet ölçek kullanılarak bir anket tasarlanmıştır. Kullanılan ölçekler, sırasıyla Neal ve Griffin (2006) tarafından literatüre kazandırılan örgüt güvenlik iklimi ölçeği, Abu Bakar vd. (2013) tarafından literatüre kazandırılan Örgütsel İletişim ölçeği, Aydan Yüceler tarafından oluşturulan Örgütsel Bağlılık ölçeği, Yinan ve Kenneth (2009) tarafından literatüre kazandırılan Stratejik Çeviklik ölçeği, Ilardi, Leone, Kasser ve Ryan (2003) tarafından literatüre kazandırılan iş özerkliği ölçeği kullanılmıştır.

3.3. Ana Kütle ve Örneklem

Araştırma için İstanbul ili Avrupa yakasında faaliyet gösteren sağlık kurumlarında çalışan Sağlık Bakanlığı'nın 2015 verilerine göre ortalama 5000 sağlık çalışanı anakütle olarak seçilmiş olup, kolayda örnekleme yöntemi ile araştırmaya dahil olmayı kabul eden toplam 171 sağlık çalışanına anket uygulanmış, 11 tanesi yeterince

doldurulmadığından araştırmaya dahil edilmemiş kalan 160 anket değerlendirilerek tüm analizler yapılmıştır.

3.4. Veri Analizinde Kullanılan İstatistiksel Teknikler

Uygulanan anketlerden toplanan cevaplar IBM uyumlu SPSS ve SPSS altında ona uyumlu olarak çalışan AMOS programları ile analiz edilmiş ve değerlendirilmiştir. Kullanılan ölçeklerle ilgili Doğrulayıcı faktör analizleri (DFA) test edilmiş ve cronbach's alpha değerleri ile verilen cevapların güvenilirlikleri incelenmiştir. Araştırmada kullanılan 5 adet ölçeğin AMOS programında doğrulayıcı faktör analizleri ayrı ayrı gerçekleştirilmiştir. Ayrıca Faktör analizinde elde edilen alt boyutlar arasında korelasyon ve regresyon analizleri de uygulanmıştır.

3.5. Hipotezler

Literatürde yer alan çalışmalardan yola çıkılarak kurgulanan araştırma modeli ile uyumlu olarak, test edilmek üzere aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

Ana Hipotez: Örgütsel Bağlılık, Örgüt Güvenlik İklimi, İş Özerkliği ve Örgütsel İletişimin sağlık çalışanlarında Stratejik Çeviklik üzerinde etkilidir.

- Hipotez 1: Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgütsel Bağlılığın, İş Özerkliği üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 2: Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgütsel Bağlılığın, Örgütsel İletişim üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 3: Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgütsel Bağlılığın, Stratejik Çeviklik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 4: Sağlık kurumları çalışanlarında, İş Özerkliğinin Örgütsel İletişim üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 5: Sağlık kurumları çalışanlarında, İş Özerkliğinin, Stratejik Çeviklik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

- Hipotez 6: Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgütsel İletişimin, Stratejik Çeviklik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 7: Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgüt Güvenlik İkliminin, Örgütsel Bağlılık üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 8: Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgüt Güvenlik İkliminin, İş Özerkliği üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 9: Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgüt Güvenlik İkliminin, Örgütsel İletişim üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.
- Hipotez 10: Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgüt Güvenlik İkliminin, Stratejik Çeviklik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.

3.6. Araştırmanın Kısıtlılıkları

Bu araştırma söz konusu değişkenler ile sınırlıdır. Ayrıca araştırma elde edilen anket verileri ile değerlendirilmiştir. Sağlık sektörü oldukça yoğun bir sektör olduğundan sağlık kurumlarında anket uygulayabilmek için sağlık çalışanının müsait olabileceği fırsatı kollamak oldukça büyük bir kısıtlılık oluşturmuştur.

3.7. Bulgular

Araştırmada elde edilen anket verilerine korelasyon ve regresyon analizleri uygulanarak hipotezler test edilmiştir.

3.8. Demografik Özellikler

2017 yılı Kasım ve Aralık aylarında İstanbul ilinde Avrupa yakasında bulunan Özel hastanelerde uygulanan anket çalışması için 171 kişi ile kolayda örnekleme yöntemi ile birebir görüşülerek anket yapılmıştır. Uygulanan anketlerden 11 tanesinin doldurma oranı çok düşük olduğu için değerlendirmeye alınmamıştır. Veriler 160 kişi üzerinden değerlendirilmiştir.

Tablo-1 Katılımcıların demografik özelliklerinin yüzdesel dağılımı

Cinsiyet	Erkek	66	41,2%
	Kadın	94	58,8%
Yaş grup	20-25 yaş	67	41,9%
	25 yaş üstü	48	30,0%
	30 yaş üstü	37	23,1%
	35 yaş üstü	8	5,0%
Eğitim	İlk/Orta Okul	10	6,2%
	Lise	70	43,8%
	Üniversite	74	46,2%
	Master/Doktora	6	3,8%
Görev	Doktor	11	6,9%
	Hemşire	38	23,8%
	Tekniker	42	26,2%
	Hasta Hizmetleri	69	43,1%
İşletmedeki Kıdem	1 yıldan az	22	13,8%
	1-2 yıl arası	34	21,2%
	2 yıl üstü	39	24,4%
	3 yıl ve üzeri	65	40,6%
Mesleki Deneyim	1 yıldan az	21	13,1%
	1-5 yıl arası	58	36,2%
	5 yıl üstü	55	34,4%
	10 yıl ve üzeri	26	16,2%

3.9. Ölçeklerin Güvenilirlik ve İç Tutarlılık Ölçütü Değerleri

Araştırmada Güvenilirlik analizi Crombach's Alpha modeli ile test edilmiştir. Ankette yöneltilen soruların literatürde yer alan anlamları gibi algılanıp algılanmadığının test edilmesi güvenilirlik olarak değerlendirilir. (Özdoğan ve Tüzün, 2007). Crombach's Alpha değerinin 0,70 ve üstü olması ölçeğin güvenilir olduğunu gösterir. Lakin, soru sayısının az olduğu durumlarda 0,60 da kabul edilebilir değerdir.

0,80-1,00 yüksek güvenilir, 0,60-0,80 oldukça güvenilir, 0,40-0,60 güvenilirliği düşük, 0,40 altı güvenilir değil olarak sınıflandırılır. (Kalaycı,2006).

Tablo-2 Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik değerleri

<i>Ölçek</i>	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Stratejik Çeviklik (SA)	7	.930
İş Özerkliği (WA)	4	.820
Örgütsel İletişim (COM)	9	.917
Örgüt Güvenlik İklimi (WS)	6	.892
<i>Güvenlik İklimi (SC)</i>	3	.884
<i>Güvenlik Motivasyonu (SM)</i>	3	.875
Örgütsel Bağlılık (OC)	11	.898
<i>Normatif Bağlılık (NC)</i>	5	.783
<i>Devam Bağlılığı (CC)</i>	3	.743
<i>Duygusal Bağlılık (AC)</i>	3	.872

Araştırmada kullanılan ölçeklerden Stratejik Çeviklik (.930), Örgütsel İletişim (.917), Örgüt Güvenlik İklimi (.892), Örgütsel Bağlılık (.898) ve İş Özerkliği (.820) ölçeklerinin “yüksek güvenilirlik” düzeyinde (>.80) olduğu anlaşılmaktadır.

Alt Boyutlu olan ölçeklerde;

Örgütsel Bağlılık ölçeği 3 boyuttan oluşmaktadır. 5 maddeli Normatif Bağlılık boyutunda (.783), 3 maddeli Devam Bağlılığı boyutunda (.743) “oldukça güvenilir” değerinde, 3 maddeli Dışsal Bağlılık boyutunda ise (.872) yüksek güvenilirlik değerinde olduğu görülmektedir.

Örgüt Güvenlik İklimi ölçeği ise 2 boyuttan oluşmaktadır. 3 maddeli Güvenlik İklimi boyutunda (.884) ve 3 maddeli Güvenlik Motivasyonu boyutunda (.875) “yüksek güvenilirlik” değerinin elde edildiği anlaşılmaktadır.

3.10. Modelde kullanılan Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi sonuçları

Çalışmada kullanılan tüm ölçeklerin ayrı ayrı anlamlı olup olmadığı AMOS 22 programında Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ile test edilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde ölçüm modellerinin kabul edilebilir olduğu görülmüştür. Sonrasında tam modelin uyum iyiliği değerleri yardımıyla tam modelin uygunluğu değerlendirilmiştir. Örnek büyüklüğü büyüdükçe, özellikle 200'den büyük örneklerde Ki-Kare (χ^2) değeri de yüksek çıkmakta ve Ki-Kare (χ^2) testinin istatistiksel anlamlılık düzeyi düşük olmaktadır. (Fornell ve Larcker, 1981).

Araştırma için kullanılan ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizi değerlendirmesi ve genel test edilen modellerin uygunluğu incelendiğinde, serbestlik derecesi ile düzeltilmiş Ki- Kare (χ^2) değeri (Ki-Kare değeri/Serbestlik derecesi), diğer uyum iyiliği indeksleri ve standartlaştırılmış kalıntı (residual) kovaryans matrisinde yer alan değerlerin incelenmesi gerektiği ortaya konmuştur. (Bayram , 2013).

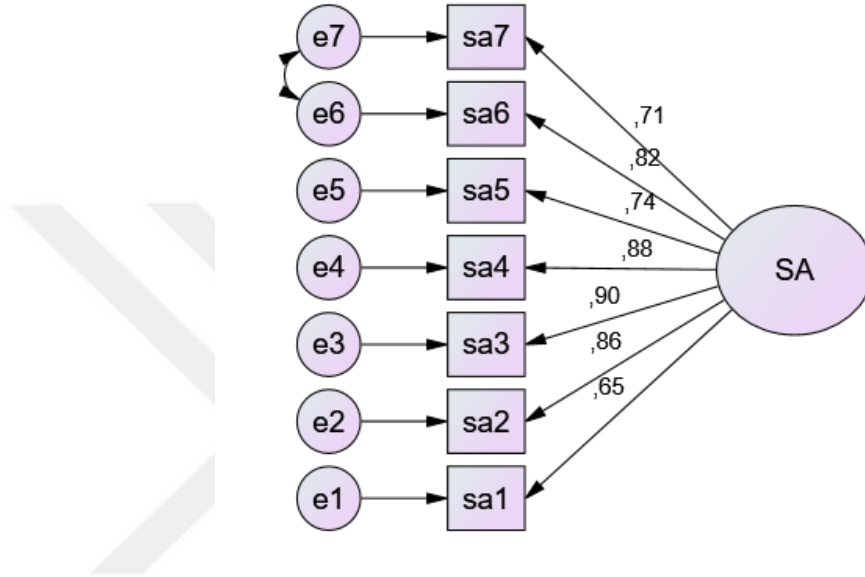
Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizinde hangi iyi uyum ölçütleri aralığında yer aldığını belirlemek amacıyla Tablo-3 te belirtilen Schermelleh-Engel vd. tarafından 2003 te literatüre kazandırılan Standart İyi Uyum Ölçütleri değerleri kullanılmıştır.

Tablo-3 Standart İyi Uyum Ölçütleri ve Model İçin Hesaplanan Uyum İyiliği Değerleri ((Schermelleh-Engel vd., 2003).

No	Uyum Ölçüleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
1	χ^2	-	-
2	χ^2/sd	$0 < \chi^2/df < 2$	$2 < \chi^2/sd < 3$
3	RMSEA (Yaklaşık Ortalama Karesel Hata Yaklaşımı)	$0 < RMSEA < 0,05$	$0,05 < RMSEA < 0,08$
4	GFI (iyi uyum indeksi)	$0,95 < GFI < 1,00$	$0,90 < GFI < 0,95$
5	CFI (karşılaştırmalı uyum indeksi)	$0,97 < CFI < 1,00$	$0,95 < CFI < 0,97$
6	SRMR (Standartlaştırılmış hataların karakök değeri)	$0 < SRMR < 0,05$	$0,05 < SRMR < 0,10$

3.10.1 Stratejik Çeviklik (SA)

7 maddeli **Stratejik Çeviklik** ölçeğinde tüm maddelerde faktör yükleri (>50) olduğundan tüm maddeler analizde kalmış, atılan herhangi madde olmamıştır.7 madde ile uygulanan Doğrulayıcı Faktör analizinde madde faktör ağırlık değerlerinin (0.65; 0.90) aralığında olduğu görülmüştür.

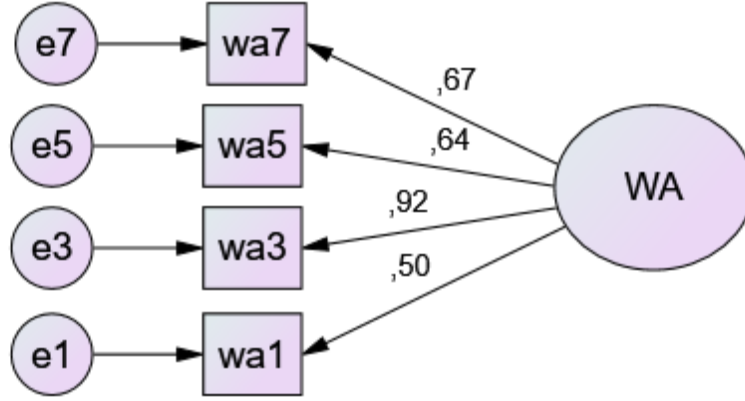


Şekil2. Stratejik Çeviklik Ölçeği Doğrulayıcı Faktör analizi

Doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri χ^2 (11.285), χ^2/df (1,254) olduğundan DFA'nın anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca iyi uyum değerleri **GFI**(,980),**CFI** (,998), **SRMR** (,0210) , **RMSEA** (,040) kabul edilebilir sınırlar dahilinde bulunduğu görülmüş ve DFA'nın sonucunun kabul edilebilir olduğu anlaşılmıştır.

3.10.2. İş Özerkliği Ölçeği (WA)

7 maddeli İş Özerkliği ölçeğinden 3 madde faktör yükleri <0,50 olduğundan elenmiştir. Kalan 4 maddesiyle DFA uygulanmış ve madde faktör ağırlık değerlerinin (0.50; 0.92) aralığında olduğu anlaşılmıştır.

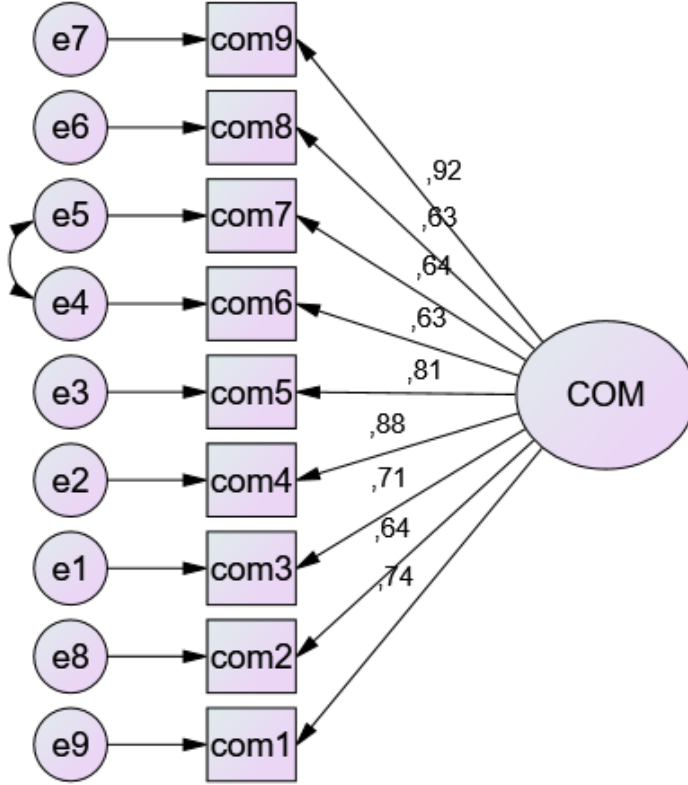


Şekil3. İş Özerkliği Doğrulayıcı Faktör analizi

Doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri χ^2 (3.275), χ^2/df (1.638) bulunduğundan DFA'nın anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca iyi uyum değerleri **GFI**(,989), **CFI** (,993), **SRMR** (,0268) , **RMSEA** (,063) kabul edilebilir sınırlar dahilindedir ve DFA sonucu “kabul edilebilir” dir.

3.10.3. Örgütsel İletişim (COM)

Faktör analizi 9 maddeli **Örgütsel İletişim** ölçeğinde hiçbir madde çıkarılmadan test edilmiş ve faktör ağırlık değerlerinin (0.630; 0.92) arasında bulunduğu görülmüştür.

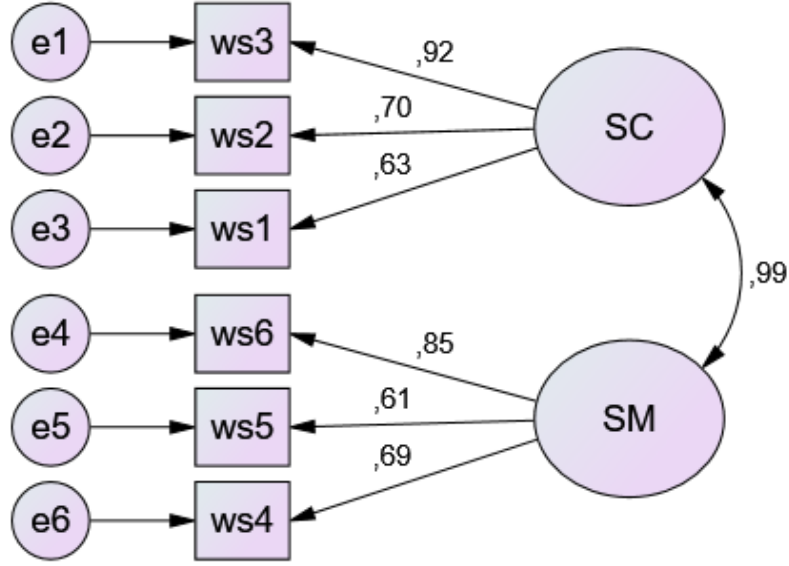


Şekil 4. Örgütsel İletişim Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri χ^2 (39.432), χ^2/df (1.972) bulunduğundan DFA'nın anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca iyi uyum değerleri **GFI**(.949), **CFI** (.979), **SRMR** (.0459) , **RMSEA** (.078) kabul edilebilir sınırlar dahilinde bulunmaktadır. DFA sonucunun uygun olduğu anlaşılmıştır.

3.10.4. Örgüt Güvenlik İklimi (WS)

9 maddeli **Örgüt Güvenlik İklimi** ölçeğinden 3 madde faktör yükleri düşük olduğundan elenmiş olup, kalan 6 maddesiyle yapılan DFA'da örgüt güvenlik iklimi ölçeğinin iki alt boyutu incelenmiş ve madde faktör ağırlık değerlerinin (0.610; 0.92) aralığında yer aldığı görülmüştür.

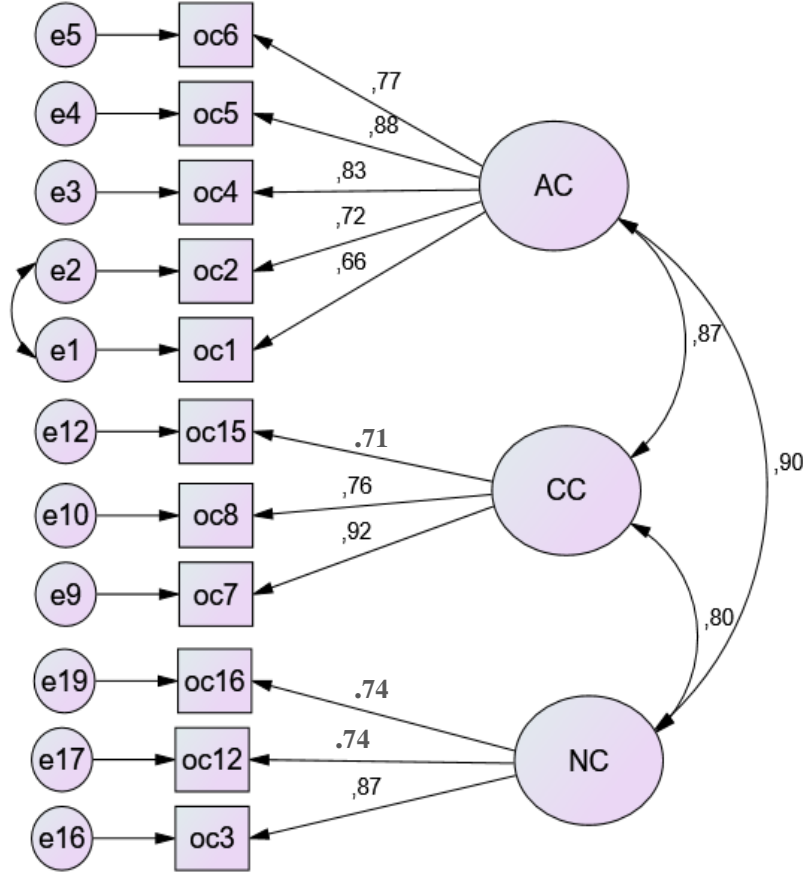


Şekil5. Örgüt Güvenlik İklimi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör analizi

Doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri χ^2 (4.388), χ^2/df (2.194) bulunduğundan DFA'nın anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca iyi uyum değerleri **GFI**(.991), **CFI** (.996), **SRMR** (.0125) , **RMSEA** (.0870) olarak bulunmuş ve DFA sonucunun kabul edilebilir olduğu anlaşılmıştır.

3.10.5.Örgütsel Bağlılık

20 maddeli **Örgütsel Bağlılık** ölçeğinden 9 madde faktör yükleri düşük olduğundan elendiğinden DFA kalan 11 maddeyle yapılmış ve madde faktör ağırlık değerlerinin (0.51; 0.92) aralığında yer aldığı görülmüştür.



Şekil 6. Örgütsel Bağlılık Ölçeği Doğrulayıcı Faktör analizi

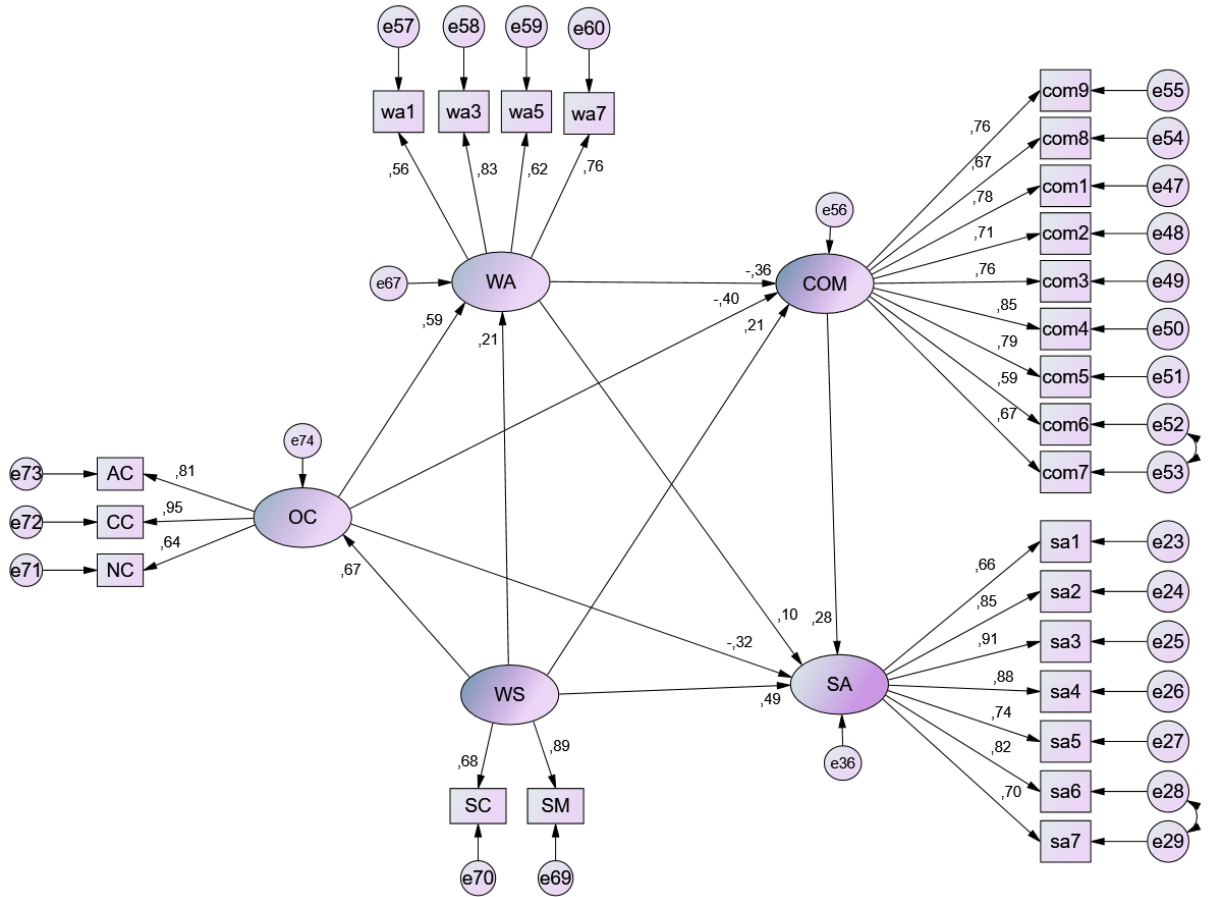
Doğrulayıcı faktör analizinde model test değerleri χ^2 (55.226), χ^2/df (1.904) bulunduğundan DFA'nın anlamlı olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca iyi uyum değerleri **GFI**(.940), **CFI** (.978), **SRMR** (.0486), **RMSEA** (.0750) bulunduğundan sonucun kabul edilebilir olduğu anlaşılmıştır.

3.11. Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Kurgulanan Modelin Yol Analizi

Hipotezlerle kurgulanan ilişkileri araştırmak amacıyla AMOS 22.0 paket programı kullanılarak yol diyagramı çizilmiş ve yapısal parametrelerin tahmininde en çok olabilirlik (Maximum Likelihood) yöntemi kullanılmıştır. Modellerin yol çizelgesi Model-1 de verilmiştir. AMOS SEM programı analiz sonuçlarını standartlaştırılmış ve standardize edilmemiş katsayılar olarak ayrı ayrı göstermektedir. Bu analiz çalışmasında anlaşılabilirlik açısından standartlaştırılmış katsayılar kullanılmıştır.

3.11.1. Model 1 (Kurgulanan Model)

Modelde araştırmada kullanılan tüm değişkenlerin Stratejik Çeviklik değişkenine etkisi, ve kendi aralarında olan etkileri gösteren tek yönlü oklar çizilmiştir.



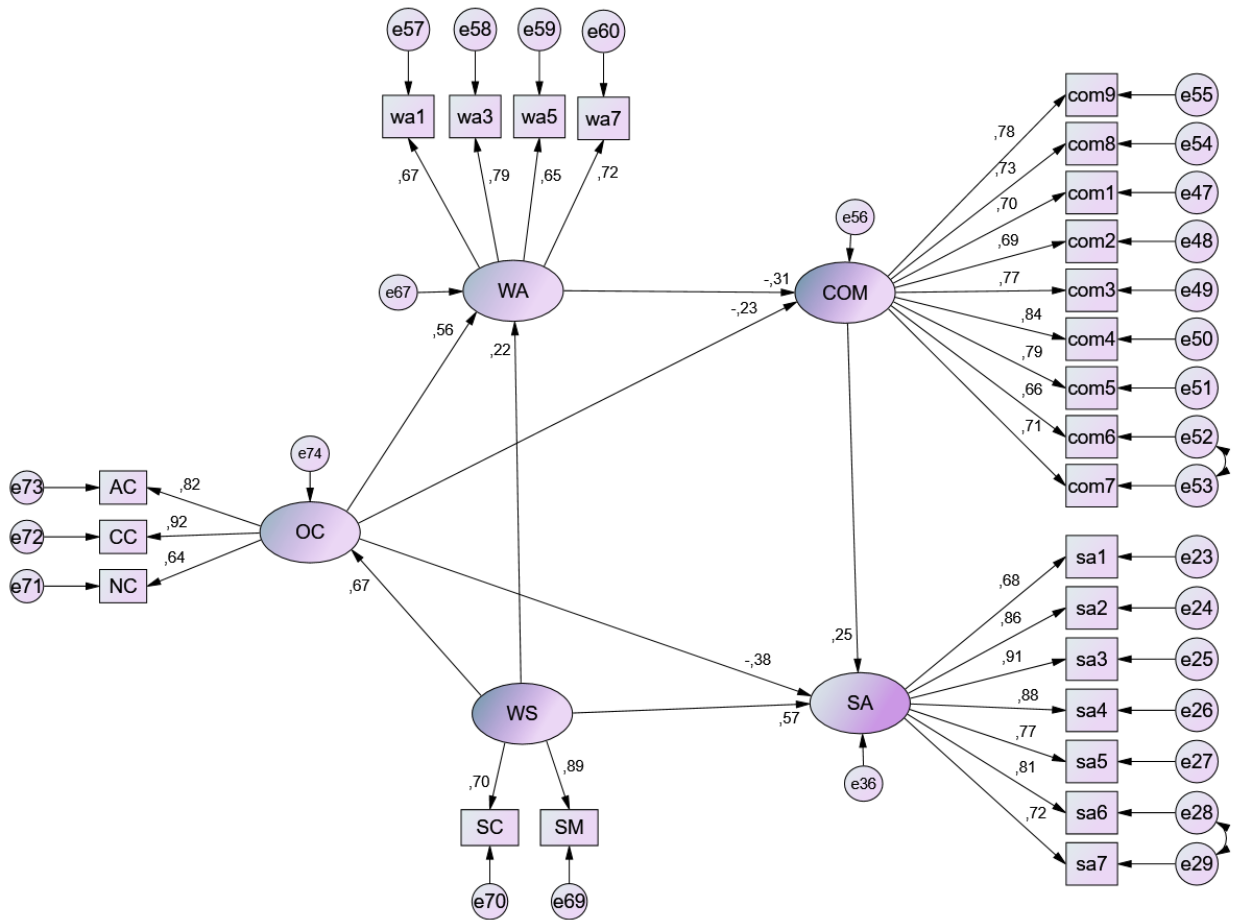
Şekil 7. Öngörülen Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yol Analizi

3.11.2. Model 2 (Gerçekleşen Model)

Yapılan analiz sonucunda $\chi^2(686.820)/df (2.736)$ bulunduğundan model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş

tur. Ancak diğer iyi uyum değerlerinden bazılarının kabul edilebilir sınırlarda olmadığı görülmüştür. Hesaplanan diğer uyum indeksleri; RMSEA (0,105) GFI (0,770) CFI (0,854) ve SRMR (0,0717) olarak hesaplanmıştır.

Öngörülen modelde istatistiksel olarak sonuçları anlamlı bulunmayan yollar olan Örgüt Güvenlik İklimi ve Örgütsel iletişim arasındaki yol 0,21 ve İş özerkliği ile Stratejik çeviklik arasındaki yol 0,10 çıktığından silinmiş ve sonuçta kalan tüm yolların anlamlı olduğu aşağıdaki model ortaya çıkmıştır.



Şekil8.Gerçekleşen Modelin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Yol Analizi

Analiz sonucu $\chi^2(491.746)/df (2.210)$ bulunduğundan model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Diğer uyum indeksleri ise; RMSEA (0,073), GFI (0,901) CFI (0,954) ve SRMR (0,0591) olarak hesaplanmıştır.

Yukarıdaki şekilde verilen modelde etki değerleri anlamlı olarak tespit edilen yollar Örgütsel bağlılık, örgütsel iletişim arasındaki yol, Örgütsel bağlılık, İş özerkliği arasındaki yol, Örgütsel bağlılık, Stratejik çeviklik arasındaki yol , Örgüt Güvenlik İklimi, iş özerkliği arasındaki yol, örgütsel bağlılık, stratejik çeviklik arasındaki yol ve iş özerkliği, örgütsel iletişim arasındaki yoldur. Bu yolların ayrıntılı değerlerini ve modelden elde edilen yapısal eşitlikler ve açıklayıcılık oranları aşağıdaki tabloda detaylı olarak verilmiştir.

Tablo-4 Gerçekleşen modelden elde edilen regresyon parametreleri ve yapısal eşitlikler

Etkileyen	Etki	Etkilenen	Standardize edilmemiş katsayılar	Standardize edilmiş katsayılar	P
Örgüt Güvenlik İklimi	→	Örgütsel Bağlılık	,419	,669	***
Örgütsel Bağlılık	→	İş Özerkliği	,791	,556	***
Örgüt Güvenlik İklimi	→	İş Özerkliği	,198	,223	**
İş Özerkliği	→	örgütsel iletişim	-,367	-,312	**
Örgütsel Bağlılık	→	Örgütsel İletişim	-,392	-,234	*
Örgütsel İletişim	→	Stratejik Çeviklik	,364	,255	**
Örgüt Güvenlik İklimi	→	Stratejik Çeviklik	,851	,568	***
Örgütsel Bağlılık	→	Stratejik Çeviklik	-,908	-,380	***
Yapısal Eşitlikler				R²	
Örgütsel bağlılık = 0.67*Örgüt Güvenlik İklimi				45	
İş özerkliği = 0.56*Örgütsel Bağlılık+0.22* Örgüt Güvenlik İklimi				52	
Örgütsel İletişim = -0.23*OC-0.31*İş Özerkliği				26	
Stratejik Çeviklik =0.25*Örgütsel İletişim+0.57* Örgüt Güvenlik İklimi -0.38*Örgütsel Bağlılık				23	
*** $p < 0,001$ ** $p < 0,01$ * $p < 0,05$					

SONUÇ

Araştırma bulgularında modifiye edilen ve kabul edilebilir sınırlar dahilinde olan verilere göre, Örgüt Güvenlik İklimi değişkeninin Örgütsel Bağlılık değişkenine etkisini gösteren standardize edilmiş regresyon katsayısı 0,669 ($p<0,001$) bulunduğundan etki katsayısı anlamlıdır. Örgüt Güvenlik İklimi değişkeni Örgütsel Bağlılık değişkenini pozitif yönde etkilemektedir. Örgütsel Güvenlik İklimi değişkeninin değeri yükselirse, Örgütsel Bağlılık değişkeninin değeri de yükselecektir. Örgüt Güvenlik İklimi değişkeninin Örgütsel Bağlılık değişkeni üzerindeki etkisi %45 oranında açıklanabilmektedir. Sağlık kurumlarında güvenlik önlemlerinin alındığını ve önemsendiğini algılayan ve kendini güvende hissederek çalışan işgörenlerin kurumlarına bağlılığının artacağı anlaşılmıştır.

Örgüt Güvenlik İklimi ve Örgütsel Bağlılık değişkenlerinin İş Özerkliği değişkenine etkisini gösteren standardize edilmiş regresyon katsayıları Örgüt Güvenlik İklimi için 0,223 ($p<0,01$) ve Örgütsel Bağlılık için 0,556 ($p<0,01$) bulunduğundan etki katsayısı anlamlıdır. Örgüt Güvenlik İklimi ve Örgütsel Bağlılık değişkenleri İş Özerkliği değişkenini pozitif yönde etkilemektedir. Örgütsel Güvenlik İklimi ve Örgütsel Bağlılık değişkeninin değeri yükselirse, İş özerkliği değişkeninin değeri de yükselecektir. Örgüt Güvenlik İklimi ve Örgütsel Bağlılık değişkenlerinin İş Özerkliği değişkeni üzerindeki etkisi %52 oranında açıklanabilmektedir. Sağlık kurumlarında güvenlik önlemlerinin alındığını, önemsendiğini algılayan ve kendini güvende hissederek çalışan ayrıca çalıştığı kuruma bağlılık hissederek çalışan kişilerin yaptıkları işe değer katma, takdir yetkisinin de artacağı anlaşılmıştır.

İş Özerkliği ve Örgütsel Bağlılık değişkenlerinin Örgütsel İletişim değişkenine etkisini gösteren standardize edilmiş regresyon katsayıları İş Özerkliği için -0,234 ($p<0,05$) ve Örgütsel Bağlılık için -0,312 ($p<0,01$) bulunduğundan etki katsayısı anlamlıdır. İş Özerkliği ve Örgütsel Bağlılık değişkenleri Örgütsel İletişim değişkenini negatif yönde etkilemektedir. İş Özerkliği ve Örgütsel Bağlılık değişkeninin değeri yükselirse, Örgütsel İletişim değişkeninin değeri düşecektir. İş Özerkliği ve Örgütsel

Bağlılık değişkenlerinin Örgütsel İletişim değişkeni üzerindeki etkisi %26 oranında açıklanabilmektedir. Sağlık kurumlarında özerklik sağlanan kurumuna bağlı, kendilerini kurumun bir parçası olarak gören çalışanlarda Örgütsel İletişimin düşük olacağı anlaşılmıştır.

Bağımlı değişkenimiz olan Stratejik Çeviklik işe Örgütsel İletişim, Örgüt Güvenlik İklimi ve Örgütsel Bağlılık değişkenlerinden etkilenmektedir. Örgütsel İletişimin Stratejik Çeviklik değişkenine etkisini gösteren standardize edilmiş regresyon katsayısı 0,255 ($p<0,01$), Örgüt Güvenlik İklimi değişkeninin Stratejik Çeviklik değişkenine etkisini gösteren standardize edilmiş regresyon katsayısı 0,568 ($p<0,01$) ve Örgütsel Bağlılık değişkeninin Stratejik Çeviklik değişkenine etkisini gösteren standardize edilmiş regresyon katsayısı -0,380 ($p<0,001$) bulunduğundan etki katsayısı anlamlıdır. Örgütsel İletişim ve Örgüt Güvenlik İklimi değişkenleri Stratejik Çeviklik değişkenini pozitif yönlü, Örgütsel Bağlılık değişkeni ise negatif yönlü etkilemektedir. Örgütsel İletişim değişkenini negatif yönde etkilemektedir. Örgütsel İletişim ve Örgüt Güvenlik iklimi arttığında Stratejik değişkeni değeri de artacak, Örgütsel Bağlılık değişkeni arttığında ise düşecektir. Örgütsel Bağlılık, Örgüt Güvenlik İklimi ve Örgütsel İletişimi değişkenlerinin Stratejik Çeviklik değişkeni üzerindeki etkisi %26 oranında açıklanabilmektedir. Sağlık kurumlarında Örgütsel İletişimin sağlıklı olarak sağlanması ve çalışanların kendilerini güvende hissetmeleri Stratejik Çevikliği arttırırken, Örgütsel Bağlılığın artması Stratejik Çeviklik değerini düşürecektir.

Örgüt Güvenlik İklimi ölçeğinin ise hiçbir değişkenden etki almadığı, Örgütsel Bağlılık, İş Özerkliği ve Stratejik Çeviklik değişkenlerine doğrudan, Örgütsel İletişime ise dolaylı etki verdiği ve exojen değişken olduğu anlaşılmıştır.

- Hipotez 1: “Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgütsel Bağlılığın, İş Özerkliği üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.
- Hipotez 2: “Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgütsel Bağlılığın, Örgütsel İletişim üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.

- Hipotez 3: “Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgütsel Bağlılığın, Stratejik Çeviklik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.
- Hipotez 4: “Sağlık kurumları çalışanlarında, İş Özerkliğinin Örgütsel İletişim üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.
- Hipotez 5: “Sağlık kurumları çalışanlarında, İş Özerkliğinin, Stratejik Çeviklik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.” hipotezi yeterli geçerliliği sağlayamadığından red olmuştur.
- Hipotez 6: “Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgütsel İletişimin, Stratejik Çeviklik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.
- Hipotez 7: “Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgüt Güvenlik İkliminin, Örgütsel Bağlılık üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.
- Hipotez 8: “Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgüt Güvenlik İkliminin, İş Özerkliği üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.
- Hipotez 9: “Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgüt Güvenlik İkliminin, Örgütsel İletişim üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.” hipotezi yeterli geçerliliği sağlayamadığından red olmuştur.
- Hipotez 10: “Sağlık kurumları çalışanlarında, Örgüt Güvenlik İkliminin, Stratejik Çeviklik üzerinde açıklayıcı etkisi vardır.” hipotezi doğrulanmıştır.

Sonuç olarak, esnek çalışma saatleriyle çoğu kez gönüllülük esası gerektiren şartlarda emek yoğun olarak çalışılan sağlık kurumlarında örgüt güvenlik ikliminin sağlandığı ortamlarda sağlık çalışanları kendilerini güvende hissederek çalıştıklarında kuruma olan bağlılıklarının arttığı görülmektedir. Kendilerini risk altında hissetmeyen çalışanların işten ayrılma niyeti olmayacak, kendilerini kurumun bir parçası olarak hissedeceklerdir.

Neal ve Griffin in 2006 yılındaki çalışmasında kendini güvende hisseden çalışanların daha mutlu verimli çalışacağına ve kurumuna bağlılık hissedeceğine değinmiştir. Bu çalışmada kurulan modelde “İş Güvenlik İklimi, Örgütsel Bağlılığı etkiler.” H7 hipotezi Neal ve Griffin’in çalışmasını sağlık sektöründe de destekler niteliktedir.

Ayrıca örgütsel bağlılığın ve örgüt güvenlik ikliminin sağlanabildiği kurumlarda özerklik te de artış sağlanacaktır. Çalıştığı kuruma bağlı, kendi güvende hisseden sağlık çalışanları çalışmalarında özerklik kullanarak değer katabileceklerdir.

2011 yılında Gellalty ve Irving tarafından yapılan çalışmada bağlılığı yüksek bireyin kendisinin yetenekli ve yaratıcı görüldüğünü hissedeceğini belirtmiştir. Bu çalışma Örgütsel Bağlılık, İş Özerkliği etkiler.” H1 hipotezini sağlık sektöründe destekler durumdadır. “Örgüt Güvenlik İklimi, İş Özerkliği etkiler.” H8 hipotezini destekleyebilecek İş Özerkliği’nin Örgüt güvenlik iklimi arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaya rastlanmamıştır.

Örgütsel bağlılığın ve iş özerkliğinin artışı örgütsel iletişimi azalma yönünde etkileyecektir sonucuna varılmıştır. İşten ayrılma niyeti olmayan, kendini kuruma ait hisseden ve aynı zamanda özerklik kullanan çalışanlarda diğer ekip arkadaşlarını ve yöneticilerini bilgilendirme konusunda azalma olabileceği gözlemlenmiştir.

Yüksel 2005 teki çalışmasında kurumlarda yaşanan iş tatminsizliği devamsızlık, işten ayrılma eğiliminin örgütsel iletişim üzerindeki etkisini incelemiştir. Bu çalışma “Örgütsel Bağlılık, Örgütsel İletişimini etkiler.” H2 hipotezini destekler niteliktedir.

2000 de Dee, özerklik sahibi çalışanların ekip arkadaşlarını bilgilendirmelerine değinerek özerkliğin iletişim kurma gerekliliğini ifade etmiştir. Bu çalışma ile “İş Özerkliği, Örgütsel İletişimi etkiler.” H4 hipotezini destekler niteliktedir.

Sağlık kurumlarında örgütsel iletişim ve örgüt güvenlik iklimi arttığında Stratejik Çevikliğin arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Sağlık çalışanlarının kendi aralarında ve yöneticileri ile aralarında doğru ve düzenli iletişimin sağlanması ve kendilerini güvenli ortamda çalıştıklarını iş kazalarının ve meslek hastalıklarının en aza indirildiği ve tüm güvenlik önlemlerin alındığı, güvenlik kurallarının uygulandığı sağlık kurumlarında stratejik çeviklik te de artış sağlanacaktır. Hızlı ve esnek, oluşabilecek sorunların öngörülebilir tedbirlerin alındığı, gelişmelere uyum sağlanabildiği kurumlar oluşacaktır. Ayrıca kurumda çalışan sağlık çalışanları kendi alanlarında ülkemizdeki ve dünyadaki gelişmeleri, yenilikleri takip edecek, bu konuda algıları yüksek olacak, öngörülerini ve tecrübeleriyle yenilikleri kurumlarına taşıyabilecek ve kurumlarının rekabet üstünlüğü sağlanmasında katkı sağlayabileceklerdir. Örgütsel bağlılığın ise stratejik çevikliği negatif etkilediği gözlenmiştir.

2006 de Kim Lee vd. iş bölümü ve iletişimin sağlandığı kurumlarda beklenmeyen durumlara uyum sağlayabilmenin artacağına değinmiştir. Bu çalışma “Örgütsel İletişim, Stratejik Çevikliği etkiler.” H6 hipotezini sağlık sektöründe desteklemektedir.

Lisa vd. 2012 yılındaki çalışmasında Flin ve Arkadaşları farklı ülkelerde yaptıkları bir çok çalışmada güvenlik hissedenden bireylerin daha motivasyonlu ve hızlı çalıştıklarını ortaya koymuştur. Bu çalışma “Örgüt Güvenlik İklimi, Stratejik Çevikliği etkiler.” H10 hipotezini destekler niteliktedir.

Balay 2000 de örgütsel bağlılığın sağlandığı kurumlarda emir ve kurallara gönüllü olarak uyulacağı dolayısıyla performansın artarak kişilerin hızlı ve çevik olacaklarını ifade etmiştir. Bu çalışma “Örgütsel Bağlılık, Stratejik Çevikliğini etkiler.” H3 hipotezini destekler niteliktedir.

KAYNAKÇA

Abu Bakar, H. ve Che Su Mustaffa, C.S. (2013). Organizational communication in Malaysia organizations: Incorporating cultural values in communication scale, Corporate Communications: An International Journal, Vol.18, No.1, 87-109.

Acuner, Ş.A. (2010). Örgüt Kültürünü Oluşturan Unsurların Çalışanlar Üzerindeki Motivasyonel Etkileri, Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Yayın No: 713, Ankara, s:30.

Allen N.J., Meyer J. P., John P., (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization”, Journal of Occupational Psychology, 63, 1-18.

Ali, A., Jahanzaib, M., & Aziz, H. (2014). Manufacturing Flexibility and Agility: A Distinctive Comparison. Nucleus, 51(3), 379-384

Arslan, A.(2011). Çevik üretim sisteminin hazır giyim işletmelerinde uygulanabilirliği: Düzey 2 TR72 Bölgesel Kalkınma Ajansı (Kayseri, Sivas ve Yozgat) örneği, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Giyim Endüstrisi ve Moda Tasarımı Anabilim Dalı , 290716

Artan, İ., Tevrüz S. ve Bozkurt T.,(1999). Davranışlarımızdan Seçmeler, Beta Yayınevi, İstanbul.

Aytaç, S.(2011). İş Kazalarında Güvenlik Kültürünün Önemi, Türk Metal Dergisi, Sayı: 148, 36-39.

Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, 7, 1-30.

Bal, P.(2004). Çevik üretimdeki ürün farklılıklarının ertelenmesi için üretim sistemlerinin çizelgelenmesi ve bir işletme uygulaması,İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Bilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, 146869

Balay,R. (2000). Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Nobel Yayınlan, Ankara, 100 – 101.

Balcı, A.(2003). Örgütsel Sosyalleşme Kuram Strateji ve Taktikler, Ankara: Pegem A Yayıncılık.

Batlis, C. N.(1980). The effects of organizational climate on job satisfaction, anxiety, and propensity to leave. Journal of Psychology, 104, s:233-240.

Bayram, N.(2013). Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Amos Uygulamaları, Ezgi yayınevi ,42.

Bekcan, S.(2015). İletişim becerileri, motivasyon ve sağlık çalışanları,Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kur. Yön. Bilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, 385650.

Brewer,A.M.(1996). Developing Commitment Between Managers And Employees,Journal of Managerial Psychology, 11(4).24-34.

Brey, P.(1999). Worker autonomy and the drama of digital networks in organizations. Journal of Business Ethics, 22(1), 15-25.

Ceyhun, G. Ç. (2014). Güvenlik İklimi ve İş-Aile Çatışmasının Yorgunluğa Etkileri: Türk Kılavuz Kaptanlar Üzerine Bir Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi,2014, 93.

Clarke, S.(2010). An integrative model of safety climate: Linking psychological climate and work attitudes to individual safety outcomes using meta-analysis. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 83, 553–578.

Çetin, O. (2006). Çevik üretim ve karşılaştırmalı bir araştırma, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Edirne (206779).

Çetin, M.Ö.(2004). Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Çetinkanat,C.(1988). Örgütsel İklim ve İş Doyumu, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

Çetinkaya, B.(2016). Birey-örgüt uyumu ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide cinsiyetin rolü: Kayseri örneği, Erzincan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, (423271).

Davis, A.K.(1994). Sport management: Successful private sector business strategies. WCB, Brown&Benchn

Davis, K. ve Newstrom J.W.(1989). Human Behavior at Work, McGraw-Hill Publishing Company, New York.

Dee J. H., A., &Chen, J. (2000). Faculty autonomy. Perspectives from Taiwan Higher Education, 40, 203-216

Denision, D. R.(1990). Corporate culture and organizational effectiveness. Braun-Brumfield Inc., United States of America, ss: 24-25.

Derin N., Tuna H.(2017), Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi, C:9 S:4: (119-128)

Doz, Y., Kosonen M. (2009). Embedding strategic agility. Article in Press.Long Range Planning.

Doz, Y. And Kosonen M. (2008). Fast Strategy: How Strategic Agility Will Help You Staty Ahead of the Gam, London:Wharton School Publishing.

Durgun, S.(2006). “Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim”, Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, Aralık, 2006, C:III, S:II, 112- 132,

Ekinci, K.(2006). Örgütsel iletişim ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki, Atatürk Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans tezi, 191206.

Eren, E.(2000). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul: Beta Yayınları

Eroğlu, E. ve Özkan, G. (2009), “Örgüt Kültürü” ve “İletişim Doyumu” İle Bireysel Özellikler Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi: Bir Uygulama Örneği, Selçuk İletişim, 5(4), 50-61.

Flin, R. Mearns, K. O'Conner, P. and Bryden,R.(2000).Measuring safety climate: Identifying the common features., Safety Science, 34, s. 177-192.

Forehand, G.(1968). On the Interaction of Persons and Organizations. In R.Tagiuri, & H. Litwin (Eds.), Organizational climate: explorations of a concept. Division of Research Graduate School of Business Administration, Printed United States of America, 64-82.

Fornell, C., Larcker, D.F.(1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research* 18 (1), 39-50.

Gagne (2005), M.,Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331-362

Ganguly, A., Nilchiani, R., Farr, JV. (2009). Evaluating agility incorporate enterprises. *Int. J.Production Economics*,118:410–423.

Gellatly, I.R.,& Irving, P.G. (2001). Personality, autonomy, and contextual performance of managers. *Human Performance*, 14, 229-243.

Gülner, B.(2007). Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu, Literatürk Yayınevi, İstanbul.

Gürgen, H.(1997). Örgütlerde İletişim Kalitesi, Der Yayınları, İstanbul.

Gürkan, G.Ç.(2006). Örgütsel bağlılık: Örgütsel İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki etkisi ve Trakya Üniversitesinde Örgüt İklimi ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki ilişkinin araştırılması, ‘Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Hackman, J.R.,& Oldham, G.R.(1976). *Work redesign*. Reading: Addison-Wesley.

Hassan, A.B., Che, Su Mustaffa, (2013). Organizational communication in Malaysia organizations: Incorporating cultural values in communication scale,*Corporate Communications: An International Journal*, Vol.18, No.1,87-109.

Human Ö. (2016). Örgüt yapısı ve örgütsel iletişim arasındaki ilişkinin belirlenmesi üzerine bir araştırma,Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, 438384

Ilardi, B.C., Leone, D., Kasser, R. ve Ryan, R.M.(1993). Employee and supervisor ratings of motivation: Main effects and discrepancies associated with job satisfaction and adjustment in a factory setting. *Journal of Applied Social Psychology*, 23, 1789-1805.

İnce, M. ve Gül H.(2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, Çizgi Kitabevi*

Greenberg, J. (2002). *Managing Behaviour in Organizations*, 3rd Ed., Prentice Hall, New Jersey, 200.

Greenberg, J. ve Baron, R.A. (1996). *Behaviour in Organizations*, 5th Ed., Prentice Hall Inc., New Jersey, 82.

Goldman, S.L., Nagel, R.N. ve Preiss, K(1995) *Agile Competetion and Virtual Organizations*, New York: Van Nostrand Reinhold.

Kalaycı, Ş.(2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın Dağıtım ,Ankara, 405.

Kidd, P. T., (1994). *Agile Manufacturing: Forging New Frontiers* (Reading, Mass: Addison Wesley).

Kim vd. (2006). A modeling framework for agile and interoperable virtual enterprises. *Computers in Industry*, 57: 204–217.

Koçel, T.(2001). *İşletme Yöneticiliği, Yönetim Ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış Klasik-Modern-Çağdaş Ve Güncel Yaklaşımlar*, 8. Basım, Beta Yayınları, İstanbul.

Karcioğlu, F., (2000). “Örgüt Kültürü ve Örgüt İklimi İlişkisi”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15 (1-2), 265-283.

Külekçi, B.(2012). Gemi İnşa Endüstrisi Çalışanlarının İş Sağlığı ve Güvenliği Algılarının Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Lee, F.K.(1998), Job Satisfaction and Autonomy of Hong-Kong registered Nurses. Journal of Advanced Nursing, 27, 355-363.

Leong, C.S., Furnham, A.ve Cooper, C.L.(1996). The Moderating Effect of Organizational Commitment on the Occupational Stress Outcome Relationship, Human Relations, 49(10):1345-1361.

Lin, C.T., Chiu, H. And Chu, P.Y.(2006). “Agility index in the supply chain”. International Journal of Production Economics, 100(2) : 285-299.

Lisa, M. K., Marks, K., Joyce, R.,(2010). Safety climate dimensions, leader-member exchange, and organizational support as predictors of upward safety communication in a sample of rail industry workers, Safety Science, 45, Number 5, 643-650

Jahanzaib,M.,Akhtar, S. A. M.,& Ali, K.(2013). Managing Competitiveness using Production VolumesProduct Variety Model for Automobile Industry. Life Science Journal, 10(4s).

Morgeson, F.P., Delaney-Klinger, K.&Hemingway,M.A.(2005). The importance of job autonomy, cognitive ability, and job-related skill for predicting role breadth and job performance. Journal of Applied Psychology, 90. 399-406.

Morris, M., Lydka, H. ve O'cdeevl.(1993). "Can Commitment Be Managed? A Longitudinal Analysis of Employee Commitment and Human Resource Policies". Human Resource Management Journal, 3(3):21-42

Morrow, P.C., ve Mcelroy, J.C.(1986). Research Notes on Assessing Measures of Work Commitment, Journal of Vocational Behaviors, Cilt 7, 139-145.

Neal, A., Griffin, M.A., Hart, P.M.,(2000). The impact of organizational climate and individual behavior, Safety Science, 34, s. 99-109.

Neal, A. ve Griffin, M.A. (2006). A Study of the Lagged Relationships Among Safety Climate, Safety Motivation, Safety Behavior, and Accidents at the Individual and Group Levels, Journal of Applied Psychology, Vol. 91, No. 4, 946–953.

Nelson D. & JAMES C. Q.(1995), Organizational Behaviour: Foundations, Realities And Chauenges, USA:West Publismng

Nordin, S., Halib, M. ve Zulkipli, G.(2011). Strengthening Internal Communication:A Case of Communication Satisfaction in an Organization, European Journal of Social Sciences, 24(4), 617-624.

Özenir, İ.(2015). İş İlişkileri, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, 426438.

Öztürk, M.(2013). Örgütsel bağlılık ve sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri: Kırklareli örneği, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kur. Yönetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, (332812).

Sambamurthy, V.,Bharadwaj A., Grover V. (2003). Shaping agility through digital options: Reconceptualizing the role of information technology in contemporary firms. MIS Quarterly, 27: 237–263.

Saragih, S.(2011), The Effects of Job Autonomy on Work Outcomes:Self Efficacy as an Intervening Variable, International Research Journal of Business Studies vol. IV no. 03.

Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating The Fit Of Structural Equation Models: Tests Of Significance And Descriptive Goodness-Of-Fit Measures, Methods Of Psychological Research Online, 8(2), 23-74.

Schneider, B.(1990).The Climate For Service: An Application of the Climate Construct, In B. Schneider (Ed.), Organizational Climate and Culture (pp.383– 412). San Francisco: Jossey-Bass.

Schwalbe, M.L.(1985). Autonomy in work and seif-esteern. The Sociological Quartely, 24(6), 519-535.

Seçer, B.(2012).İş Sağlığı ve Güvenliğinde Psikolojik Bir Yaklaşım: Atıf Kuramı. İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt: 14, Sayı: 4, 29-46.

Sekman, M., Utku, A. (2009). Çevik şirketler: Kurumsal ataleti yenmek. 6. Baskı. Alfa yayınları, İstanbul, Türkiye.

Sherehiy, B., Karwowski, W, Layer, J.K. (2007). A review of enterprise agility: Concepts, frameworks, and attributes. International Journal of Industrial Ergonomics, 37: 445–460

Sheridan, J. H.(1993). Agile manufacturing: beyond lean production. Industrial Week, 242, 30-46.

Sonay, F.(2013). Örgütsel Bağlılık ve Sağlık Çalışanları, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kur. Bilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, (348302).

Spektor, E. P.(1996). Industrial And Organizational Psychology, John Wiley&Sons Ine., New York.

Spence,J. T. ve Robbins A.S.(1992).Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results. Journal of Personality Assessment, 58, 160-178.

Sürgevil,O.(2006). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Nobel Yayıncılık, Ankara.

Şişman, M. (2002). Örgütler ve Kùltürler, 1. b., Pegem Yayıncılık, Ankara.

Tagiuri, R. (1968). The Concept of Organizational Climate. In R. Tagiuri, & H. Litwin (Eds.), Organizational climate: explorations of a concept. Division of Research Graduate School of Business Administration, Printed United States of America, ss:11-32.

Taris, T.W., Geurts, S. A. E., Schaufeli, W. B., Blonk, R W. B., ve Lagerveld, S. E.(2008), All day and all of the night: The relative contribution of two dimensions of workaholism to well-being in self-employed workers. Work ve Stress, 22, 153-165.

Tutar, H. ve Altınöz, M.(2010), Örgütsel iklimin işgören Performansı Üzerine Etkisi: OSTİM İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakùltesi Dergisi, 65(2): 196-218.

Tutar H., (2003) Örgütsel İletişim, Seçkin Yayıncılık, Ankara, S:125

Türedi, H.A.(2004). Çevik üretim ve imalat sektöründe çeviklik analizi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, 147039

Türen, Ü. Gökmen, Tokmak Y., Bekmezci İ. M.(2014). Güvenlik İklimi Ölçeğinin Geçerlilik Ve Güvenilirlik Çalışması, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.19, S.4, 171-190.

Uçar, N. (2016). Fizyoterapistlerin diğer sağlık çalışanları ile iletişimindeki bariyerlerin araştırılması ,Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, 453978.

Ulukuş, K.S.(2010). İş İlişkileri, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Anabilim Dalı, Doktora tezi, 220874.

Ünler, Ö. E. ve Bulutlar, F. (2009). Algılanan Kurumsal İtibar ve Kurumdan Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Bir Ara Değişken Olarak Özdeşleşmenin Rolü, Yönetim Araştırmaları Dergisi, 9(1), 35-52.

Dökmen, Ü. (İletişim Çatışmaları ve Empati), A.Usluata (İletişim), Tregold R.F. (Çağdaş Çalışma Düzeninde Kişilerarası İlişkiler)

Vansteenkiste, M. Simons, J., Lens, W., Sheldon, K.M.& Deci, E.L, (2004). Motivating learning, performance, and persistence: The synergistic role of intrinsic goals and autonomy-support. Journal of Personality and Social Psychology, 87, 246-260

Wiegmann, Douglas A., Zhang, H., von Thaden, T., Sharma, G. ve Mitchell, A. (2002). Aviation Research Lab., Institute of Aviation, University of Illinois, at Urbana-Champaign, 1 Airport Road, Savoy, Illinois 61874

Yalçın, A. ve İplik, F.N.(2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki ilişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana ili Örneği, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 221,c.14, s.1.,400.

Yatkin, A. ve Yatkin, Ü. N.(2007). Halkla İlişkiler ve İletişim, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Yinan, Q. ve Kenneth, K. B. (2009). Supply Chain Strategy, Product Characteristics, and Performance Impact: Evidence from Chinese Manufacturers, Decision Sciences, Volume 40 Number 4, November.

Yüceler, A. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Örgüt İklimi İlişkisi: Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 22.

Yüksel, Ö. (1998), İnsan Kaynakları Yönetimi, 2. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, s.50.

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

Zohar, D.(1980). Safety climate in industrial organizations: Theoretical and applied implications. Journal of Applied Psychology, 65, 96–102.

Ziyaoğlu, (1999). İşletme İçi Etkili İletişim ve Uygulamadan Bir Örnek, MÜ Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 42.

EKLER

EK 1.Katılımcı Anketi

Merhaba, Aşağıdaki anket yüksek lisans tezimde kullanacağım. Katılımınız için teşekkürler. Nevin Bozgül

Cinsiyetiniz:	(1) Bay	(2) Bayan	Yaş:19...	
Eğitim Düzeyiniz:	(1) İlk/Orta Okul	(2) Lise	(3) Üniversite	(4) Master/Doktora
Göreviniz:	(1) Doktor	(2) Hemşire	(3) Tekniker	(4) Diğer
İşletmedeki Kıdeminiz:	(1) 1 yıldan az	(2) 1-2 yıl arası	(3) 2-3 yıl arası	(4) 3 yıl ve üzeri
Mesleki Deneyiminiz:	(1) 1 yıldan az	(2) 1-5 yıl arası	(3) 5-10 yıl arası	(4) 10 yıl ve üzeri

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız :
Bu kriterler: (1) Hiçbir zaman (2) Çok Seyrek (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman

1. Yönetim tarafından iletişim dikkate alınır (1) (2) (3) (4) (5)
2. Örgütsel iletişim, hedeflerin gerçekleşmesi için çalışanlarda bir motivasyon ve istek yaratır. (1) (2) (3) (4) (5)
3. Yönetim tarafından geri bildirim değerlendirilir. (1) (2) (3) (4) (5)

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız :
Bu kriterler: (1) Hiçbir zaman (2) Çok Seyrek (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Her Zaman

4. İşletme içi iletişim temel olarak sağlıklı bir biçimde yürümektedir.	(1) (2) (3) (4) (5)
5. İletişimde samimiyet vardır	(1) (2) (3) (4) (5)
6. Dolaylı talimatlar verilir	(1) (2) (3) (4) (5)
7. Talimatlar nezaketli bir biçimde verilir.	(1) (2) (3) (4) (5)
8. Çatışmaların azaltılması için etkili bir örgütsel iletişim vardır	(1) (2) (3) (4) (5)
9. İdarecinin/Amirin çalışanları daha iyi anlaması için iyi bir iletişim vardır.	(1) (2) (3) (4) (5)

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Çok katılıyorum (2) Oldukça katılıyorum (3) Biraz katılıyorum (4) Çok az katılıyorum (5) Hiç katılmıyorum

1. Çalıştığım kurumun başarıya ulaşması için benden beklenilenin üzerinde gayret göstermeye hazırım.	(1) (2) (3) (4) (5)
2. İşimi severek yapıyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
3. Bu kurumun gelecekte ne olacağı benim için gerçekten önemli.	(1) (2) (3) (4) (5)
4. Bu kurumun bir çalışanı olduğumu başkalarına söylemekten gurur duyuyorum.	(1) (2) (3) (4) (5)
5. Mesleki hayatımın kalan kısmını bu kuruluştaki geçirmek beni mutlu eder.	(1) (2) (3) (4) (5)
6. Bu kuruluşun problemlerini gerçekten kendi problemim gibi görürüm.	(1) (2) (3) (4) (5)
7. Bu kurumda kalmanın bana uzun vadede getireceği yararlar vardır.	(1) (2) (3) (4) (5)

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Çok katılıyorum (2) Oldukça katılıyorum (3) Biraz katılıyorum (4) Çok az katılıyorum (5) Hiç katılmıyorum

- | | |
|--|---------------------|
| 8. Bu kuruluşun benim için çok özel bir anlamı vardır. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 9. Kuruluşuma karşı güçlü bir aidiyet hissim vardır. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 10. Benzer nitelikte bir iş olsa bile, şu anda başka bir işyerinde çalışmazdım. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 11. Bu kuruluşa kendimi “duygusal olarak bağlı” hissediyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 12. Benim katkım kuruluşun varlığı açısından önemlidir. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 13. Kendimi kuruluşumda “ailenin bir parçası” gibi hissediyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 14. Bu kuruluş benim sadakatimi hak ediyor. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 15. Benim için avantajlı olsa da kuruluşumdan şu anda ayrılmanın doğru olmadığını düşünüyorum | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 16. Bu kuruluşa kendimden bu kadar çok şey vermiş olmasam da başka bir yerde çalışmayı kolaylıkla düşünmezdim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 17. Kişisel değerlerimle kurumumun değerlerini birbirine çok benzer buluyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 18. Buradaki insanlara karşı yükümlülük hissettiğim için kuruluşumdan şu anda ayrılamam. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 19. Şu anda bu kuruluştan ayrılmaya karar versem hayatım altüst olur. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 20. Şu anda kuruluşumda kalma isteğim biraz da mecburiyetten kaynaklanmaktadır. | (1) (2) (3) (4) (5) |

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Çok katılıyorum (2) Oldukça katılıyorum (3) Biraz katılıyorum (4) Çok az katılıyorum (5) Hiç katılmıyorum

- | | |
|---|---------------------|
| 1. İşte rahatlıkla kendim gibi olabiliyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 2. İşyerinde kendimi baskı altında hissediyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 3. İşle ilgili fikir ve görüşlerimi ifade etme özgürlüğüne sahibim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 4. İşle ilgili bana ne deniliyorsa onu yapmak zorundayım. | (1) (2) (3) (4) (5) |

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Çok katılıyorum (2) Oldukça katılıyorum (3) Biraz katılıyorum (4) Çok az katılıyorum (5) Hiç katılmıyorum

- | | |
|--|---------------------|
| 5. Çalışırken nasıl hissettiğim dikkate alınır. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 6. İşimle ilgili ne yapacağıma karar verme yetkim pek yoktur. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 7. İşin nasıl yapılacağına kendi görüşlerim doğrultusunda katkıda bulunurum. | (1) (2) (3) (4) (5) |

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Çok katılıyorum (2) Oldukça katılıyorum (3) Biraz katılıyorum (4) Çok az katılıyorum (5) Hiç katılmıyorum

- | | |
|---|---------------------|
| 1. Yönetim, işyeri sağlığı ve güvenliği üzerinde önemle durmaktadır. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 2. Güvenlik, yönetim tarafından yüksek öncelikli sayılmaktadır. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 3. Yönetim, güvenliğin önemli olduğunu düşünmektedir. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 4. Kişisel güvenliğimin korunması veya geliştirilmesi için gayret gösterilmesinin değerli olduğunu düşünüyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 5. Her zaman güvenliğin sağlanmasının önemli olduğuna inanıyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 6. İş yerinde kaza ve kaza riskini azaltmanın önemli olduğuna inanıyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 7. Örgüt içindeki emniyet programını teşvik ediyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 8. İşyeri emniyetini artırmak için fazladan çaba sarf ederim. | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 9. İş yerinde emniyeti artırmaya yardımcı olan görevler veya faaliyetleri gönüllü olarak yürütüyorum. | (1) (2) (3) (4) (5) |

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Hiçbir zaman (2) Çok Seyrek (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Oldukça Sık (6) Çok Yoğun (7) Her Zaman

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. İşletmemiz her zaman değişken müşteri talepleriyle karşı karşıyadır. | (1) (2) (3) (4) (5) (6)
(7) |
|---|--------------------------------|

Aşağıdaki ifadeleri kendi durumunuzu göz önüne alarak belirtilen kriterlere göre yanıtlayınız : Bu kriterler: (1) Hiçbir zaman (2) Çok Seyrek (3) Bazen (4) Çoğu Zaman (5) Oldukça Sık (6) Çok Yoğun (7) Her Zaman

2. İşletmemiz değişen pazar ortamına hızlı bir şekilde cevap verir.	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
3. İşletmemizin, uçucu pazara tepki verecek daha yüksek bir kapasite tamponunu muhafaza etmesi gerekiyor.	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
4. İşletmemiz müşteriye kişiselleştirilmiş ürünler sunmaktadır.	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
5. İşletmemiz, tedarikçilerini esneklik ve yanıt verme konusundaki performanslarına göre seçer.	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
6. İşletmemiz çok sayıda tedarikçi ile kısa ve esnek bir ilişki sürdürmelidir.	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)
7. İşletmemizin yapısı sıklıkla değişken piyasayla başa çıkabilmek için değişir.	(1) (2) (3) (4) (5) (6) (7)

Ek 2. Özgeçmiş

NEVİN BOZGÜL

44 Yaşında, Evli, Kadın

Uyruk : T.C.

Doğum Yeri / Tarihi : İstanbul / 15.09.1973

E-posta : nevinmorgul@gmail.com

Eğitim

İlkokul : Mehmet Akif İlkokulu

İlköğretim : Kocamustafapaşa Lisesi

Lise : Kocamustafapaşa Lisesi

Lisans : Anadolu Üniversitesi

İktisat Fakültesi

Maliye Bölümü

Yüksek Lisans : İstanbul Arel Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Programı

Deneyim : Final Dergisi Dershanesi/Bakırköy Şb.
(Ölçme-Değerlendirme)