



SAĞLIK ÇALIŞANLARININ KURUMSAL GÜVEN VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK BOYUTLARI İTİBARIYLA İNCELENMESİ; MALATYA DEVLET HASTANESİ SAĞLIK PERSONELİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

Analysis of the Health Care Professionals' on the Dimensions of Institutional Trust, and Organizational Commitment; A Study on Health Care Professionals of Malatya State Hospital

Cem AYDEN*

Özge ÖZKAN**

ÖZET

Bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarının kurumlarına karşı duydukları güven ve örgütsel bağlılıklarını sorgulamak ve kurumsal güven ve örgütsel bağlılık arası ilişkileri analiz etmektir. Çalışmada öncelikli olarak konuya ilişkin teorik çerçeve sunulacak ardından araştırmanın yöntemi ve bulguları sunulacak olarak değerlendirilecektir.

Anahtar Kelimeler: Kurumsal Güven, Örgütsel Bağlılık

ABSTRACT

Aim of this study is to examine the institutional trust and organizational commitment of the healthcare professionals and analyze the relationship between the institutional trust and organizational commitment. In the study firstly theoretic framework will be presented then methodology of the study and results of the study will be presented and discussed.

Key Words: Institutional Trust, Organizational Commitment

GİRİŞ

Güven, örgüt çalışanları arasında gelişen ya da geliştirilen ilişkilerde var olması beklenen temel duygular arasında yer almaktadır. Örgütsel amaçlara ulaşma ve onları elde etme derecesi olarak kabul edilen örgütsel etkinlik, örgütsel güven sayesinde mümkün olabilmektedir.

Örgütsel bağlılık, işgörenin çalıştığı örgüte karşı hissettiği bağın gücünü ifade etmektedir. Örgütsel bağlılık duygusunun, örgütsel performansı pozitif yönde etkilediğine inanılmakta, bu çerçevede, örgütsel bağlılığın işe geç gelme, devamsızlık ve işten ayrılma gibi istenmeyen sonuçları azalttığı, ayrıca ürün veya hizmet kalitesine olumlu yönde katkıda bulunduğu ileri sürülmektedir.

Hastanelerde düşük örgütsel güven ve örgütsel bağlılık iş performansını olumsuz etkileyecektir. Bu iki kavramın düşük olması hastane çalışanlarında onların önemsenmedikleri, kararlara yeterince katılmadıkları, örgütsel takımın bir parçası olarak kendilerini görmedikleri, yeterince teşvik edilmedikleri ve ödüllendirilmedikleri gibi örgütsel performansı ve yönetsel süreci olumsuz etkileyebilecek birçok açılıma neden olmaktadır (Shouksmith, 1994). Bu nedenle hastane yönetimleri, personelin örgütsel güven ve örgütsel bağlılık düzeylerini sistematik olarak ölçmeli, değerlendirmeli ve gerekli politika ve araçları uygulamalıdır (Tanner, 2007).

Bu çalışmanın amacı sağlık çalışanlarının kurumlarına karşı duydukları güven ve bağlılık düzeylerini belirleyip aralarındaki ilişkiyi sorgulamaktır.

*Yrd.Doç.Dr., Fırat Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, ELAZIĞ cemayden@gmail.com

*Fırat Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, ELAZIĞ ozgeozkan@gmail.com

1. LİTERATÜR İNCELEMESİ

1.1. Güven

Güven, her türlü sosyal ilişkinin, deneyimin bir sonucu dolayısıyla da kültürel ve ahlaki değerlere göre değişen dinamik bir olgudur. (Yılmaz, 2005).

Literatürdeki çeşitli bakış açılarına göre geliştirilen çok sayıdaki güven tanımlamalarından bazıları şunlardır;

Güven, bir tarafın diğer değişim tarafına güvenme isteği (Morgan ve Hunt, 1994), örgüt içi ve örgütler arası ilişkilerde yer alan bir unsur (Demircan ve Ceylan, 2003), güvenen kişinin, güvenilenin kendisi için önem taşıyan davranışlar sergileyeceği beklentisi ve eylemlerine karşı savunmasız kalmaya gönüllü olması (Mayer ve diğerleri, 1995), birinin diğerine yeterli, açık, ilgili, itimat edilebilir olduğuna dayanan inancı nedeniyle savunmasız kalma isteği (Mishra, 1996), karşı tarafın sözlü ya da yazılı herhangi bir ifadesinin itimat edilebilir olduğuna dair genel bir beklenti (Bhattacharya, 1998), güvenilen tarafın ahlaki olarak doğru biçimde davranacağına dair beklenti temeline dayanan, güvenilen tarafa güvenme isteği ile ilgili etik davranış beklentisi (Hosmer, 1995), kişinin davranışlarının değerlendirilmesine dayanarak, bu kişiye yönelik tutumlarda savunmasız olma ve belirsizlikler karşısında riski kabul etme isteği (Butler, 1991), bireyin bir başka bireyin ya da grubun özverili ve faydalı olacağına ilişkin beklentisi (Heimovics, 1984), bireyin kişisel bütünlüğüne, tutarlılığına, güvenilirliğine, adalet duygusuna, samimiyetine, inanmak ve ondan emin olmak (Demirel, 2008) diye tanımlanmaktadır.

Güven bir duygudur. Bu duygu kişide kendisinde ya da karşısındakinde bazı beklentiler doğurur. Bu beklentilerin karşılanmasıyla bir hareket süreci başlar. Böylece soyutlanmış teorik alanın pratiğe ciddi yansımaları olduğu ortaya çıkar ve kavramın kendine güven duymak, güvenilir olmak ve başkalarına güven duymakla insanlar arası etkileşime ışık tuttuğu açıktır (Baltaş, 2000).

Bu tanımlara bakacak olursak savunmasız kalma isteği, karşılık, pozitif beklenti güveni oluşturan anahtar bileşenler olarak görülür (Derin, 2011). Öznesi insandır, belirsizlik ve doğal olarak risk içerir. Güven sonucunda beklenen fayda muhtemel zarardan azdır. Güçlenir ve zayıflar, kaybolduğunda yeniden kurması zordur. Adalet ve etik gibi insani değerlerle yakından ilgilidir. En önemlisi insani davranışlarda önemli bir belirleyicidir (Çubukçu, 2010).

1.2. Örgütsel Güven

Güven, bireysel ve tekil zeminli bir olgu olarak belirirken, bireysel ilişkiler ve davranışlar ile ilgili beklentilerin kolektif yapıyı tek başına belirleyememesi güvenin örgüt genelinde ele alınması zorunluluğunu beraberinde getirmiştir. Bu noktada örgütsel güven, bireylerin örgütsel ilişkiler ve davranışlara olan beklentileri ile ilgilendir. (Aksoy, 2009).

Örgütsel güven kişiden ziyade örgütle ilgilidir (Demircan ve Ceylan, 2003). Güven bireye özgü iken, örgütsel güven örgüt içi karşılıklı ilişkilere bağlı ve örgütün tamamını kapsamaktadır (Demirel, 2008). Örgütteki kişiler arası güvenin örgüte genelleştirilmesi ve başka bir deyişle örgüte olan toplu yönelimi ifade eder (Zaheer vd., 1998).

Örgütsel güven tek boyutlu bir kavram değildir. Pek çok uzman örgütsel güveni (Demircan ve Ceylan, 2003);

- a) Çok düzeyli; çalışma arkadaşları, takım, örgüt ve örgütler arası birleşme ilişkilerinin sonucu
- b) Kültür temelli; örgüt kültürünün inançları, değerleri ve normlarıyla bağlı
- c) İletişim temelli; doğru bilgiyi sağlama, kararlarla ilgili açıklama yapma, samimi ve açık görünme gibi iletişim davranışlarının bir sonucu
- d) Dinamik; süreklilik gerektiren bir döngü olması,
- e) Çok boyutlu; bireyin güvene ilişkin algılarını etkileyen zihinsel, duygusal ve davranışsal faktörlerden oluşan bir olgu olarak tanımlamışlardır.

1.3. Örgütsel Güven Düzeyleri

Örgütlerde güven, kuruma güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven olmak üzere literatürde üçe ayrılmakla birlikte yapılan çalışmalarda bu üç güven tipinin iç içe geçtiği ve kesin sınırlar içerisinde tanımlanamadığı görülmektedir.

1.3.1. Kuruma Güven

Çalışanların kurumları tarafından değerli görüldükleri algısı ve buna bağlı olarak kendilerinden beklenen davranışları yerine getirmeleri; çalışanlarda örgütün kendilerinin farkına varacağı ve ödüllendirilecekleri inancı doğurmakta, bu durum ise çalışanların kuruma güven duymalarına zemin hazırlamaktadır. (Wayne ve diğ., 1997).

1.3.2. Yöneticiye Güven

Literatürde örgütsel güven ile ilgili yapılan araştırmalarda yöneticiler üzerine odaklanılmış, astların yöneticilere güveninin yöneticilerin davranışları ile şekilleneceği belirtilmiştir (Özdaşlı ve Yücel, 2010). Mayer ve arkadaşları yöneticiye güveni, yöneticinin faaliyetlerinin önemli sonuçlar ortaya koyacağını düşünerek kişinin duyarlı davranması olarak tanımlamıştır (Arslantaş ve Dursun, 2008). Kaynakları ve bilgiyi paylaşan, çalışanları destekleyen ve onlarla kaliteli ilişkiler kurabilen yöneticilere, karşılık olarak çalışanlarda bir takım olumlu tutum ve davranış sergileyecektir (Whitener, 1997). Yönetici ve çalışan arasındaki başarılı bir ilişki; birbirlerine dürüst, açık ve etik davranışlarda bulunmaları kuruma olan güvenin boyutunu etkileyecektir. Yöneticinin ast ile üst ilişkileri açısından samimi davranması, kolay ulaşılabilir olması, iyi bir lider olarak kabul görmesi güvenin kurulması açısından gereklidir (Erdem, 2003). Astlar ve lider arasındaki güven, astların liderin karakter özellikleri ile ilgili yaptıkları çıkarımlara bağlıdır (Özdaşlı ve Yücel, 2010).

Yöneticiye duyulan güven ile örgüte duyulan güven farklı kavramlardır. Çalışan yöneticisine güven duyabilir fakat örgüte güven duymayabilir ya da tam tersi bir durum söz konusu olabilir. Yönetici burada örgüt ile çalışanlar arasındaki şekli bağıdır. Yani yöneticiler örgütün politika ve amaçlarını çalışanlara ileten direk sorumlu kişidir. Çalışanlar yöneticiyi örgütün temsilcisi olarak algılayabilir ve yöneticiyle olan ilişkilerini örgüte genelledebilirler. Buradaki esas nokta da çalışanın örgütü temsil eden yöneticiyle örgütü genellemesidir. Yani burada örgüte güven ile yöneticiye güvenin paralel geliştiğini söyleyebiliriz (Derin, 2011).

1.3.3. Çalışma Arkadaşlarına Güven

Çalışanların kendilerine ve birbirlerine yüksek derecede güven duymaları çalışma şartlarına olumlu etki eden bir örgütsel atmosferin oluşumuna katkı sağlamaktadır. İşletme yönetimi açısından oldukça olumlu sonuçlar meydana getirebilecek olan bu ortam, karar almayı ve uygulamayı kolaylaştırdığı gibi çalışan performanslarını da arttırıcı bir etki ortaya çıkarmaktadır. Güvenli bir ortamda hizmet veren ve bu sayede psikolojik açıdan belirli ölçülerde doyuma ulaşan çalışanların iş veriminin doğal olarak yükselmesi beklenmektedir (Asunakutlu, 2002).

1.4. Örgütsel Güvenin Sonuçları

Yapılan araştırmalara göre örgütsel güven çalışanların tutum ve davranışları, işleri ve örgütleri ile karşılıklı olarak ilişkilidir. Yüksek güvenin örgütsel bağlılık ve iş tatmini, örgüt amacının etkin iletimi ve iş birliğinin gelişmesi ile yakından ilişkili olduğu da ortaya koyulmuştur. Güven, yeniliği cesaretlendirmek için çalışanları güçlendirmenin vurgulandığı ve çalışanlara işlerini tehlikeye atma riski olmadan hata yapma fırsatı veren toplam kalite yönetimi için de önemli bir unsurdur (Demircan ve Ceylan, 2003).

Örgütte daima risk, belirsizlik ve bağımlılık bulunmaktadır. Çalışanlar iş arkadaşlarıyla, yöneticileriyle ya da örgütleriyle girdikleri ilişkilerde risk almaktadırlar. Buna bağlı olarak da karşı tarafın kararlarına bağımlı olmaktadır. Böyle bir ortamda örgüt üyeleri arasında güvenin varlığı gelecekle ilgili belirsizliklerin azalmasını sağlar. Güven karmaşıklığı azalttığından, örgütsel faaliyetlerden elde edilecek sonuçları olumlu yönde etkiler (Çetinel, 2008). Yüksek güven ortamın-

da çalışanların örgütsel otoritelere destekleri de daha güçlüdür. Örgütün amaçları, normları, değerleri ile özdeşleşirler. Güçlü bir güven iklimine sahip örgütlerde, üyelerin kuruma olan bağlılıklarının artması, özdeşleşmenin kolaylaşması ve performansın yükselmesi beklenir (Erdem, 2003).

Örgütlerde güçlü bir bilgi paylaşımı karşılıklı güveni gerektirir. Böylece, güveni yüksek olan çalışanlar yeni bilgilerin ve fikirlerin aktif bir şekilde keşfini ve paylaşımını sağlar. Ayrıca bilgi paylaşımının etkin bir şekilde olması çalışma arkadaşlarının birbirlerini daha iyi tanımalarını, birbirlerine güvenmelerini sağlar (İpçioğlu ve Erdoğan, 2006).

Güvenin doğrudan sonuçları örgütsel bağlılık, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlıktır. Bunlar, ancak ilişkinin farklı aşamalarında karşımıza çıkmaktadırlar (Aksoy, 2009). Çalışanların yöneticilere ve örgüte güvenin artması, yöneticilerin etkinliğini artırır. Bu da takımlar arasında performans artışına ve problem çözmede etkinliği sağlar. Güven ortamının oluşması ile çalışanlar işlerinden daha fazla tatmin olur. Böylece işlerinden ayrılmayı daha az isterler. Bunlara bağlı olarak örgütsel vatandaşlık davranışları da yüksek düzeyde güvenle birlikte artar (Demircan ve Ceylan, 2003) ve çalışan daha yardımsever olma, nazik olma, açık olma, ufak sorunlar yüzünden şikâyetçi olmama gibi örgütsel vatandaşlık davranışları sergiler. Gelişen iş tatmini çalışanın işinden keyif almasını ve geleceğe yönelik planlar yapmasını kolaylaştırır. Güven duygusu ile birlikte çalışan bu olumlu duygulara daha yüksek ölçüde sahip olur. Belirli bir standarda oturan ilişki düzeyi, monoloğun yaşandığı emir komuta ekseninden çıkar ve bir diyalog ortamının ve karşılıklı paylaşımın oluşmasını sağlar (Aksoy, 2009).

Güven ortamının oluşturulması, örgütlerin rekabet gücüne ve geleceğine doğrudan etki eden temel konular arasındadır. Çalışanlarının kendilerine ve başkalarına güven duyduğu örgütlerin daha yüksek performans göstermeleri, geleceğe güvenle bakabilmeleri ve olumsuz şartlar altında da varlıklarını sürdürmeleri mümkün olur (Asunakutlu, 2002).

1.5. Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Önemi

Bağlılık; bir kişiye, bir düşünceye, bir kuruma karşı gösterilen ve yerine getirilmek zorunda olunan bir yükümlülüktür (Balay, 2000). Örgütsel bağlılık, bireylerin örgüte karşı hissettikleri psikolojik bağlılıktır (Candan ve Cekmecelioğlu, 2009).

Örgütsel bağlılık, çalışan ve örgüt arasındaki psikolojik sözleşmedir. Bu sözleşme ile çalışanın örgüte bağlılıkları arasında açık bir ilişki mevcuttur (McDonald ve Makin, 2000). Örgütsel bağlılık, işgörenlerin örgütle ilişkisi ile şekillenen ve buna bağlı olarak çalışanın örgütte kalma kararı almasını sağlayan bir davranıştır (Meyer ve Allen, 1991).

Steers, örgütsel bağlılığı; örgütün amaçlarının ve değerlerinin çalışanlar tarafından benimsenmesi, örgüt için çaba göstermesi, örgütü bir aile olarak, kendisini de bu ailenin bir ferdi olarak değerlendirmesi olarak tanımlamıştır (Özdevecioğlu, 2003).

Porter'a göre örgütsel bağlılık, "bireyin çalıştığı örgütle özdeşleşmesi ve bu örgütün faaliyetlerine katılması konularında sergilediği isteğin gücüdür"(Topaloğlu ve Sökmen, 2001).

Başka bir tanıma göre örgütsel bağlılık, kişinin kimliği ile örgütün kimliğini birleştiren, örgüte karşı takınılan bir tutum veya yönelidir (Sheldon, 1971).

Örgüte bağlılık, bireyin çalıştığı ortamda sadece işin kendisine yönelik geliştirdiği tutum değildir. Yapılan işe, örgüte ve örgütsel amaçlara yönelik olumlu duyguların yanı sıra bireyin kendi davranışı ve duygularının da örgüte yönelik olumlu geliştirdiği bir tutumdur (Tınaz, 2009).

Örgüte bağlılık, örgütün amaçlarına, görevin gereklerine uygun davranmayı içerir. Çalışan örgütün yararlarını kendi yararlarından üstün tutar; özveriyle çalışır; gerektiğinde örgüte daha çok çalışma süresi ayırır; yönetimin buyruklarını tartışmasız yerine getirir. Böylece çalışan, örgüt tarafından bir bakıma örgütün egemenliği altına girerek örgütte kalmasını güvenceye almaktadır (Başaran, 1991)

Yöneticiler açısından ise örgütsel bağlılık, yöneticilerin örgütün tamamı hakkındaki duyguları ve inançlarıdır. Örgüte bağlı yönetici, örgüte yüksek sadakat duygusu hisseder ve örgütün amaçlarına inanır. Buna bağlı olarak örgüt için görevlerinin ötesinde hareket ederler. Bu da işten ayrılma ihtimallerini azaltır. Ayrıca yönetici-çalışan arasındaki güven gelişir. Örgüte güçlü bir şekilde bağlı olan yönetici, örgütsel amaçları başarmayı ve örgüt değeri konusunda dışarıdaki ve içerideki insanları ikna etmeyi ve onların performans göstermelerini sağlaması kolaylaşır. Eğer yönetici daima haklı olduğu görüşüne sahipse bu örgütlerde yaratıcılık ve yenilik gelişmez. Bağlılık yaratmak için yöneticinin yönetim şeklini, çalışanlara karşı olumlu davranışa dönüştürmesi gerekir (Perçin ve Özkul, 2009).

Örgütsel bağlılık çalışanın örgütle değişik yönlerden bütünleşme derecesini yansıtır. Buna göre örgütsel bağlılığın üç önemli unsurunun olduğu söylenebilir (Balay, 2000).

- Örgüt amaçlarının kabulü ve amaçlara güçlü inanç
- Örgüt için çaba gösterme isteği
- Örgüt üyeliğini sürdürmedeki kesin arzu

Örgütsel bağlılığın ilk göstergesi çalışanın amaç, hedef, değer ve vizyonun örgütünkiyle örtüşmesidir. Bir örgütün amaç ve değerlerini kabullenmeyen bireyin o örgüte bağlılık göstermesi beklenemez. İkinci gösterge ise çalışanın örgüt için yüksek düzeyde çaba göstermesidir. Bu çaba beklenenin üzerinde olmalıdır. Beklenenin üzerinde çaba ancak bağlılıkla açıklanabilir. Üçüncü gösterge ise çalışanın örgüt üyeliğini devam ettirme yönünde güçlü istek duymasıdır (İnce ve Gül, 2005). Organizasyona bağlılık duyan işgören, örgütsel amaçların gerçekleşmesine destek olmak için örgütte kalmaya devam etmektedir (Aykaç, 2010).

Örgütsel bağlılık kavramının örgütler tarafından artan popülerliğinin en büyük nedeni, çalışan davranışları üzerinde yarattığı olumlu etkidir. Ayrıca örgüte yüksek bağlılık duyan çalışanların işten ayrılma, işten kaçma, devamsızlık oranlarının, örgüte güçlü şekilde bağlanmayan çalışanlardan daha düşük olacağı düşüncesi bu popülerliğin başka bir sebebidir (Ersoy ve Bayraktaroğlu, 2010).

1.6. Örgütsel Bağlılığın Sınıflandırılması

Örgütsel bağlılığın tanımında olduğu gibi; örgütsel bağlılığın sınıflandırılmasında da farklı yaklaşımlar olduğu görülmektedir. Literatürde özellikle üç sınıflandırma türü ön plana çıkmaktadır. Bunlar; tutumsal bağlılık, davranışsal bağlılık ve çoklu yaklaşım şeklindedir.

1.6.1. Tutumsal Bağlılık

Bireyin çalışma ortamını değerlemesi ve bunun sonucunda bireyi kuruma bağlayan duygusal tepki olarak açıklanabilen tutumsal bağlılık (Clifford,1989), kurumdan ayrılıp ayrılmama, devamsızlık yapma ve kurum yararına çaba gösterip göstermeme ile ilgili davranışlar doğurur.

Tutumların duygusal, bilişsel ve davranışsal olarak üç ögesi bulunmaktadır. Duygusal öge; tutumun kişide oluşturduğu duygusal tepkilerdir. Bilişsel öge; inançlardır. Davranışsal öge ise tutum doğrultusunda harekete geçmeyi belirtir (Can, 1997).

Tutumsal bağlılık, bireyin amaç ve değerlerini örgütün amaç ve değerleriyle uyumlaştırır. Bu nedenle de duygusal bir niteliktedir. Birey örgütle bir alış verişi, içerisinde ve belirli bir ödül beklentisi mevcuttur. Birey örgütten ayrılmanın getireceği maliyetin farkına vararak örgütte kalmayı tercih etmesi de tutumsal bağlılık yaklaşımları tarafından örgütsel bağlılık kapsamı içinde değerlendirilmektedir. Tutumsal bağlılık yaklaşımları ahlaki bir nitelik de taşımaktadır. Yani birey doğru ve ahlaki olduğunu düşündüğü için örgütte kalmayı tercih etmektedir. Özet olarak, tutumsal bağlılık örgütsel bağlılığın duygusal, rasyonel ve ahlaki boyutları üzerinde de durmaktadır (Çetinel, 2008).

1.6.2. Davranışsal Bağlılık

Sosyal psikologlar, Örgütsel davranış araştırmacılarının tutumsal bağlılık kavramına karşılık olarak davranışsal bağlılık kavramını kullanmışlardır. Bu bağlılık kişinin geçmişteki davranışları sebebiyle örgüte bağlı kalması, devamsızlık yapmaması, örgütten ayrılmamasıyla ilgilidir. Davranışsal bağlılık, kişinin kendi davranışlarına karşı gelişir. Kişi belirli bir davranışta bulunduktan sonra bu davranışını devam ettirir ve davranışlarına bu şekilde bir bağlılık göstererek ona uygun, onu haklı gösterecek tutumlar geliştirir. Bu tutumlarda davranışın tekrarlanma olasılığını yükseltir (İnce ve Gül, 2005).

1.6.3. Çoklu Bağlılık Yaklaşımı

Çoklu bağlılık yaklaşımı, diğer iki bağlılık türünden örgüt içindeki farklı unsurların farklı düzeylerde bağlılık yaratacağı fikriyle ayrılmaktadır. Çoklu bağlılık yaklaşımı kişilerin örgütlerine, mesleklerine, müşterilerine, yöneticilerine, iş arkadaşlarına farklı bağlılık gösterecektir. Çoklu bağlılık kaynaklarını belirlemek için ise örgütle ilgili çeşitli grupların belirlenmesi gerekmektedir. Çoklu bağlılığın kaynakları, çeşitli gruplar, işgörenler, müşteriler, yöneticiler, sendikalar ve genel anlamda kamuoyudur. Bu yaklaşım, bir kişi tarafından duyulan bağlılığın bir başkası tarafından duyulan bağlılıktan farklı olabileceğini öngörmektedir. Yani bir kişinin örgüte bağlılığının kaynağı kaliteli ürünleri uygun bir fiyatla piyasaya sunuyor olması olabilirken, bir başkasının bağlılık kaynağı örgütün, çalışanlarına gösterdiği yakın ilgi olabilmektedir (İnce ve Gül, 2005).

1.7. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

Örgütsel bağlılık, örgütsel hedeflere ulaşmada önemli bir faktördür. Bu nedenle organizasyonlarda örgütsel bağlılığın ne düzeyde sağlandığı büyük önem arz etmektedir. Bağlılığın sonuçları, bağlılığın derecesi ile ilgili olarak olumlu ve olumsuz olabilir. Randall, düşük, ılımlı ve yüksek örgütsel bağlılık düzeyleri ile bu düzeylerin bireye ve organizasyona yönelik olumlu ve olumsuz sonuçlarını incelemiştir. Bu bağlamda düşük, ılımlı ve yüksek bağlılık ile bunların olumlu ve olumsuz sonuçlarından bahsedilebilir. Düşük örgütsel bağlılık düzeyinde bireyin yaratıcılığı ve gelişmeye açıklığı ortaya çıkabilir. Ayrıca birey, örgüte düşük düzeyde bağlılık duyduğu için alternatif iş olanaklarını araştırabilir ve bu durum da, insan kaynaklarının daha etkili kullanımını sağlayabilir (Balay, 2000). Düşük bağlılığın olumsuz sonuçları ise; genellikle yüksek düzeyde işgücü devri, devamsızlık, işe geç kalma, örgütte kalma isteğinin yok olması, düşük iş kalitesi, örgüte sadakatsizlik, yetersiz çaba şeklinde sıralanabilmektedir (Aykaç, 2010).

İlımlı örgütsel bağlılık, birey deneyiminin güçlü, fakat örgütsel özdeşleşmenin ve bağlılığın tam olmadığı bağlılık düzeyidir. İşgörenler, birey olarak kimliklerini korumak için sistemin kendilerini yeniden şekillendirmesine karşı çıkmaktadırlar. Örgütün temel değerlerine ve hedeflerine önem vermektedir ve bu durum örgüt açısından olumlu kabul edilmektedir. Olumsuz sonucu ise, üst düzey yöneticilerin bu tür çalışanlara karşı ilgisi ve önemi yüksek düzeyde bağlılık gösterenlere göre yeterince olumlu olmamasıdır. Bu durum bireylerin motivasyonlarının ve bağlılık düzeyinin artmasına engel olmakta, ayrıca örgüte kısmen bağlılık duyan bireylerin kendi değerleri ile örgütsel değerler arasında kalması, karar alma süreçlerinde aksaklıklara yol açmakta, bu durum ise işte bocalanmalara neden olmaktadır (Agun, 2011).

Yüksek örgütsel bağlılık düzeyinde bireyler, örgüte güçlü tutum ve eğilimlerle bağlılık gösterirler. Bu bağlılık bireye, meslekte başarı ve ücrette doyum sağlar. İşgören bireyin sadakatine karşılık onu üst pozisyonlara getirerek ödüllendirir. Bu işgörenlerin de işin kendisinden, örgütteki geleceklerinden, denetimden, iş arkadaşlarından doyumları yüksek olur. Bu kişilerin örgütten ayrılmaları; mutsuzluk, hayal kırıklığı, örgüt amaç ve kültürünün değişmesi, işten doyumсуuzluk ve az ödülleniş veya mahrum bırakılmış hissine kapılmalarına sebep olur. Yüksek örgütsel bağlılık bazen de, işgörenin gelişmesini ve hareketlilik fırsatlarını sınırlamaktadır. Bu durum, yaratıcılığı ve yenileşmeyi bastırmakta, gelişmeye karşı direnç oluşturmaktadır. Yüksek bağlılık düzeyi, bazen de yaratıcılığın yok olması, iş dışı ilişkilerde fazla stres ve gerilim, zorlamayla sağlanan uyum, insan kaynaklarının etkisiz kullanımı gibi olumsuz sonuçları beraberinde getirmektedir (Bayram, 2005).

2. YÖNTEM

Araştırmanın evrenini 1205 Malatya devlet hastanesi sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Bu evrenden istatistiksel açıdan anlamlı 325 kişi örneklem olarak seçilmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmış ve kurumsal güven ve kurumsal bağlılık başlığı altında değişken setleri oluşturulmuştur. Değişken setlerinin oluşturulmasında, kurumsal güven konusunda Cummings ve Bromiley (1996) çalışmasından, kurumsal bağlılık konusunda ise Allen ve Mayer'in (1990) çalışmasından yararlanılmıştır.

Araştırmada katılımcılara kurumlarına ve yaptıkları işe karşı olan düşünceleri sorularak, kurumsal güven ve kurumsal bağlılık düzeyleri analiz edilmiştir. İfadelere katılım puanlarının karşılaştırılmasıyla örgütsel güven ve örgütsel bağlılık ile ilgili olan algı düzeyleri incelenmeye çalışılmıştır.

Çalışanların yanıtlarını tamamen katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, tamamen katılıyorum şeklinde vermeleri istenmiştir. Değerlendirmeler tamamen katılmıyorum seçeneğine 1, tamamen katılıyorum seçeneğine 5 puan verilerek gerçekleştirilmiştir.

Araştırma sonuçlarının veri girişinde ve elde edilen sonuçların değerlendirilmesinde SPSS 17 İstatistik paket programı kullanılmıştır. Anketlerin değerlendirilmesinde genel istatistik işlemleri olan aritmetik ortalama, standart sapma ve frekans dağılımları, çalışanların anketlere verdikleri cevapların genel dağılımını yansıtmak amacıyla kullanılmış ve çok sayıdaki değişken sayısını azaltmak ve değişkenler seti içindeki karşılıklı ilişkileri belirleyebilmek için faktör analizinden yararlanılmıştır. Faktör analizinin ana amacı, veri setini küçülterek daha kolay açıklanabilir hale getirmektir. SPSS'te faktörlerin ortaya çıkarılmasında Principal Components tekniği, faktörlerin rotasyonunda da Varimax (varyansların maksimumu) metodu kullanılmıştır. Hipotezlerin test edilmesi ise regresyon analizi yoluyla gerçekleştirilmiştir. Faktör analizi sonucu elde edilen değerler tekli regresyon analizine tutulmuş ve aralarındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Regresyon analizi bilinen bulgulardan, bilinmeyen gelecekteki olaylarla ilgili tahminler yapılmasına imkan verir.

Araştırma ile ilgili belirlenen hipotezler şunlardır;

Hipotez 1:

Kurumsal güven ve duygusal bağlılık arasında ilişki vardır.

Hipotez 2:

Kurumsal güven ve sürekli bağlılık arasında ilişki vardır

Hipotez 3:

Kurumsal güven ve normatif bağlılık arasında ilişki vardır.

3. BULGULARIN DEĞERLENDİRMESİ

Örgütsel güven ve örgütsel bağlılık ölçeğinin güvenilirlik analizi Cronbach Alpha değerinin hesaplanmasıyla test edilmiştir. Tüm ölçeklerin toplu güvenilirlik katsayısı (Cronbach alpha) değeri 0,687 çıkmıştır. Bulunan Cronbach alpha değeri 1'e yakın ve kabul edilebilir düzeydedir.

3.1. Demografik Bulgular ve Dağılım Tabloları

Çalışanları tanımaya yönelik olarak sorulan 1. kısımdaki sorular frekans tabloları halinde düzenlenmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Çalışanların Çalıştıkları Süre Dağılımı

Süre	Kişi Sayısı (N)	Geçerli Yüzde(%)
Bir yıldan az	25	7,7
1-2 yıl arası	42	12,9
3-5 yıl arası	73	22,5
6-10 yıl arası	65	20,0
10 yıldan fazla	120	36,9
Toplam	325	100,0

Araştırma örnekleminde bulunan hastane çalışanlarının çalıştıkları hastanede geçirdikleri süre Bir yıldan az-10 yıldan fazla arasında değişmektedir. Çalışanların çalışma süreleri beş grupta toplanmıştır. Çalışanların %7,7'si bir yıldan az, %12,9'u 1-2 yıl arası, %22,5'i 3-5 yıl arası, %20'si 6-10 yıl arası, %36,9'u 10 yıldan fazla çalıştıkları hastanede süre geçirmişlerdir.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Çalışanların Yaş Dağılımı

Süre	Kişi Sayısı (N)	Geçerli Yüzde (%)
21 altı	4	1,2
21-34	109	33,5
35-44	154	47,4
45-54	52	16,0
55 ve üstü	6	1,8
Toplam	325	100,0

Araştırma örnekleminde bulunan hastane çalışanlarının yaş aralığı 21 altı- 55 ve üstü aralığında değişmektedir. Yaş aralığı beş farklı grupta toplanmıştır. En yüksek yaş grubuna ait çalışan %47,4 ile 35-44, %33,5 ile 21-34, %16 ile 45-54 yaş aralığıdır. Diğer yaş gruplarında ise %1,2 ile %1,8 arasında daha düşük oranlı bir dağılım gözlenmektedir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Kişi Sayısı (N)	Geçerli Yüzde (%)
Kadın	279	85,8
Erkek	46	14,2
Toplam	325	100,0

Çalışmaya 279 kadın ve 46 erkek çalışan katılmıştır. Kadın çalışanlar örneklemin %85,8'ini, erkek çalışanlar %14,2'sini oluşturmaktadır.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim	Kişi Sayısı (N)	Geçerli Yüzde (%)
Orta öğretim	7	2,2
Lise	70	21,5
Önlisans	155	47,7
Lisans	82	25,2
Yüksek lisans ve üstü	11	3,4
Toplam	325	100,0

Anket formuna cevap veren çalışanlar beş farklı eğitim grubuna göre dağılmaktadır. Çalışmaya katılanların %2,2'si orta öğretim, %21,5'i lise, %47,7'si önlisans, %25,2'si lisans, %3,4'ü yüksek lisans ve üstü olarak dağılmaktadır. Çalışanların büyük çoğunluğunun önlisans mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Araştırmaya Katılan Çalışanların Görevlerine Göre Dağılımı

Görev	Kişi Sayısı (N)	Geçerli Yüzde (%)
Hemşire	278	85,5
Sağlık memuru	47	14,5
Toplam	325	100,0

Çalışmaya 278 hemşire, 47 sağlık memuru katılmıştır. Hemşireler örneklemin %85,5'ini, sağlık memurları %14,5'ini oluşturmaktadır.

Tablo 6. Kurumsal Güvene İlişkin Dağılım

Değişkenler	Cevapların Değişkenler Katılım Derecesine Göre Dağılımı					İstatistikler	
	K1 F %	K2 F %	K3 F %	K4 F %	K5 F %	Ortalama	S.Sapma
Müzakerede yönetimin doğruyu söylediğini düşünürüm.	36 (11,1)	101 (31,1)	110 (33,8)	51 (15,7)	27 (8,3)	2,79	1,097
Yönetimin bölümümüze ilişkin müzakere edilmiş yükümlülüklerini yerine getirdiğini düşünürüm	37 (11,4)	91 (28,0)	105 (32,3)	65 (20,0)	27 (8,3)	2,86	1,119
Yönetim bana göre güvenilirdir.	36 (11,1)	84 (25,8)	110 (33,8)	64 (19,7)	31 (9,5)	2,91	1,129
Yönetimdeki kişilerin diğer insanların sırtından başarıya ulaştıklarını düşünürüm.	37 (11,4)	75 (23,1)	80 (24,6)	97 (29,8)	36 (11,1)	3,06	1,195
Yönetimin yardım elini uzatmaya çalıştığını hissedirim	40 (12,3)	84 (25,8)	96 (29,5)	83 (25,5)	22 (6,8)	2,89	1,126
Yönetimin bizim sorunlarımızdan yararlandığını düşünürüm.	34 (10,5)	106 (32,6)	116 (35,7)	51 (15,7)	18 (5,5)	2,73	1,027
Yönetimin bizimle dürüstçe müzakere ettiğini hissedirim.	37 (11,4)	96 (29,5)	97 (29,8)	69 (21,2)	26 (8,0)	2,85	1,124
Yönetimin sözünü tutacağını hissedirim.	33 (10,2)	81 (24,9)	109 (33,5)	81 (24,9)	21 (6,5)	2,93	1,078
Yönetimin bizi yanlış yönlendirmediğini düşünürüm.	25 (7,7)	66 (20,3)	122 (37,5)	92 (28,3)	20 (6,2)	3,05	1,020
Yönetimin sorumluluklarından kaçtığını düşünürüm	34 (10,5)	91 (28,0)	79 (24,3)	94 (28,9)	27 (8,3)	2,97	1,150
Yönetimin ortak beklentiler konusunda adil müzakere yaptığına inanırım.	35 (10,8)	86 (26,5)	101 (31,1)	77 (23,7)	26 (8,0)	2,92	1,118
Yönetimin savunmasız kişilerden yarar sağladığını hissedirim.	28 (8,6)	83 (25,5)	100 (30,8)	86 (20,6)	28 (8,6)	3,01	1,101

(Tablo 6'daki kısaltmaların karşılığı şu şekildedir: K1:Tamamen Katılmıyorum K2: Katılmıyorum K3: Kararsızım K4: Katılıyorum K5:Tamamen Katılıyorum, F: Frekans, %: Yüzde)

Örneklemin Kurumsal Güvene ilişkin gözlemleri Tablo 6'da sunulmaktadır. Ortalamalar 2,73 değerinin üzerinde değerler sunmakta, en yüksek değerler 3,06 ile 'Yönetimdeki kişilerin diğer insanların sırtından başarıya ulaştıklarını düşünürüm', 3,05 ile 'Yönetimin bizi yanlış yönlendirmediğini düşünürüm', 3,01 ile 'Yönetimin savunmasız kişilerden yarar sağladığını hissedirim' değişkenleridir. Standart sapma değerleri de benzer homojenliği yansıtmaktadır.

Tablo 7. Duygusal Bağlılığa İlişkin Dağılım

Değişkenler	Cevapların Değişkenlere Katılım Derecesine Göre Dağılımı					İstatistikler	
	K1 F %	K2 F %	K3 F %	K4 F %	K5 F %	Ortalama	S.Sapma
Kariyerimin geri kalanını bu kurumda geçirecek olmaktan mutluluk duymaktayım.	35 (10,8)	82 (25,2)	83 (25,5)	100 (30,8)	25 (7,7)	2,99	1,141
Kurumumu iş dışı insanlarla tartışmaktan memnuniyet duyarım.	59 (18,2)	164 (50,5)	44 (13,5)	50 (15,4)	8 (2,5)	2,34	1,022
Kurumun sorunlarını kendi sorunlarımmış gibi algılarıım.	23 (7,1)	66 (20,3)	56 (17,2)	147 (45,2)	33 (10,2)	3,31	1,119
Bu kuruma olduğu gibi başka bir kuruma da kolayca bağlanabilirim.	16 (4,9)	52 (16,0)	90 (27,7)	137 (42,2)	30 (9,2)	3,35	1,015
Kurumda kendimi 'ailenin parçası' gibi görmüyorum.	34 (10,5)	102 (31,4)	74 (22,8)	96 (29,5)	19 (5,8)	2,89	1,119
Kuruma kendimi "duygusal bağlı" olarak görmüyorum.	29 (8,9)	84 (25,8)	91 (28,0)	99 (30,5)	22 (6,8)	3,00	1,093
Bu kurumun benim için kişisel anlamı yüksektir.	17 (5,2)	77 (23,7)	88 (27,1)	104 (32,0)	39 (12,0)	3,22	1,096
Kurumuma yüksek aidiyet duygusu hissetmiyorum.	24 (7,4)	89 (27,4)	115 (35,4)	77 (23,7)	20 (6,2)	2,94	1,026

(Tablo 7'deki kısaltmaların karşılığı şu şekildedir: K1:Tamamen Katılmıyorum K2: Katılmıyorum K3: Kararsızım K4: Katılıyorum K5:Tamamen Katılıyorum, F: Frekans, %: Yüzde)

Duygusal bağlılığa ilişkin gözlemler Tablo 7'de sunulmaktadır. Seçenekler K4 (Katılıyorum) değerinde yoğunlaşmaktadır. Ortalamalar 2,34 ile 3,35 arasında değişmektedir. Standart sapma değerler homojenlik göstermektedir.

Tablo 8. Sürekli Bağlılığa İlişkin Dağılım

Değişkenler	Cevapların Değişkenlere Katılım Derecesine Göre Dağılımı					İstatistikler	
	K1 F %	K2 F %	K3 F %	K4 F %	K5 F %	Ortalama	S.Sapma
Başka bir iş bulmadan işimden ayrılırsam olabilecekler konusunda endişe duymuyorum.	61 (18,8)	119 (36,6)	44 (13,5)	72 (22,2)	29 (8,9)	2,66	1,258
İstesem dahi, şu anda işimden ayrılmak bana çok zor gelir	19 (5,8)	54 (16,6)	22 (6,8)	155 (47,7)	75 (23,1)	3,66	1,172
Kurumumu şimdi bırakmaya karar vermem, yaşamımdaki pek çok şeyi kesintiye uğratacaktır.	21 (6,5)	42 (12,9)	31 (9,5)	156 (48,0)	75 (23,1)	3,68	1,153
Kurumumu şimdi terk etmem bana çok fazla maliyete yol açmaz.	76 (23,4)	166 (51,1)	33 (10,2)	39 (12,0)	11 (3,4)	2,21	1,039
Şu anda, kurumda kalmak benim için tutku kadar aynı zamanda da bir gerekliliktir	26 (8,0)	59 (18,2)	47 (14,5)	143 (44,0)	50 (15,4)	3,41	1,182
Bu kurumu terk etme noktasında değerlemeye alabileceğim çok az seçeneğim mevcut.	17 (5,2)	53 (16,3)	81 (24,9)	142 (43,7)	32 (9,8)	3,37	1,036
Bu kurumu terk etmenin altında yatan ciddi sorunlardan biri uygun alternatiflerin yetersizliğidir.	14 (4,3)	64 (19,7)	87 (26,8)	123 (37,8)	37 (11,4)	3,32	1,050
Bu kurumda çalışmaya devam etmemin altında yatan temel neden, ayrılmanın kişisel fedakarlık gerektireceği ve burada elde ettiğim toplam faydanın başka bir kurumda karşılanamayacağıdır	17 (5,2)	64 (19,7)	118 (36,3)	94 (28,9)	32 (9,8)	3,18	1,029

(Tablo 8'deki kısaltmaların karşılığı şu şekildedir: K1:Tamamen Katılmıyorum K2: Katılmıyorum K3: Kararsızım K4: Katılıyorum K5:Tamamen Katılıyorum, F: Frekans, %: Yüzde)

Sürekli bağlılığa ilişkin gözlemler Tablo 8’de sunulmaktadır. En düşük ortalama değeri 2,21 ile “Kurumumu şimdi terk etmem bana çok fazla maliyete yol açmaz” değişkeninde gözlenmektedir. En yüksek ortalama ise 3,68 ile “Kurumumu şimdi bırakmaya karar vermem, yaşamımdaki pek çok şeyi kesintiye uğratacaktır” değişkenindedir.

Tablo 9. Normatif Bağlılığa İlişkin Dağılım

Değişkenler	Cevapların Değişkenlere Katılım Derecesine Göre Dağılımı					İstatistikler	
	K1 F %	K2 F %	K3 F %	K4 F %	K5 F %	Ortalama	S.Sapma
Bu günlerde insanların kurumdan kuruma çok sık hareket ettiğini düşünmekteyim.	29 (8,9)	82 (25,2)	59 (18,2)	122 (37,5)	33 (10,2)	3,15	1,172
İnsanın çalıştığı kuruma sürekli sadık kalması gerekliliğine inanmıyorum	27 (8,3)	95 (29,2)	51 (15,7)	116 (35,7)	36 (11,1)	3,12	1,189
Kurumdan kuruma geçiş yapma bana etik dışı gelmemektedir.	14 (4,3)	75 (23,1)	62 (19,1)	145 (44,6)	29 (8,9)	3,31	1,056
Bu kurumda çalışmaya devam etmemin temel nedenlerinden biri, bağlılığın önemli olduğuna inanmam ve kalmak için ahlaki yönden yükümlü hissetmemdir.	21 (6,5)	102 (31,4)	74 (22,8)	90 (27,7)	38 (11,7)	3,07	1,147
Daha iyi bir iş teklifi almamın çalıştığım kurumdan ayrılmak için doğru bir neden olduğunu düşünmüyorum.	33 (10,2)	105 (32,3)	61 (18,8)	98 (30,2)	28 (8,6)	2,95	1,173
Kuruma bağlı kalmanın önemli bir değer olduğunu düşünürdüm.	5 (1,5)	53 (16,3)	79 (24,3)	157 (48,3)	31 (9,5)	3,48	0,928
İnsanların kariyerlerinin çoğunluğunu bir kurumda geçirdiği günler daha güzeldi.	8 (2,5)	49 (15,1)	86 (26,5)	139 (42,8)	43 (13,2)	3,49	0,983
Yönetim yanlısı olmanın artık mantıklı olmadığını düşünüyorum.	22 (6,8)	50 (15,4)	96 (29,5)	107 (32,9)	50 (15,4)	3,35	1,119

(Tablo 9’deki kısaltmaların karşılığı şu şekildedir: K1:Tamamen Katılmıyorum K2: Katılmıyorum K3: Kararsızım K4: Katılıyorum K5:Tamamen Katılıyorum, F: Frekans, %: Yüzde)

Örneklemin normatif bağlılığa ilişkin gözlemleri Tablo 9’da sergilenmektedir. En yüksek ortalama değer 3,49 ile “İnsanların kariyerlerinin çoğunluğunu bir kurumda geçirdiği günler daha güzeldi” seçeneğindedir. En düşük ortalama 2,95 ile “Daha iyi bir iş teklifi almamın çalıştığım kurumdan ayrılmak için doğru bir neden olduğunu düşünmüyorum” değişkeninde gözlenmektedir. Standart sapma değerleri 0,928 ile “Kuruma bağlı kalmanın önemli bir değer olduğunu düşünürdüm” ve 0,983 ile “İnsanların kariyerlerinin çoğunluğunu bir kurumda geçirdiği günler daha güzeldi” değişkenlerinde farklılık göstermiştir.

Tablo 10. Kurumsal Güven Faktör Çözümlemesi

	Faktör Ağırlıkları	Açıklanan Varyans (%)	Eigen Değeri
Faktör 1		%47,046	5,645
Yönetimin bölümümüze ilişkin müzakere edilmiş yükümlülüklerini yerine getirdiğini düşünürüm	0,789		
Müzakerede yönetimin doğru söylediğini düşünürüm	0,776		
Yönetim bana göre güvenilirdir	0,775		
Yönetimin bizimle dürüstçe müzakere ettiğini hissedirim	0,715		
Yönetimin ortak beklentiler konusunda adil müzakere yaptığına inanırım	0,700		
Yönetimin sözünü tutacağını hissedirim	0,643		
Yönetimin bizi yanlış yönlendirmediğini düşünürüm	0,617		
Faktör 2		%12,309	1,477
Yönetimdeki kişilerin diğer insanların sırtından başarıya ulaştıklarını düşünürüm	0,782		

Yönetimin bizim sorunlarımızdan yararlandığını düşünürüm	0,766		
Yönetimin sorumluluklarından kaçtığını düşünürüm	0,700		
Yönetimin savunmasız kişilerden yarar sağladığını hissedirim	0,687		
N:325			
KMO Ölçütü: 0,892			
Barlett Testi: 1912,072			
Toplam Açıklanan Varyans		%59,355	
Anlamlılık Düzeyi: 0,00			

Örgütün kuruma ve yöneticilerine duyduğu güveni yansıtan faktör analizi Tablo 10’da sergilenmektedir. Analiz sonucu KMO ölçütü 0,892, Barlett testi 1912,072 ve anlamlılık düzeyi 0,000 çıkmıştır. Belirlenen iki faktörün toplam varyansı açıklama yüzdesi %59,355’tir.

Faktör 1: Faktörün açıkladığı varyans %47,046 ve Eigen değeri 5,645’tir. Toplam varyansın büyük kısmı bu faktörce açıklanmaktadır. Faktörün ilişkili olduğu değişkenler faktör ağırlıklarına göre şöyle sıralanmaktadır; “yönetimin bölümümüze ilişkin müzakere edilmiş yükümlülüklerini yerine getirdiğini düşünürüm”, “müzakerede yönetimin doğru söylediğini düşünürüm”, “yönetim bana göre güvenilirdir”, “yönetimin bizimle dürüstçe müzakere ettiğini hissedirim”, “yönetimin ortak beklentiler konusunda adil müzakere yaptığına inanırım”, “yönetimin sözünü tutacağını hissedirim” ve “yönetimin bizi yanlış yönlendirmediğini düşünürüm” (Güven1)

Faktör 2: Faktörün açıkladığı varyans %12,309, Eigen değeri 1,477’dir. Faktörün ilişkili olduğu değişkenler faktör ağırlıklarına göre şöyle sıralanmaktadır; “yönetimdeki kişilerin diğer insanların sırtından başarıya ulaştıklarını düşünürüm”, “yönetimin bizim sorunlarımızdan yararlandığını düşünürüm”, “yönetimin sorumluluklarından kaçtığını düşünürüm”, “yönetimin savunmasız kişilerden yarar sağladığını hissedirim” (Güven2)

Tablo 11. Kurumsal Bağlılık Faktör Çözümlemesi

	Faktör Ağırlıkları	Açıklanan Varyans (%)	Eigen Değeri
Faktör 1		%17,829	4,279
Kurumumu şimdi bırakmaya karar vermem, yaşamımdaki pek çok şeyi kesintiye uğratacaktır.	0,852		
İstesem dahi şu an işimden ayrılmak bana çok zor gelir	0,807		
Şu anda kurumda kalmak benim için tutku olduğu kadar bir gerekliliktir.	0,743		
Faktör 2		%9,929	2,383
Kuruma kendimi ‘duygusal bağlı’ olarak görmüyorum	0,837		
Kurumda kendimi ‘ailenin parçası’ gibi görmüyorum	0,731		
Kurumuma yüksek aidiyet duygusu hissetmiyorum	0,674		
Faktör 3		%7,531	1,807
Daha iyi bir iş teklifi almamın çalıştığım kurumdan ayrılmak için doğru bir neden olduğunu düşünmüyorum	0,727		
Bu kurumda çalışmaya devam etmemin nedenlerinden biri, bağlılığın önemli olduğuna inanmam ve kalmak için ahlaki yönden yükümlü hissetmemdir.	0,702		
İnsanların kariyerlerinin çoğunluğunu bir kurumda geçirdiği günler daha güzeldi	0,652		
Kuruma bağlı kalmanın önemli bir değer olduğunu düşünürdüm	0,608		
Faktör 4		%6,561	1,575
Bu kurumu terk etmenin altında yatan ciddi sorunlardan biri uygun alternatiflerin yetersizliğidir	0,664		
İnsanların çalıştığı kuruma sadık kalması gerekliliğine inanmıyorum	0,544		
Bu kurumu terk etme noktasında değerlemeye alabileceğim çok az seçeneğim mevcut	0,510		
Faktör 5		%5,620	1,349
Kurumumu şimdi terk etmem bana çok azla maliyete yol açmaz	0,654		
Faktör 6		%4,526	1,086
Kurumumu iş dışı insanlarla tartışmaktan memnuniyet duyarım	0,761		

Faktör 7		%4,188	1,005
Bu kuruma olduğu gibi başka bir kuruma da kolayca bağlanabilirim	0,729		
Kurumdan kuruma geçiş yapma ban etik dışı gelmemektedir.	0,613		
N:325			
KMO Ölçütü: 0,743			
Barlett Testi: 1778,925			
Toplam Açıklanan Varyans		%56,183	
Anlamlılık Düzeyi: 0,000			

Örgütün kuruma bağlılığını yansıtan faktör analizi Tablo 11’de sergilenmektedir. Analiz sonucu KMO ölçütü 0,743, Barlett testi 1778,925 ve anlamlılık düzeyi 0,000 çıkmıştır. Belirlenen iki faktörün toplam varyansı açıklama yüzdesi %56,183’tür.

Faktör 1: Birinci faktörün açıkladığı varyans %17,829, eigen değeri ise 4,279’dur. Faktörle ilgili değişkenler şunlardır; “kurumumu şimdi bırakmaya karar vermem, yaşamımdaki pek çok şeyi kesintiye uğratacaktır”, “istesem dahi şu an işimden ayrılmak bana çok zor gelir”, “şu anda kurumda kalmak benim için tutku olduğu kadar bir gerekliliktir”. (Bağlılık1)

Faktör 2: İkinci faktörün varyansı %9,929, Eigen değeri 2,383’dür. Faktörle ilgili değişkenler; “kuruma kendimi duygusal bağlı olarak görmüyorum”, “kurumda kendimi ailenin parçası gibi görmüyorum” ve “kurumuma yüksek aidiyet duygusu hissetmiyorum”. (Bağlılık2)

Faktör 3: üçüncü faktörün açıkladığı varyans %7,531, Eigen değeri 1,807’dir. Faktörle ilgili değişkenler; “daha iyi bir iş teklifi almamın çalıştığım kurumdan ayrılmak için doğru bir neden olduğunu düşünmüyorum”, “bu kurumda çalışmaya devam etmemin nedenlerinden biri, bağlılığın önemli olduğuna inanmam ve kalmak için ahlaki yönden yükümlü hissetmemdir”, “insanların kariyerlerinin çoğunluğunu bir kurumda geçirdiği günler daha güzeldi” ve “kuruma bağlı kalmanın önemli bir değer olduğunu düşünürdüm”. (Bağlılık3)

Faktör 4: Dördüncü faktörün açıkladığı varyans %6,561, Eigen değeri 1,575’dir. Faktörle ilişkili değişkenler ; “bu kurumu terk etmenin altında yatan ciddi sorunlardan biri uygun alternatiflerin yetersizliğidir”, “insanların çalıştığı kuruma sadık kalması gerekliliğine inanmıyorum” ve “bu kurumu terk etme noktasında değerlemeye alabileceğim çok az seçeneğim mevcut”.(Bağlılık4)

Faktör 5: Faktörün açıkladığı varyans %5,620, Eigen değeri 1,349’dur. Faktörle ilişkili değişken “kurumumu şimdi terk etmem bana çok fazla maliyete yol açmaz”. (Bağlılık5)

Faktör 6: Faktörün açıkladığı varyans %4,526, Eigen değeri 1,086’dır. Faktörle ilişkili değişken “kurumumu iş dışı insanlarla tartışmaktan memnuniyet duyarım”. (Bağlılık6)

Faktör 7: Yedinci faktörün açıkladığı varyans %4,188 ve Eigen değeri 1,005’dir. Faktörle ilişkili değişkenler; “bu kuruma olduğu gibi başka bir kuruma da kolayca bağlanabilirim” ve “kurumdan kuruma geçiş yapmak bana etik dışı gelmemektedir”. (Bağlılık7)

3.2.Hipotezlerin Test Edilmesi

Regresyon analizi sonucu oluşan değerler ve açıklamaları aşağıda sunulmaktadır.

1- Bağlılık1 bağımlı değişkeni, bağımsız iki değişkenle açıklanmaktadır. Bunlar; Güven 1 (beta değeri 0,276) ve Güven2 (beta değeri 0,144) dir.

Analiz sonuçlarına göre Bağlılık1 bağımlı değişkeni Güven1 ve Güven2 bağımsız değişkenleri ile doğru yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişkiye sahiptir. (Bkz. Tablo 12)

Tablo 12. Bağlılık1 Bağımlı Değişkenine İlişkin Regresyon Analizi

Alan		B	Stand. Hata	Beta	t	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Anlamlılık
Güven 1	Bağlılık1	0,276	0,053	0,276	5,166	0,276	0,076	0,073	0,000
Güven2	Bağlılık1	0,144	0,055	0,144	2,620	0,144	0,021	0,018	0,009

*Bağımlı değişken:(Bağlılık1)

2- Bağlılık2 bağımlı değişkeni, bağımsız iki değişkenle açıklanmaktadır. Bunlar; Güven2 (beta değeri 0,439) ve Güven1 (beta değeri -0,255) dir.

Analiz sonuçlarına göre Bağlılık2 bağımlı değişkeni Güven2, bağımsız değişkeni ile doğru yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişkiye sahiptir. Güven1, bağımsız değişkeni ile ise ters yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişkiye sahiptir. (Bkz. Tablo 13)

Tablo 13. Bağlılık2 Bağımlı Değişkenine İlişkin Regresyon Analizi

Alan		B	Stand. Hata	Beta	t	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Anlamlılık
Güven2	Bağlılık2	0,439	0,050	0,439	8,789	0,439	0,193	0,191	0,000
Güven1	Bağlılık2	-0,255	0,054	-0,255	-4,748	0,255	0,065	0,062	0,000

*Bağımlı değişken: (Bağlılık2)

3- Bağlılık3 bağımlı değişkeni, bağımsız iki değişkenle açıklanmaktadır. Bunlar; Güven1 (beta değeri 0,290), Güven2 (beta değeri -0,256),.

Analiz sonuçlarına göre Bağlılık3 bağımlı değişkeni, Güven1, bağımsız değişkeni ile doğru yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişkiye sahiptir. Güven2, bağımsız değişkeni ile ise ters yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişkiye sahiptir. (Bkz. Tablo 14)

Tablo 14. Bağlılık3 Bağımlı Değişkenine İlişkin Regresyon Analizi

Alan		B	Stand. Hata	Beta	t	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Anlamlılık
Güven1	Bağlılık3	0,290	0,053	0,290	5,446	0,290	0,084	0,081	0,000
Güven2	Bağlılık3	-0,256	0,054	-0,256	-4,751	0,256	0,065	0,062	0,000

*Bağımlı değişken:(Bağlılık3)

4- Bağlılık5 bağımlı değişkeni, bağımsız iki değişkenle açıklanmaktadır. Bunlar Güven1 (beta değeri 0,352), Güven2 (beta değeri 0,115).

Analiz sonuçlarına göre Bağlılık5 bağımlı değişkeni, Güven1 ve Güven2 bağımsız değişkenleri ile doğru yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişkiye sahiptir. (Bkz. Tablo 15)

Tablo 15. Bağlılık5 Bağımlı Değişkenine İlişkin Regresyon Analizi

Alan		B	Stand. Hata	Beta	t	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Anlamlılık
Güven1	Bağlılık5	0,352	0,052	0,352	6,763	0,352	0,124	0,121	0,000
Güven2	Bağlılık5	0,115	0,055	0,115	2,076	0,115	0,013	0,010	0,039

*Bağımlı değişken:(Bağlılık5)

5- Bağlılık6 bağımlı değişkeni, bağımsız bir değişkenle açıklanmaktadır. Bu, Güven2 (beta değeri 0,146) değişkenidir.

Analiz sonuçlarına göre Bağlılık6 bağımlı değişkeni, Güven2 bağımsız değişkeni ile doğru yönlü istatistiksel olarak anlamlı ilişkiye sahiptir. (Bkz. Tablo 16)

Tablo 16. Bağlılık6 Bağımlı Değişkenine İlişkin Regresyon Analizi

Alan		B	Stand. Hata	Beta	t	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Anlamlılık
Güven2	Bağlılık6	0,146	0,055	0,146	2,643	0,146	0,021	0,018	0,009

*Bağımlı değişken:(Bağlılık6)

SONUÇ

Araştırmaya katılanların demografik özellikleri değerlendirildiğinde; büyük çoğunluğunu kadınlar (% 85,8), 34-44 (% 47,4) yaş arası ve 10 yıldan (% 36,9) fazla süredir çalışanlar ve ön lisans mezunları (% 47.7) oluşturmaktadır. Bu bulgulardan çalışanların çoğunluğunun orta yaş grubunda ve on yıldan fazla süreli kurumla çalışan yükseköğrenim görmüş kişilerden oluşmaktadır.

Katılımcıların kurumsal güven ve bağlılık değişken setlerine verdikleri cevaplara bakıldığında 13 değişkenli kurumsal güven anketi ortalaması 2.91 (Likert 5'li ölçeklendirme), 9 değişkenli duygusal bağlılık ortalaması 3, sürekli bağlılık 3.18 ve normatif bağlılık ortalaması 3.24 çıkmıştır. Sonuçlar göstermektedir ki ankete katılan çalışanların kuruma karşı sergiledikleri bağlılık ve güven düzeyleri ortalama seviyededir. Bu sonuçlar çalışanların bağlılık ve güvenlerini artırıcı yönde kurumun artı çaba göstermesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Yaptığımız regresyon analizleri çalışanların kuruma karşı güven algılarının kuruma bağlılıkları üzerinde olumlu etkisi olduğunu sergilemektedir ve sonuçlar oluşturduğumuz hipotezleri doğrulamaktadır. Yani kurumun güven artırıcı çabaları çalışanların kuruma karşı bağlılıklarında da olumlu artışlara yol açacaktır. Deneyimli ve alanında yüksek eğitim almış çalışanların kuruma bağlılıklarını artırmak özellikle sağlık sektörü için oldukça önemli bir konudur. Böylelikle deneyimli çalışanların kurumda kalışını gerçekleştirip sağlık hizmetlerinin sorunsuz işleyişini sağlayabilirler.

KAYNAKÇA

Agun, H., Örgütsel Güven ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, (Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi), İstanbul, 2011.

Aksoy M., İşletmelerde Örgütsel Güven Anlayışının Algılanması ve Demografik Değişkenler Açısından Analizi, (Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi), Ankara, 2009.

Allen, N., ve Meyer, J., The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1990.

Arslantaş, C. C., Dursun, M., 'Etik Liderlik Davranışının Yöneticiye Duyulan Güven ve Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisine Etkileşim Adaletinin Dolaylı Rolü, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8 (1), 2008.

Asunakutlu, T., ' Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına ilişkin unsurlar ve bir değerlendirme' *Muğla Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S:9, 2002.

Aykaç, A., İş Doyumunun Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi, (Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi), Ankara, 2010.

Balay, R., Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Nobel Yayın Dağıtım, Yayın No 206, Ankara, Kasım 2000

Baltaş, A., Ekip Çalışması ve Liderlik, 1. Baskı, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2000.

Başaran, İbrahim Ethem. Örgütsel Davranış insanın Üretim Gücü, Ankara: Gül Yayınevi, 1991.

Bayram, L., "Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık", *Sayıştay Dergisi Sayı:59*, Ankara, 2005.

Bhattacharya, R., 'Aformal model of trust based on outcomes' *Academy of management review*, 23 (3), 1998.

Butler J.K., ' Toward Understanding and Measurin Conditions of Trust: Evolotion of a conditions of trust inventory', *Journal of management* 17(3), 1991.

Can, H., Organizasyon ve Yönetim, 4. Basım, Siyasal Kitabevi, Ankara, 1997.

Candan, B. ve Çekmecelioglu, H., “İçsel Pazarlama Faaliyetlerinin Örgütsel Bağlılık Unsurları Açısından Değerlendirilmesi: Bir Araştırma”, Yönetim Dergisi, Yıl:20, Sayı:63, 2009.

Cengiz, A. A. “Örgüt Yaşamında Örgütsel Bağlılığın Belirleyicileri ve Eskişehir Bölgesinde Doktor ve Hemşire Meslek Grupları Arasında Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, Antalya:10. Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı, Akdeniz Üniversitesi İİBF Yayınları. 23-25 Mayıs, 2002.

Clifford, M. “An Analysis of The Relationship Between Attitudinal Commitment and Behavioral Commitment”, The Sociological Quartely, 30(1), 1989.

Cummings, L., & Bromiley, P., The Organizational Trust Inventory (OTI). In

Çetinel, E., ‘Örgütsel Güven ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki Üzerine Bir Örnek Olay’, (Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi), Mayıs 2008.

Çubukçu, K., ‘Örgütsel Güven Kavramının Öğretmenler Açısından Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri (Turizm Meslek Liselerinde Bir Uygulama), (Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi), Nisan, 2010.

Demircan N., Ceylan A., Örgütsel Güven Kavramı Nedenleri ve Sonuçları, Celal Bayer Üniversitesi Dergisi Cilt:10 Sayı:2, 2003.

Demirel., Y., ‘Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi, Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma’, Yönetim ve Ekonomi, 15 (2), İlke Yayınevi, Ankara, 2008.

Derin, N., ‘İşletmelerde Geride Kalan Sendromu ve Örgütsel Güven’, Nobel Akademi Yayıncılık, 2011.

Erdem, F., ‘Örgütsel Yaşamda Güven, Sosyal Bilimlerde Güven İçinde’, Vadi Yayınları, Ankara, 2003.

Ersoy S., Bayraktaroğlu S., ‘Örgütsel Bağlılık’ Özler, Ergun D. (ed.), Örgütsel Davranışta Güncel Konular, Ekin yayınevi, Eylül 2010.

Heimovics Richard, ‘Trust Influence In An Ambigious Group Setting’, Small Group Behaviour, Vol:15 no:4,1984.

Hosmer, L. T., ‘Trust: the connecting Link Between Organization Theory Philosophical Ethics’, Academy of Management Review, 20:2, 1995.

İnce, M., Gül, H., Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, Çizgi Kitabevi, Nisan 2005.

İpçioğlu, İ., Erdoğan, Z., “İşletmelerde Güven, Ödül ve Takdir Sistemi ile Bilgi Yönetimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Marmara Üniversitesi SBE Dergisi, Sayı.26, Haziran/2006.

Mayer, R. C., Davis, H. J., Schoorman F.D. jul. ‘An Integrative Model Of Organizational Trust’, The Academy of management review, vol.:20, No:3, 1995.

Meyer, J. P. ve Allen, N. J. “A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment”. Human Resource Management Review, 1 (1), 1991.

Mishra, Aneil, K., ‘Organizational Responses to crisis: The centrality of Trust’, Trust in organizations :Frontiers of Theory and Research, Der. R.M. Kramerve T.R., sage publication, London, 1996.

Morgan, R., Hunt, S., July, ‘The Commitment- Trust Theory of Relationship Marketing’, Journal of marketing, 58, 1994.

Özdaşlı K ve Yücel S., Yöneticiye Bağlılıkta Yöneticiye Güvenin Etkisi Yapısal Eşitlik Modeli ile Bir Analiz’, SDÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi s. (11), 2010.

Özdevecioğlu, M., “Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki ilişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 18(2), 2003.

Perçin, Şahin, N., Özkul, E., Turizm İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık, Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış, MKM yayıncılık, Şubat 2009.

Sheldon, M. E., “Investments and Involvements as Mechanisims Producing Commitment to the Organization”. Administrative Science Quarterly, 16, 1971.

Shouksmith, G., 'Variables Related to Organizational Commitment In Health Professionals', Psychology Report, Vol:74 3, Part. 1, 1994.

Tanner, B. M., An Analysis of the Relationships among Job Satisfaction, Organizational Trust, and Organizational Commitment In An Acute Care Hospital, San Francisco, USA: Faculty of saybrook Graduate School and Research Center 2007.

Tınaz,P., Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar, 2. Basım, İstanbul: Beta Yayın, 2009.

Wayne S.J., Share, L. M., Liden, R.C., 'Perceived Organizational Support and Leader-member Exchange: A Social Exchange Perspective' Academy of Management Journal, 40(1), 1997.

Whitener, Em M., ' The Impact of HR Activities on Employee Trust' Human Resource Review, 7(4), 1997.

Yılmaz, E., 'Okullarda Örgütsel Güven Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması' Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2005.

Zaheer A., Mcevily B, Percone V., Does Trust matter? Exploring the effects interorganizational and interpersonal trust on performance, organization Science, 9, 1998.

