

T.C.
İSTANBUL YENİ YÜZYIL ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI



SOSYAL İKLİM VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
ALGISININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

NURDAN DERELİ

TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Perihan EREN BANA

İSTANBUL, 2025

T.C.
İSTANBUL YENİ YÜZYIL ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI



SOSYAL İKLİM VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ
ALGISININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

NURDAN DERELİ

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Perihan EREN BANA

Jüri Üyesi: Prof. Dr. Haydar SUR

Jüri Üyesi: Dr. Öğr. Üyesi Can METE

İSTANBUL, 2025

T.C.
İSTANBUL YENİ YÜZYIL ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZ ONAY BELGESİ

Sağlık Yönetimi Tezli Yüksek Lisans Programı 22111103020 numaralı öğrencisi Nurdan DERELİ'nin **“SOSYAL İKLİM VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ALGISININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ”** adlı tez çalışması, Enstitümüz Yönetim Kurulunu 10.01.2025 tarih ve 2025/01 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oy birliğiyle Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi: 27.01.2025

Dr. Öğr. Üyesi Perihan EREN BANA

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Haydar SUR
Jüri Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Can METE
Jüri Üyesi

ETİK BEYAN

İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tezde;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

06 / 01 / 2025

Nurdan DERELİ

ÖNSÖZ

Tez sürecim boyunca, desteklerini benden esirgemeyen, bilgi birikimi ve deneyimleri ile yolumu aydınlatan, her süreçte büyük bir özveri ile rehberlik eden değerli danışmanım Sn. Dr.Öğr.Üyesi Perihan EREN BANA'ya teşekkürlerimi sunmak isterim. İstatistiksel analiz sürecinde Yapısal Eşitlik Modeli için desteği ve katkıları dolayısıyla Sayın Prof. Dr. Mehmet Nurullah KURUTKAN'a da çok teşekkür ederim. Ayrıca veri toplama sürecimde desteklerini esirgemeyen kurum çalışanlarına ve anket katılımcılarına teşekkür ederim.

Son olarak, bu yolculukta her daim yanımda olan sevgili eşime ve kızıma sağladıkları olanaklar, destek, anlayış ve motivasyon için ayrıca teşekkür etmek isterim.

İSTANBUL, 2025

Nurdan DERELİ

İÇİNDEKİLER

ETİK BEYAN.....	i
ÖNSÖZ.....	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	ix
ÖZET.....	x
ABSTRACT	xi
1. GİRİŞ	1
2. GENEL BİLGİLER.....	3
2.1 Sosyal İklim	3
2.1.1. Sosyal iklim tanımı.....	3
2.1.2. Sosyal mübadele teorisi.....	4
2.1.3. Sosyal bağ teorisi.....	5
2.1.4. Sosyal öğrenme teorisi	5
2.1.5. Örgütsel sosyalleşme	6
2.1.6. Sosyal iklimin boyutları.....	7
2.1.7. Sosyal iklim konusunda yapılan çalışmalar.....	8
2.2 Örgüt İklimi.....	9
2.2.1. Örgüt iklimi kavramı.....	9
2.2.2. Örgüt iklimi çeşitleri	10
2.2.3. Örgüt ikliminin etkileri.....	12
2.2.3.1. Örgüt ikliminin motivasyon üzerindeki etkisi	13
2.2.3.2. Örgüt ikliminin verimlilik üzerindeki etkisi.....	13
2.2.3.3. Örgüt ikliminin performans üzerindeki etkisi.....	14
2.2.3.4. Örgüt ikliminin iş doyumu üzerindeki etkisi.....	14
2.2.4. Örgüt iklimi konusunda yapılan çalışmalar	15

2.3.Toplam Kalite Yönetimi	16
2.3.1. Kalite kavramı	16
2.3.2. Toplam kalite yönetimi	17
2.3.3. Toplam kalite yönetiminin amacı ve ilkeleri	18
2.3.3.1.Toplam kalite yönetiminin amacı	19
2.3.3.2. Toplam kalite yönetiminin ilkeleri.....	19
2.3.3.2.1 Üst yönetimin liderliği.....	19
2.3.3.2.2. Müşteri memnuniyeti.....	20
2.3.3.2.3. Çalışanların katılımı ve takım çalışması	21
2.3.3.2.4. Süreç yönetimi	22
2.3.3.2.5. Sıfır hata ve hataların önlenmesine yönelik yaklaşım ..	22
2.3.3.2.6. Sürekli iyileştirme (Kaizen).....	22
2.3.4. Toplam kalite yönetiminin faydaları.....	24
2.3.5. Toplam kalite yönetimi uygulamalarını etkileyen faktörler	25
2.3.6. Akreditasyon kavramı	26
2.3.6.1. Sağlıkta akreditasyon kurumları örneği olarak Joint	
Commission International (JCI).....	27
2.3.7. Sağlık kuruluşlarında toplam kalite yönetimi	28
2.3.8. Toplam kalite yönetimi konusunda yapılan çalışmalar.....	28
2.4 Örgütsel Bağlılık	30
2.4.1.Örgütsel bağlılık kavramı.....	30
2.4.2. Örgütsel bağlılık sınıflandırması	31
2.4.2.1. Tutumsal (Duygusal) bağlılık.....	31
2.4.2.1.1. Allen ve Meyer'in yaklaşımı.....	32
2.4.2.1.2. Etzioni'nin yaklaşımı	33
2.4.2.2. Davranışsal bağlılık.....	34
2.4.2.2.1. Becker'in yan bahis yaklaşımı	34
2.4.2.2.2. Salancik'in yaklaşımı	35
2.4.3.Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler	36
2.4.3.1. Kişisel faktörler	36
2.1.3.2. Örgütsel özellikler	37

2.4.3.3. Örgüt dışı özellikler	38
2.4.4. Örgütsel bağlılık düzeyleri	38
2.4.4.1. Düşük düzeyde örgütsel bağlılık	38
2.4.4.2. Orta düzeyde örgütsel bağlılık	39
2.4.4.3. Yüksek düzeyde örgütsel bağlılık	39
2.4.5. Sağlık kurumlarında örgütsel bağlılık	40
2.4.6. Örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan çalışmalar	41
3. GEREÇ VE YÖNTEM	43
3.1. Araştırmanın Amacı	43
3.2. Araştırmanın Kapsamı	44
3.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları	44
3.4. Araştırma Değişkenleri, Kullanılan İstatistiksel Yöntemler ve Analizler ...	45
3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	45
4. BULGULAR	46
4.1 Faktör Analizi Sonuçları	47
4.1.1. Sosyal iklim ölçeği faktör analizi	47
4.1.2. Toplam kalite yönetimi uygulama düzeyi algısı ölçeği faktör analizi ...	49
4.1.3 Örgütsel bağlılık ölçeği faktör analizi	51
4.2. Normal Dağılım Analizi	52
4.3. Değişkenler ve Boyutlar Arası Korelasyonlar	53
4.4. T ve Mann Whitney U Testi Bulguları	56
4.5. ANOVA ve Kruskal Wallis Testi Bulguları	61
4.5. Sosyal İklım ve Toplam Kalite Yönetimi Algısının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi	72
4.5.1. Yapısal eşitlik modeli değerleri	72
4.5.2. Dolaylı etki ve aracılık etkisi değerleri	73
5. TARTIŞMA VE SONUÇ	74

6. KAYNAKLAR	90
EKLER.....	102
Ek-1: Anket Formu	102



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 2.1: Örgütlerde Sosyal İklim Ölçeğinin Boyutları.....	8
Tablo 3.1: Araştırma Hipotezleri	43
Tablo 4.1 Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri.....	46
Tablo 4.2: Sosyal İklim Ölçeği Faktör Analizi Tablosu	48
Tablo 4.3: Sosyal İklim Ölçeği Faktör Analizi Sonucu Dışarıda Bırakılan İfadeler	49
Tablo 4.4: Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği Faktör Analizi Sonucu Dışarıda Bırakılan İfadeler	49
Tablo 4.5: Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği Faktör Analizi Tablosu.....	50
Tablo 4.6: Örgütsel Bağlılık Ölçeği Faktör Analizi Tablosu	51
Tablo 4.7: Örgütsel Bağlılık Ölçeği Faktör Analizi Sonucu Dışarıda Bırakılan İfadeler	52
Tablo 4.8: Araştırma Değişkenlerine Ait Basıklık ve Çarpıklık Değerleri (Normal Dağılım Analizi).....	52
Tablo 4.9: Değişkenler ve Boyutlar Arası Korelasyonlar	55
Tablo 4.10: Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklere ve Alt Boyutlara Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (T-Testi Sonuçları).....	57
Tablo 4.11: Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklere ve Alt Boyutlara Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (ANOVA Testi ve Kruskal Wallis Bulguları).....	67
Tablo 4.12: Ayrışma ve Birleşme Geçerliliği	72
Tablo 4.13: Sosyal İklim ve Toplam Kalite Yönetimi Algısının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi Yapısal Model Değerleri	73
Tablo 4.14: Dolaylı Etki ve Aracılık Etkisi Değerleri	73
Tablo 5.1: Hipotezlerin Kabul ve Ret Durumları.....	74

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1 PUKÖ döngüsü (Deming, 1928)	23
Şekil 2.2: Örgütsel bağlılık sınıflandırması (Yüceler, 2005).....	31
Şekil 4.1: Araştırma modeli bulguları	72



KISALTMALAR LİSTESİ

ISO: Uluslararası Standartlar Örgütü

JCAH: Joint Commission on Accreditation of Hospitals (Hastanelerin Akreditasyonları İçin Ortak Komisyon)

JCAHO: Joint Commision on Accreditation of Healthcare Organizations (Sağlık Organizasyonları Akreditasyonu Ortak Komisyonu)

JCI: Joint Commision International (Uluslararası Ortak Komisyon)

PUKO: Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al

TDK: Türk Dil Kurumu

TKY: Toplam Kalite Yönetimi

ÖZET

SOSYAL İKLİM VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ ALGISININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ

Bu çalışmada sosyal iklim ve toplam kalite yönetimi algısının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini ölçmek amaçlanmıştır. Araştırma, İstanbul ilindeki özel bir hastanede 253 sağlık çalışanı ile anket formu kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Eksik ve hatalı doldurulan 53 anket formu dışarıda bırakılmış ve nihai örneklem 200 olmuştur. Elde edilen verilerin istatistiksel analizleri için IBM SPSS 24.0 ile Smart PLS istatistik programları kullanılmıştır. Katılımcıların özelliklerine bakıldığında, %64'ünün kadın, %69'unun 26-35 yaş grubunda, %56,5'inin bekâr, % 24'ünün tekniker/teknisyen, %36,5'inin ön lisans mezunu olduğu görülmüştür. Katılımcıların % 21'inin mesleki deneyiminin 5-10 yıl arasında olduğu, %22'sinin klinik/servislerde görev aldığı, %24'ünün 1-3 kişilik gruplar ile çalıştığı ve %91'inin çalışan statüsünde olduğu görülmüştür. %26'sının aile toplam gelirinin 25.001 TL-40.000 TL arasında olduğu, %29'unun kurumda bir yıldan az süredir çalıştığı, %26'sının görevde bir yıldan az süredir çalıştığı, %65'inin daha önce farklı bir kurumda görev aldığı ve % 47,5'inin kendisini ailenin parçası olarak gördüğü görülmüştür. Sosyal İklim Ölçeği faktör analizi sonucunda elde edilen boyutlar; kurumsal destek, iş etiği, kişilerarası ilişkiler, mesleki dayanışma, olumlu bireysel tutum, iletişim, kurumsal adalet, sosyal ağ önemi ve iş dışı ilişkilerdir (Cronbach alfa=0,93). Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği'nin faktör analizi sonucunda ise, kurumsal kalite uygulamaları algısı, insan kaynakları yönetimi uygulama algısı, çalışan odaklı uygulamalar algısı ve yönetim uygulamaları algısı olmak üzere dört boyut ortaya çıkmıştır (Cronbach alfa= 0,97). Örgütsel Bağlılık Ölçeği faktör analizi sonucunda, duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık olmak üzere üç boyut belirlenmiştir (Cronbach alfa=0,94). Demografik değişkenlere göre araştırma değişkenleri ve alt boyutlarının farklılaştığı görülmüştür. Sonuç olarak, sosyal iklimin örgütsel bağlılık üzerine %56,6, Toplam kalite yönetimi algısının örgütsel bağlılık üzerine %21,3, sosyal iklim üzerine ise %72,7 etkisi olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Sosyal İklim, Toplam Kalite Yönetimi, Örgütsel Bağlılık

Nurdan DERELİ, 2025

ABSTRACT

THE EFFECT OF SOCIAL CLIMATE AND TOTAL QUALITY MANAGEMENT PERCEPTION ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT

The study measures the impact of social climate and Total Quality Management (TQM) perception on organizational commitment. The study was conducted by questionnaire with 253 healthcare professionals in a private hospital in Istanbul.

Incorrectly or incompletely completed questionnaires (53 of them) were excluded from the sample and the final sample size was 200. IBM SPSS 24.0 and AMOS 24.0 statistical programs were used for data analysis. It is known that 64% of the relevant survey participants were female, 69% were between the ages of 26-35, 56.5% were single and 36.5% were associate degree graduates. Additionally, of the respondents, 21% have 5-10 years of professional experience, 22% work in a clinical setting, 24% work with 1-3 people and 91% are employees. In terms of household income, 26% have a total household income between 25,001 TL and 40,000 TL, 29% have been working in their current organization for less than one year, 26% have been working in their current position for less than one year, 65% have previously worked in a different organization, and 47.5% have a sense of belonging to the organization.

Factor analysis of the Social Climate Scale revealed the following dimensions: organizational support, work ethic, interpersonal relationships, professional solidarity, positive personal attitudes, communication, organizational justice, importance of social networks and non-work relationships (Cronbach's alpha = 0.93). According to the factor analysis results of the TQM Practice Perception Scale, four main dimensions were identified perception of human resources management practices, perception of organizational quality practices, perception of employee-oriented practices and perception of management practices (Cronbach's alpha = 0.97). When we look at the dimensions of the factor analysis outputs of the Organizational Commitment Scale, we see the dimensions of affective commitment, continuance commitment and normative commitment (Cronbach's alpha = 0.94). It was determined that the research variables and sub-dimensions differed according to demographic characteristics.

According to the results of the outcomes, social climate has 57% effect on organizational commitment, total quality management perception has 21% effect on organizational commitment, and social climate has 73% effect on organizational commitment.

Keywords: Social Climate, Total Quality Management, Organizational Commitment

Nurdan DERELİ, 2025



1. GİRİŞ

Çalışanların örgütte yapılan kalite uygulamaları konusundaki yaklaşımları, kalite çalışmalarını etkilediği gibi, çalışanın örgütle ilgili algısını da belirlemektedir. Çalışanların kalite çalışmaları içinde gönüllülükle yer alması ise iş doyumunu sağladığı gibi örgütsel bağlılığı da etkileyebilmektedir. Toplam kalite yönetiminin, görev, yetki ve sorumlulukların çerçevesini net bir şekilde çiziyor olmasının çalışanlar arasındaki ilişkileri de olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Bununla birlikte toplam kalite yönetimi çalışmalarının gerektirdiği bazı zorunluluklar ve arttırdığı sorumlulukların sosyal atmosfer üzerinde olumlu etkileri olabilmektedir. Yapılan literatür araştırması sonucunda elde edilen bulgular ışığında literatürde daha önce bu üç değişkenin birlikte ele alınmadığı görülmüş, bu çalışma sosyal iklim ve toplam kalite yönetimi algısının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla tasarlanmıştır.

1939 yılında Lewin ve arkadaşları örgüt iklimi kavramını ‘sosyal iklim’ ve ‘sosyal atmosfer’ şeklinde tanımlamıştır (Lewin vd., 1939). Sosyal iklim, örgüt ile çalışanlar arasındaki uyumla oluşan, kişiler arası iletişim, yardımlaşma, gruplaşma ve iş yerinde kurulan sosyal ilişkilerin çalışma saatleri dışına yansımaları da kapsayan örgüt ortamı şeklinde tanımlanabilir (Eren-Bana, 2019). Literatürde sosyal iklim ile ilgili yapılan çalışmalar oldukça sınırlıdır. Ancak örgüt iklimi ve çeşitleri konularında yapılan çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Örgüt iklimi çeşitleri arasında açık ve kapalı iklim, kontrollü iklim, babacan iklim, psikolojik iklim, samimi iklim, bağımsız iklim ve etik iklimin ele alındığı çalışmalar bulunmaktadır (Yüceler, 2005; Gün, 2016; Varışlı,2019).

Toplam kalite yönetimi bir organizasyonda kaliteyi merkeze alan, organizasyondaki tüm çalışanların katılımına dayanan, müşteri memnuniyeti ile uzun dönem başarıyı amaçlayan ve organizasyonun tüm çalışanlarına ve topluma fayda sağlayan bir yönetim yaklaşımı olarak tanımlanmaktadır (Fidanoğlu ve Değirmenci, 2019). Sağlıkta toplam kalite yönetimi ise sağlık kurumundaki tüm faaliyetleri, sürekli gözden geçiren ve iyileştiren, çalışanların takım halinde çalışmasını gerektiren, tüm

hastaların ve hasta yakınlarının beklentilerini eksiksiz karşılayan bir yönetim anlayışıdır (Lüleci vd., 2019). Toplam kalite yönetiminin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi ve bu değişkenlerin farklı değişkenlerle olan ilişkisi konusunda literatürde çeşitli çalışmalar bulunmaktadır ve yapılan çalışmalar genel olarak toplam kalite yönetiminin örgütsel bağlılığı arttırdığını göstermektedir (Akarsu, 2006; Fidanoğlu ve Değirmenci, 2019; Keleş-Erduran, 2021).

Örgütsel bağlılık çalışanın işyerine ruhsal açıdan bağlanması, örgütte devam etme ve bunun için gayret göstermesi aynı zamanda örgütün amaç ve değerlerini benimsemesi şeklinde tanımlanmaktadır (Akt; Yalçın ve İplik, 2005). Örgütsel bağlılığı etkileyen diğer değişkenlerle ilgili olarak da literatürde çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Yapılan literatür araştırmasında; örgüt ikliminin, örgüt içi iletişim, iş tatmini, içsel motivasyon konuları ile ele alındığı ancak sosyal iklim konusuna değinilmediği görülmüştür (Yüceler, 2005; Engin, 2007; Varışlı, 2019; Ak, 2022).

Bu çalışmada üç farklı değişken ele alınmıştır. Bu değişkenler; sosyal iklim, toplam kalite yönetimi algısı ve örgütsel bağlılıktır. Yapılan literatür araştırmasında bu değişkenlerin daha önce bir arada ele alınmadığı görülmüştür. Araştırmada kullanılan değişkenlerin daha önceki çalışmalarda farklı değişkenlerle olan ilişkisi ortaya konmuştur. Bu çalışmanın literatürde ele alınmayan farklı değişkenlerin birbiriyle ilişkisini değerlendirecek olması ve sağlık örgütlerinde uygulanması dolayısıyla özgün bir çalışma olacağı öngörülmektedir.

2. GENEL BİLGİLER

2.1 Sosyal İklim

2.1.1. Sosyal iklim tanımı

İlk kez 1939 yılında Lewin ve arkadaşları tarafından kullanılan sosyal iklim kavramı grup yaşamına ilişkin deneysel çalışmalarda kullanılmıştır. Bu çalışmalarda gruplar sosyal ortamlarında, saldırgan davranışları ve liderlik biçimleri ele alınarak incelenmiştir. Çalışma sonucunda grupların iç ve dış yönelimleri ile davranış şekillerinin sosyal etkileşimlerini etkilediği görülmüştür. Lewin'e (1951) göre iklim, ortamdaki uyarıcıların niteliği, davranış ve motivasyonun belirleyicisidir (Turgut, 2021). Sosyal iklim, 'iş görenlerin birbirleri ile ilişkileri ve kurumsal süreçlerin katkılarıyla oluşan sosyal ortam' olarak tanımlanmaktadır. Sosyal iklimi 'İş çevresinin kişiliği' şeklinde tanımlamak da mümkündür (Eren-Bana, 2019). Louart'a (1995) göre ise sosyal iklim kurumlardaki sosyal faktörlerin kurum çalışanlarının davranışı üzerindeki toplam etkisidir (Akt: Turgut, 2021).

Çalışma ortamındaki kişilerarası ilişkiler kurumun sosyal iklimi hakkında bilgi vermektedir. Çalışanlar gün içinde birçok kişi ile iletişime geçmektedir ve bu kişiler ile olan ilişkileri, tutum ve davranışları kurumun sosyal iklim algısını yansıtmaktadır. Çalışanlara çalışma ortamları ile ilgili sorular sorulduğunda verilen cevaplar ile sosyal iklimin olumlu veya olumsuz olduğu hakkında çıkarımlar yapılabilmektedir (Çetin, 2009). Örgütlerde oluşan olumlu sosyal iklim çalışanların verimliliği ve örgüte bağlılığını arttırmaktadır. Bu nedenle sosyal iklim yöneticiler açısından oldukça önemli bir konudur (Eren-Bana, 2019).

Çetin'e (2009) göre sosyal ortamlarda davranışlarımızı belirleyen bir dizi kurallar vardır. Kişilerin arkadaş ortamındaki davranışları ile yöneticileri karşısındaki davranışları farklılıklar gösterebilmektedir. Üstleriyle çalışan bireyler ile astlarıyla çalışan bireyler arasında bazı farklılıklar görülebilmektedir. Başka bir deyişle sosyal

iklim, çalışanlar arası iletişim süreçlerinde şekillenen, çalışanların tutum ve davranışlarını etkileyen psikolojik ortamdır.

Sosyal iklim konusunda yapılan çalışmalara bakıldığında Türkçe literatürde sınırlı sayıda çalışma yapıldığı ve bu çalışmaların sağlık kurumlarında ve eğitim kurumlarında ele alındığı görülmektedir (Çetin; 2009, Eren-Bana; 2019, Turgut; 2021).

2.1.2. Sosyal mübadele teorisi

Sosyal mübadele kuramı ilk olarak 1759'da Smith'in sosyolojik açıdan mübadeleleri incelemesi ile ortaya konmuş olup, 1960'lı yıllarda ön plana çıkmıştır. 1964'te Blau'nun Sosyal Mübadele Yaklaşımı'nı öne sürmesi ve 1960'da Gouldner'ın sosyal mübadeledeki yükümlülükler ve ahlaki norm açıklamaları ile birlikte sosyal mübadele bir kuram olarak yerini almıştır. Daha sonraki süreçte 1962'de Emerson, 1958'de Homans ve 1959 yılında Thibaut ve Kelley de sosyal mübadele kuramının gelişimine katkı sağlamıştır (Akt: Aydın, 2017).

Sosyal mübadele kavramı Homans (1958) tarafından 'en az iki kişi arasında gerçekleşen, destekleyen veya yönlendiren faaliyetler mübadelesi' şeklinde tanımlanmıştır. Thibaut ve Kelley'e (1959) göre sosyal mübadele, kişiler arası alışverişin ölçülmesi ile anlaşılabilir. Emerson (1962) ise güç ve bağımlılık ilişkilerine odaklanmış ve ilişkilerde yaşanabilecek güç dengesizliğinin değişkenlik yaratacağını, bu nedenle de karşılıklı bağımlılığın, sosyal mübadele ilişkisinin devam etmesinde çok büyük önem arz ettiğinin üzerinde durmuştur (Akt; Aydın 2017).

Kuramın temel hipotezi, tarafların, saygı görme, dikkate alınma, arkadaşlık gibi ödüllendirilme beklentisi içinde sosyal ilişkiler kurduğu ve bu ilişkileri devam ettirdiğidir. Bireyler, diğer kişiler ile arzuladıkları sonuçlara ulaşmak için işbirliği yapmaktadır. Sosyal mübadele kuramı, ekonomik mübadelede olduğu gibi ilişkilere fayda-maliyet açısından bakmaktadır. Aralarındaki fark ise sosyal mübadelede, ilişkiyi yönlendiren anlaşmaların olmaması ve katlanılan maliyetin karşılığının alınması

konusunda bir garantinin bulunmamasıdır. Sosyal mübadele sonucunda elde edilecek kazanımlar tarafların takdiri olmakta ve bu durum pazarlık konusu haline getirilmemektedir (Akt; Bolat vd., 2009). Eren-Bana (2019) kişilerin arkadaş seçimi yaparken güzel vakit geçirebileceği kişileri seçmesinin maddi bir beklenti içermediğini ifade etmektedir. Bu tarz ilişkilerde maliyetin kişinin harcadığı zaman ve emek olduğunu, bunun karşılığının ise iyi vakit geçirme olduğunu örneklemiştir.

2.1.3. Sosyal bağ teorisi

1969 yılında Travis Hirschi tarafından geliştirilen kuram, sosyal yapı içinde kişinin durumunu şekillendiren süreçleri dört farklı boyutta ele almaktadır. İlk boyut, kişiyi yetiştiren aile tarafından sağlanan kazanımlardır. Ailesi ve sosyal çevresi ile samimi iletişim kurması, kişiye ihtiyaç duyduğu sosyal desteği sağlamaktadır. İkinci boyutta, kişinin iyi bir statüye sahip olması, aldığı eğitimin iyi olması ya da geleceğe ilişkin hedeflerinin olması sabır ve kararlılıkla ilerlemesini sağlayan süreçler ele alınmaktadır. Üçüncü boyut ise, toplum veya sosyal çevresi tarafından kişinin kabul görmesini içeren süreçleri içermektedir. Kişi bu süreçlerde toplumsal norm ve değerlere inandığı şekilde uyarak toplumun hoş görmediği davranışlardan kaçınmaktadır. Dördüncü boyut ise, kişinin inançları ve değerlerini içermektedir. Tüm boyutlar kişinin içinde var olduğu sosyal yapı içerisindeki bağlarını güçlendirmektedir. Boyutlarda eksiklikler görüldüğünde ise kurulan sosyal bağın zayıfladığı ve sonuçta olumsuz davranışların ortaya çıkabileceği belirtilmektedir (Akt: Eren-Bana, 2019; Akt: Turgut, 2021).

2.1.4. Sosyal öğrenme teorisi

Sosyal öğrenme kuramı ilk olarak 1950'ler de Rotter tarafından geliştirilmiş olup, kurama asıl katkı Bandura ve Mischel tarafından yapılmıştır. 1960 yıllarında Albert Bandura ve arkadaşları tarafından yapılan çalışma, televizyonun çocuklar üzerindeki etkisini açıklamak amacıyla yapılmıştır ve bu alanda yapılan ilk çalışma olma özelliğini taşımaktadır. Bandura'ya göre sosyal öğrenmenin temelini rol model alınan kişinin davranışlarını gözlem yoluyla öğrenme ve taklit etme oluşturmaktadır.

Bu nedenle kişiler televizyonda izledikleri kişileri rol model olarak hayatlarına alabilmekte ve hareketlerini kendi hayatlarına yansıtabilmektedir. Çocukların ebeveyn davranışlarını taklit etmeleri de bu duruma örnek olarak gösterilebilir. Bu kuramda temel düşünce kişinin gözlem ve taklit yolu ile öğrenmesidir. Bireyler toplumsallaşmayı taklit ettikleri davranışlar ile sağlamaktadır. Davranışların ödüllendirilmiş ya da cezalandırılmış olması, kişinin davranışı üzerinde etkili olmaktadır. Sosyal Öğrenme Kuramı, gözlemsel öğrenmeyi, taklit veya modellemeyi kullanarak, insan davranışlarının çeşitliliğini açıklamaktadır. Öğrenme; dikkat, hafıza ve motivasyon gerektirmektedir ve bundan dolayı sosyal öğrenme kuramı, davranışçı öğrenme kuramları ile bilişsel öğrenme kuramları arasında bir bağ olarak görülmektedir. Sosyal Öğrenme Teorisi'nin varsayımlarına göre, örgütlerde yöneticilerin tutum ve davranışları çalışanlar tarafından gözlenmekte ve çalışanların aldıkları mesajlar ve kodlar onların davranışlarına yansımaktadır (Eren-Bana, 2019; Turgut, 2021; Albay, 2023).

2.1.5. Örgütsel sosyalleşme

Bireyler, toplumdaki varoluşlarını devamlı kılmak ve refah içinde yaşamlarını devam ettirmek amacıyla yaşamın değer ve özelliklerine uyum sağlamaktadır. Sosyalleşme toplumda var olan değerlerin bireye aktarılması sürecini içermektedir. Böylelikle birey, toplum tarafından oluşturulan kurallar çerçevesinde yaşamayı öğrenmektedir (Çilingir, 2022; Şener, 2023).

Toplum bilimine göre sosyalleşme kavramı, bireyin yaşamı boyunca toplumun oluşturduğu sosyo-kültürel yapıları kavraması, benimsemesi ve kişiliğiyle bütünleştirerek içerisinde bulunduğu çevreye uyum sağlaması sürecidir. Örgütler açısından değerlendirildiğinde kavramın örgütsel sosyalleşme olarak ele alındığı söylenebilir ve bu süreç örgütler açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle sosyal bir yapıdan oluşan örgütlerin varlıklarını sürdürebilmesi için en önemli sermayelerinden birinin insan ve insan ilişkileri olduğunun farkında olması beklenmektedir (Şener, 2023). Bireylerin sosyal ve çalışma yaşamındaki tutum ve davranışları birbiriyle olan iletişimlerine yön verebilmektedir.

Örgütlerde bireylerin birbirine yansıttıkları duygular ve davranışlar, kişiler arası ilişkiler üzerinde farklı etkiler yaratmaktadır (Demir, 2010). Örgütsel sosyalleşme, örgüte katılan yeni çalışanın örgütte tam performans sergileyebilmesi ve kurumsal rollerini yerine getirebilmesi için ihtiyacı olan becerileri kazanması ile ilişkili süreçlerin tamamını yansıtmaktadır (Akt; Şener, 2023). Örgütlerdeki sosyalleşme sürecinin hızı ve etkinliği kuruma yeni katılan çalışanların örgüte bağlanma isteğini etkilemektedir. Sosyalleşme süreci güçlü olan kurumlarda çalışanlar, içselleştirme sürecini gerçekleştirerek bireysel ve örgütsel değerler arasındaki uyumluluğu, örgütün normlarını ve tutumlarını daha kolay kabul edebilmektedir (Büber, 2024.).

2.1.6. Sosyal iklimin boyutları

Literatürde sosyal iklimi farklı boyutta ele alan çalışmalar görmek mümkündür.

- 2006 yılında Genoud sosyal iklimi ‘kişiselleştirme, katılım, uyumluluk ve memnuniyet’ olmak üzere dört boyutta incelemiştir.
- 2009 yılında ise Çetin çalışmasında, 1968 yılında Litwin ve Stringer tarafından geliştirilen ölçekten hareketle oluşturulmuş olan formda ‘kişiler arası ilişkiler’ olarak tek boyutta incelemiştir.
- 2011 yılında Erdil ve Ertosun’ ilişki temelli ve duygu temelli’ olarak iki boyutta ele almıştır.
- 2017 yılında Eren-Bana ve Bekaroğlu geliştirdiği örgütlerde sosyal iklim ölçeği’ni ‘kişiler arası uyum, grup içi iletişim, kurumsal destek, iş etiği, mesleki dayanışma ve iş dışı ilişkiler’ olarak altı boyutta ele almıştır.

Çalışmada temel aldığımız sosyal iklim boyutları şu şekilde açıklanmıştır (Eren-Bana ve Bekaroğlu, 2017):

Tablo 2.1: Örgütlerde Sosyal İklim Ölçeğinin Boyutları	
Kişiler arası uyum boyutu	Çalışanların ilişki geliştirme sürecinde birbirlerine karşı olan tutum ve davranışlarını kapsamaktadır.
Kurumsal destek boyutu	Sosyal iklimi geliştirmek adına yöneticilerin ve örgütün verdiği desteği kapsayan boyuttur. Kurum içi kurulan açık iletişim ağı sayesinde kişiler kendilerini ifade edebilmekte ve olumlu sosyal iklimin kurulması sağlanmaktadır.
Grup içi iletişim boyutu	Kurum içinde gruplaşmaların oluşması ve çalışanların kendilerini bu gruplara ait hissedip hissetmedikleri ile ilgilenen boyuttur. Bu boyutta gruplar içinde iletişimin etkisi değerlendirilir.
İş etiği boyutu	Çalışan davranışları etik ilkeler açısından değerlendirilmektedir.
Mesleki dayanışma boyutu	Birbirleri ile sosyal ilişkiler kuran çalışanların mesleki boyutta fikir alışverişi yapıp yapmadıkları, mesleki destek konusunda birbirleri ile olan dayanışması değerlendirilmektedir.
İş dışı ilişkiler boyutu	Çalışma ortamında kurulan sosyal ilişkilerin sosyal hayata taşınması durumu değerlendirilmektedir.

2.1.7. Sosyal iklim konusunda yapılan çalışmalar

2012 yılında Bayar ve Uçanok tarafından Okul Sosyal İklim Ölçeği'nin geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılan çalışmada zorbalık gibi davranışlara eğilimi olan çocukların sosyal iklimi daha olumlu olarak algıladıkları görülmüştür.

2019 yılında Eren-Bana tarafından 517 katılımcı ile yapılan çalışmada Sosyal İklim Ölçeği, altı alt boyutta ele alınmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre, incelenen alt boyutların demografik değişkenlerden etkilendiği görülmektedir. Çalışmanın sonucuna göre kişiler arası uyum boyutunda erkek çalışanların kadın çalışanlara göre anlamlı şekilde farklılaştığı, 25 yaş altındaki çalışanların diğer yaş gruplarına göre iş ortamındaki sosyal ilişkilerini iş dışına taşıma eğiliminin daha yüksek olduğu görülmektedir. Eğitim durumu değerlendirildiğinde kişiler arası uyum, kurumsal destek ve iş etiği boyutlarında önlisans ve altı düzeyde eğitim gören çalışanların daha olumlu bir izlenime sahip oldukları görülmüştür. Hemşire ve ebelerin, doktorlara göre grup içi iletişim boyutunda daha yüksek puan aldıkları, kadrolu çalışanların sözleşmeli çalışanlara göre sosyal iklimin kurumsal destek boyutunda daha olumlu yönde görüş bildirdiği görülmektedir. Gelir durumu üst seviyede olan çalışanların mesleki

dayanışma boyutunda daha yüksek puanlama yaptıkları görülmektedir. Personel sayısının yeterli olduğunu düşünen çalışanların kurumsal destek boyutunda daha olumlu görüşler bildirdikleri görülmüştür. Başka klinikte görevlendirilenlerin görevlendirilmeyenlere göre iş etiği konusundaki görüşlerinin daha olumsuz olduğu görülmüştür. Görev, yetki ve sorumluluklarının net olduğunu ifade eden çalışanların kişiler arası uyum ve kurumsal destek boyutunda olumlu bir yaklaşım sergiledikleri sonucu elde edilmiştir. Birimler açısından değerlendirme yapıldığında kişiler arası uyum boyutunda ve mesleki dayanışma boyutunda en yüksek puanın teknik destek grubunda, en düşük puanın ise klinik destek alanında çalışanlarda olduğu görülmüştür.

2021 yılında Turgut tarafından yapılan çalışmada ise 265 sağlık çalışanına ulaşılmış olup, meslek seçiminde istekli olan ve istekli olmayan gruplar arasından sosyal iklim alt boyutlarında farklılıklar tespit edilmiştir.

2.2 Örgüt İklimi

2.2.1. Örgüt iklimi kavramı

Örgüt iklimi kavramı ilk olarak 1939 yılında Lewin ve arkadaşları aracılığıyla öne sürülmüş olup, Kurt Lewin ve arkadaşları ilk örgüt iklimi tanımlamasını ‘sosyal iklim’ ve ‘sosyal atmosfer’ biçiminde yapmıştır (Akt: Eren-Bana, 2019). Örgüt iklimi, örgütte çalışan kişilerin kurumlarında, istemli ya da istemsiz oluşturdukları çalışma atmosferini belirtmektedir. Bu bağlamda örgüt iklimi göz ile görülemeyen, el ile tutulamayan, fakat hissedilebilen veya algılanabilen bir ortam olarak tanımlanabilir (Yılmaz ve Altinkurt, 2013). Çekmecelioğlu (2005) tarafından ise örgüt iklimi ‘çalışanların organizasyona ilişkin algıları’ olarak tanımlanırken, Gök (2009) ‘kurumda çalışan bireylerin tutum, davranış ve uyguladıkları prensipler sonucu oluşan, örgüt içi özgülüğü ortaya çıkaran ve müşterek düşüncelerin var olduğu çalışma alanının atmosferi’ olarak tanımlamaktadır.

Davranış bilimi ile ilgilenen bilim insanları, çalışanların iş ortamını nasıl algıladığını ve algıladıkları bu ortamın, işleriyle ilgili düşünce ve davranışlarına ne düzeyde etki

ettiğini görebilmek için uzun zamandan beri çalışmalarını sürdürmektedir. Kişilerin çalışma ortamını algılama düzeylerinin, iş yerlerindeki tutum ve davranışları üzerinde önemli bir etki oluşturduğu söylenebilir. Olumlu algılamalar çalışan davranışlarını olumlu yönde etkilerken, olumsuz algılamalarda ise tam tersi sonuçlar görülebilmektedir (Gün, 2016). Örgüt ikliminin insanlar üzerinde yarattığı duygusal etki ise hava koşullarına benzetilmektedir. Olumlu hava şartları insanlar üzerinde olumlu duygular oluştururken, olumsuz hava şartlarının ise karamsar bir etki gösterebildiği söylenmekte ve çalışanların içinde bulunduğu bu havadan duygusal olarak etkilendiğine değinilmektedir (Varol, 1989).

Örgüt iklimi sadece çalışanlar üzerinde değil, aynı zamanda üst yönetim, iş akışları, iş ortakları ve dış müşterilerin beklentileri üzerinde de etkili olabilmektedir. Olumlu ve samimi bir örgüt ikliminin, çalışanların örgüte karşı olumlu duygular hissetmesini sağlayabileceği gibi, örgüt içindeki ilişkileri, kişiler arası iletişimi, iş süreçlerini ve elde edilen hizmetin kalitesini de olumlu yönde etkileyeceği öngörülmektedir (Erogluer ve Yılmaz, 2015).

2.2.2. Örgüt iklimi çeşitleri

Örgüt iklimi literatürde farklı boyutları ile incelenmiştir. Farklı kaynaklarda örgüt ikliminin çeşitli kavramsal boyutlarının olduğunu görmek mümkündür. 1962 yılında Halpin ve Croft altı farklı örgüt iklimi olduğunu belirlemiştir (Yıldırım, 2023). Halpin ve Croft'un belirlediği iklim türleri şunlardır;

Açık iklim: Yönetici ile çalışanların uyum içinde çalıştığı, örgüt içinde münakaşa ve çekişmenin az olduğu, çalışanların arkadaşça ilişkiler kurduğu ancak çok samimi olma ihtiyacı hissetmedikleri ve çalışanların iş doyumunun yüksek olduğu örgüt iklimi türü olarak tanımlanmaktadır (Çakır, 2010).

Kapalı iklim: Örgüt içerisinde yüksek düzeyde münakaşa ve çatışmanın olduğu, çalışanların moral düzeyinin, iş doyumunun ve çalışanlar arasındaki samimiyetin oldukça düşük olduğu, yöneticinin otoriter liderlik sergilediği ve çalışanları başarılı olması için desteklemediği, kolaylık sağlamadığı görülürken, verimliliğin de düşük olduğu gözlemlenen iklim türü olarak tanımlanabilir (Çakır, 2010).

Bu iklim türünde çalışan kişilerin çalıştıkları kurumu değiştirmeyi tercih ettikleri görülmektedir (Cınaroğlu, 2011). Çalışanların ekip çalışmalarına karşı isteksiz olması, ekip çalışmalarının başarı oranını düşürmektedir. Bu nedenle örgütlerin verimliliği de düşebilmektedir. Kapalı iklime sahip olan iş yerlerinde verim düşüklüğü nedeniyle örgütün, faaliyette bulunduğu alanda uzun yıllar kalıcı olmayacağı öngörülmektedir (Zeybek, 2010).

Ferrel ve arkadaşlarına göre örgüt ikliminin açık iklime dönüştürülmesi için iletişim süreçlerinin iyileştirilmesi oldukça önemlidir. İdarecilerin olumsuz dahi olsa, çalışanlara geri bildirim vermesi ve çalışanları motive etmesi gerekmektedir. Bu sürecin örgüt içinde işleyebilmesi için, örgüt içindeki iletişim kanallarının açık olması önerilmektedir (Akt: Eren-Bana, 2019).

Babacan iklim; Bu iklim çeşidinde başarıya ulaşamamış olan yöneticiler iş görenler üzerinde kontrol kurmaya çalışırken, bazen iş görenlerin sosyal ihtiyaçları karşılanamamaktadır. Bu iklimin yarattığı en önemli sorun ise iş görenlerin kendi aralarında bir grup oluşturması ve buna bağlı olarak verimsizliğin artmasıdır (Kayar, 2015).

Samimi iklim; Yönetici ve çalışanların arkadaş ilişkileri kurabildiği, sosyal gereksinimlerin önemsendiği, yöneticilerin çalışanlara çok fazla müdahale etmediği, çalışanlarına biz bir aileyiz imajı vermeye çalıştığı iklim tipi olarak tanımlanmaktadır (Halis ve Yaşar Uğurlu, 2008).

Kontrollü iklim; Kontrollü biçimde esnekliğe izin verilen iklim tipidir. Görevlerin ve sorumlulukların yerine getirilmesi temel amaçtır. Çalışanlar işin gerekliliklerini yapmak konusunda yüksek bir motivasyona sahiptir. Kontrollü iklimde iş görenler ve yöneticiler işe odaklıdır. Bu nedenle iş görenlerin birbirlerinin duygu durumları ile ilgilenme olanağı bulmamaktadır (Tutar ve Altınöz, 2010).

Bağımsız iklim: Bağımsız iklimin, açık iklim ile benzer özellikleri olduğu görülse de bu iklim türünü diğerlerinden ayıran en önemli unsur, yönetici ve çalışan ilişkilerinde mesafenin olmasıdır (Kayar, 2015).

Olumlu örgüt iklimi: İş yerlerinde olumlu bir atmosfer oluşturabilmek için bazı koşulların sağlanabilmesi gerekmektedir. Çalışanların ortak hedefleri benimsemesi ve hedeflere ulaşmak için iş birliği içinde uyumlu bir şekilde çalışması, moral ve motivasyonlarının yüksek olması, etkili iletişimin sağlanabilmesi, dış müşteri ile kurulan iletişimin iyi olması çalışanların performansını da örgüt iklimini de olumlu yönde etkilemektedir. Aynı zamanda işletmeye olan bağlılık duygusunun da olumlu örgüt iklimi oluşturmada önemli olduğu belirtilmektedir (Varışlı, 2019).

Çalışanların yardımlaşması, katılımcı ve içten olması, birbirlerine duydukları güvenin şirket ortamında hakim olması, örgütte olumlu bir hava oluşmasına katkı sağlayacaktır. Bu sürecin ancak etkili iletişim ile mümkün olacağı düşünülmektedir. Etkili iletişim, bu ortamı beslemekte ve olumlu bir atmosfer oluşmasını sağlamaktadır. Olumlu örgüt iklimi ile birlikte çalışanlar arası iletişim ve ilişkilerin güçlenmesi, çalışan motivasyonunun artması, yüksek verim ve müşteri memnuniyetinin oluşması ve buna bağlı olarak örgütsel başarının elde edilmesi beklenmektedir (Zeybek, 2010).

Olumsuz örgüt iklimi: Örgüt ikliminin olumsuz olduğu kurumlarda, olumlu sonuçlardan bahsetmek pek mümkün olmayacaktır. Olumlu örgüt iklimi görülen kurumlarda motivasyon ve verim nasıl olumlu olarak etkileniyorsa, olumsuz örgüt iklimi olan kurumlarda ise bu unsurların olumsuz yönde etkilenmesi mümkündür. Olumsuz örgüt iklimi devam eden süreçlerde kurumlarda iş kaybına, verimliliğin düşmesine ve kurumların zarara uğramasına neden olacaktır. Çalışanlar açısından değerlendirildiğinde ise motivasyon eksikliği, işten keyif alamama, işe devamsızlık, iş bırakma gibi sonuçların ortaya çıkması beklenmektedir (Zeybek, 2010).

2.2.3. Örgüt ikliminin etkileri

Literatürde örgüt ikliminin çeşitli konular üzerine olan etkileri incelenmiştir (Çetin-Gürkan, 2006). Aşağıda bu kavramlardan bazılarının örgüt iklimi ile ilişkisi açıklanmıştır.

2.2.3.1. Örgüt ikliminin motivasyon üzerindeki etkisi

Örgüt ikliminin önemli etkilerinden biri olan motivasyon, çalışanların örgüte ve işe olan bağlılıklarını kapsamaktadır. Motive edilmiş çalışanlar daha üretken, daha yaratıcı ve örgüt sadakati daha yüksek bireyler oldukları için motivasyon kavramı örgütler açısından oldukça önemli bir hal almaktadır (Çakıcı, 2024). Çalışanların motivasyonunda; kişisel, yönetsel, içsel algılama, işi algılama ve örgütsel koşullardan oluşan pek çok faktör etkili olabilmektedir. Olumlu örgüt ikliminin ise hem motive edici hem de motivasyon arttırıcı etkiye sahip olduğu söylenebilir (Akt; Gök,2009). Algılanan örgüt iklimini, çalışanlar ve örgütler olarak iki farklı şekilde ele almak gerekmektedir. Çalışanlar açısından değerlendirildiğinde olumlu örgüt iklimi olan kurumlarda çalışan motivasyonu yüksek düzeydedir. Olumlu örgüt ikliminde çalışan kişilerin işlerine bağlı oldukları ve iş doyumuna ulaştıklarının çeşitli çalışmalarla ortaya konduğu belirtilmektedir. Örgütler açısından değerlendirildiğinde ise olumlu örgüt iklimi olan kurumlarda etkinlik ve verimlilik en yüksek seviyededir (Varışlı, 2019).

2.2.3.2. Örgüt ikliminin verimlilik üzerindeki etkisi

Örgüt ikliminin verimlilik üzerindeki etkisinde liderlik tarzlarının önemli olduğu ifade edilmekte ve bu faktörler çeşitlendirilmektedir. Bu faktörlerden ilki, otoriter ve bürokratik liderliğin hakim olduğu ortamdır. Bu iklim türünde görevlerin kesin tanımı yapılmaktadır. Formal haberleşme kullanılmakta, disiplin ve kurallar açık şekilde belirtilmektedir. İkinci iklim şeklinde ise demokrasi vardır ve tavırlar arkadaşçadır. Süreçlere katılma, ekip ruhu, informal ilişkiler ve işbirliği üzerine olumlu ilişkiler kurulmaktadır. Üçüncü iklim ise, çalışanların yaratıcılığa ve yeniliklere teşvik edildiği iklimdir. Ödüllendirmeye çalışanların özendirildiği, ücret artışı, terfi etme ve takdir görme gibi süreçlerin yapılandırıldığı iklim çeşididir. Samimi ve çalışan ilişkilerinin sıcak olduğu örgüt ikliminde verimliliğin arttığı söylenebilir (Akt; Dönmez, 2009). Ayrıca iş görenler arasında işbirliğinin sağlanması, yöneticiler ve çalışanlar arasında güven bağının oluşması, hizmet kalitesi anlayışının ortak olması da verimliliğin sağlanmasına katkı sağlamaktadır (Halis ve Uğurlu, 2008).

2.2.3.3. Örgüt ikliminin performans üzerindeki etkisi

Çalışan tarafından algılanan iş çevresi yani örgüt iklimi, çalışanın tutum, davranış ve algısı üzerinde güçlü bir etki oluşturabilmektedir. Bu algılanan çevre, iş görenin başarısını, iş doyumunu, örgüte olan bağlılığını ve istikrarını etkileyebilmektedir (Dönmez, 2009). Araştırmacılar tarafından birçok kez ele alınan çalışan performansı örgütler arasında rekabet avantajına sebep olan önemli unsurlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışan performansını etkileyen faktörler incelendiğinde kişinin becerisi, motivasyonu ve örgüte olan bağlılığı gibi kişisel etkilerin yanı sıra, yöneticiye ilişkin etkiler arasında destek, çalışanı teşvik etme ve rehberlik etme görülürken, iş arkadaşları tarafından sağlanan desteğin, ekip çalışmasının, çalışma sisteminin, iç ve dış baskıların, örgüt tarafından sağlanan sosyal hakların da etkisi olduğu görülmüştür (Akt; Latifoğlu,2023).

2.2.3.4. Örgüt ikliminin iş doyumuna üzerindeki etkisi

Literatürde iş doyumuna ile ilgili birçok tanıma rastlamak mümkündür. Genel olarak çalışanın algıladığı olumlu durum, memnuniyet hissi olarak ifade edilmektedir. İş doyumuna, çalışanın yaptığı işi, çalışma koşullarını, iş ortamını ve çalışma arkadaşları ile olan ilişkilerini değerlendirdiği ve bunlara bağlı olarak çalışanın memnuniyetini gösteren bir ölçüttür. Aynı zamanda iş doyumunun iş yaşamında bir kalite ölçütü olduğu da ifade edilmektedir (Çakıcı, 2024). İş doyumunun, örgütsel iklimin algılanma nedeni olduğu düşünülmektedir. Diğer yandan iş doyumunun yüksek ya da düşük olmasında örgüt ikliminin nasıl algılandığı da etkili olmaktadır. Örgüt ikliminin olumsuz olması durumunda iş tatminsizliği, işe gelmek istememe, işi bırakma, şikâyetlerin artması, fiziksel ve zihinsel sağlığı kaybetme gibi durumlarla karşılaşılabilir (Akt; Çekmecelioğlu, 2005).

2.2.4. Örgüt iklimi konusunda yapılan çalışmalar

Örgüt iklimi sadece sağlık kurumları değil, farklı sektörlerin de odak noktası olmuş ve farklı değişkenler kullanılarak birçok araştırma literatüre kazandırılmıştır. Bu sektörlere örnek olarak, eğitim, sanayi, otelcilik ve bankacılık gibi sektörler gösterilebilir.

Çekmecelioğlu 2005 yılında yaptığı çalışmada dört farklı boya sanayi işletmesini ele almıştır. 130 beyaz yakalı çalışanla gerçekleştirdiği çalışmada, çalışanların fikirlerine değer verildiği, organizasyon yapısının katılımcı bir yapıya sahip olduğu, yönetimin çalışan fikirlerine ve yenilikçi düşüncelere açık olduğu, takım üyelerinin birbirlerini desteklediği ve buna bağlı olarak da kurum içi örgütsel iklimin, iş tatmininin olumlu yönde olmasının işten ayrılma niyetini azalttığını gösteren bulgulara ulaşmıştır.

Çetin-Gürkan 2006 yılında yaptığı çalışmada öğretim üyeleri ve öğretim görevlilerinin örgüt iklimi konusundaki algısını değerlendirmiştir. Çalışmasında örgüt iklimini üç alt boyut şeklinde ele almıştır ve bu boyutları pozitif perspektif, negatif davranış ve samimiyet olarak adlandırmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre demografik verilerin bazıları bu boyutlarda fark yaratmakta, bazıları ise herhangi bir farklılığa neden olmamaktadır.

Gök (2009) çalışmasında 15 bankanın 39 şubesinin çalışanlarını araştırmasına dahil etmiştir. Araştırma sonucunda çalışanların örgüt iklimini olumlu olarak değerlendirdiği ve buna bağlı olarak yüksek motivasyona sahip olduğu görülmüştür. Olumlu bir örgüt iklimi oluşturulabilmesi için, çalışanların gereksinimlerinin dikkate alınması, karar süreçlerinde çalışanlara da danışılması gerektiği, beklentilerin önemsenmesi ve kişisel özelliklerinin dikkate alınması gibi konuların önemi vurgulanmıştır.

Örgüt ikliminin sağlık sektöründeki yansımalarını göstermek adına Sönmez (2014) ve Gün (2016) sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada da diğer sektörlerde olduğu gibi olumlu örgüt ikliminin örgütsel güven, iş doyumu ve motivasyon gibi unsurlar üzerinde olumlu yönde etkili olduğunu göstermiştir.

Akşit-Aşık (2018) yaptığı araştırmada otelcilik sektöründe çalışanların örgüt iklimi algısını değerlendirmiştir. Bu algı olumlu olduğunda, işe yabancılaşmanın olmadığı yönünde bulgulara ulaşmıştır. Bu bağlamda olumlu örgüt ikliminin oluşturulması ve devamlılığının sağlanması önem arz etmektedir. Otel çalışanlarının genel olarak kurumlarından memnun olduğu ve olumsuz duygu beslemediği de elde edilen diğer bulgular arasındadır.

Varışlı (2019) örgüt iklimi ile ilgili yaptığı çalışmada olumlu örgüt atmosferi oluşturmanın; çalışan motivasyonu, iş tatmini, örgüte bağlılık, yüksek iş performansı ve şirketlerin devamlılığı açısından önemli olduğu yönünde bulgulara ulaşmıştır.

Latifoğlu'nun bir üniversitenin (2023) akademik ve idari çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmada örgüt ikliminin işyerinde mutluluk dereceleri üzerindeki etkisini belirlemek için birçok boyutta inceleme yapılmış ve çalışan mutluluğunun örgüt ikliminden etkilendiği yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Örgüt ikliminin psikolojik sermaye algısı boyutları üzerinde ise pozitif ve anlamlı etkileri olduğu görülmüştür.

2.3.Toplam Kalite Yönetimi

2.3.1. Kalite kavramı

Kalite kavramının soyut ve öznel bir kavram olması dolayısıyla tanımlanmasında farklı yaklaşımların ortaya çıktığını söylemek mümkündür. Kalite sadece tanımlanma sürecinde değil, algılanma sürecinde de farklı görüş ve yaklaşımların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bir kesime göre kalite bir değer olarak algılanırken başka bir kesimde hedeflere uygunluk, ya da müşteri memnuniyeti şeklinde algılanabilmektedir (Ablak, 2019).

Kalite kavramı, Türk Dil Kurum (TDK) tarafından ‘nitelik, herhangi bir bakımdan üstünlük’ şeklinde tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2024). Sezen (2011)’e göre kalite, sunulan hizmet ya da ürünün müşteriler tarafından beklenen isteklere uygunluğudur (Fidanoğlu ve Değirmenci 2019).

Yılmaz-Solmaz (2017) ise kalite kavramını ‘oluşturulacak ürün ya da hizmetin tasarım aşamasından başlayarak, sunumundan satışına kadar süren, hizmet veya ürünün sıfır hata ile müşteriye sunulmasını esas alan, insanı odak noktasına koyarak sürekli iyileşmeyi hedefleyen, müşteri kitlesinin şu anki ve gelecekte oluşabilecek beklentilerini karşılamaya dayanan bir kavram’ şeklinde tanımlamıştır.

Ablak (2019) tarafından kaliteye; ‘Bir ürün veya hizmetten sürekli ve istenen düzeyde fayda elde edilebilmesi ve faydanın devamlı olarak beklenen düzeyin üzerinde tutulması, ürün veya hizmetin kaliteli olduğunu göstermektedir’ şeklinde bir yorum getirmektedir.

2.3.2. Toplam kalite yönetimi

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), Amerika Birleşik Devletleri’nde ortaya çıkmış olup, istatistiksel kalite kontrol teknikleri ile Japon yönetim anlayışına dayanmaktadır. TKY, Japon firmalarına karşı üstünlük sağlamak amacıyla yeni bir yönetim anlayışı arayan Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa firmaları için bir kurtarıcı olduğu söylenebilir. TKY, Deming, Juran ve Crosby tarafından kavramsallaştırılmıştır (Akarsu, 2006).

Deming’in (1986) TKY anlayışına göre örgütlerin kalite konusunda sistematik bir yapıya sahip olması gerekmektedir. Liderliğin öneminin tüm örgüt tarafından anlaşılması gerektiğini ve iş süreçlerinde standardizasyonun önemini vurgularken, Juran (1989) ise, tasarlama, kontrol ve yenilenme düşüncesi üzerinden ilerlediğini belirtmiştir. Crosby’e göre (1979) TKY’nin gelişimi ile birlikte örgütler açısından da maliyetler düşecek ve rekabet artacaktır (Akarsu, 2006).

Toplam Kalite Yönetimi kavramıyla ilgili yapılan tanımlamaların da çeşitli olduğu görülmektedir. Fidanoğlu ve Değirmenci (2019) tarafından TKY, bir örgütün kaliteyi odak noktasına alarak, tüm çalışanlarının kalite süreçlerine katılımını ve müşteri memnuniyetini sağlayıp, uzun yıllar başarılı olmayı hedefleyen ve aynı zamanda çalışan ve toplum yararını da amaçlayan yönetim anlayışı olarak tanımlanmaktadır. Parlak (2020) ise TKY'yi müşteri memnuniyetini sürdürebilecek ürünleri düşünmek, geliştirmek, üretmek ve pazarlamak; sonrasında hizmet verme basamaklarında kaliteyi oluşturmak ve sürekli yeniliğe açık olmak şeklinde tanımlamıştır (Özcan-Çaklı, 2021). Toplam Kalite Yönetimi Yaklaşımı, işletmelerde kaliteye dair faaliyetlerin tüm iş görenlerin katkısıyla oluşabileceğini ifade etmektedir (Akt: Develioğlu vd., 2006).

Ayrıca Toplam Kalite Yönetimi Yaklaşımı'nda da yönetim teorilerinin bir çoğunda gördüğümüz gibi iş ve iş görenlerle ilgili süreçlerin yanı sıra müşterilerin de süreçlere dahil edildiği, müşteri odaklı yaklaşımın benimsendiği görülmektedir (Ablak, 2019).

Toplam Kalite Yönetimi, örgütlerin sürekliliği olan başarılar elde edebilmesi için elzem bir yönetim türüdür. Üst yönetimin liderliği, müşteri odaklılık, çalışanların katılımı ve takım çalışması, sürekli iyileştirme, süreç yönetimi, sıfır hata yaklaşımı gibi ilkeler, TKY'nin temelini oluşturmaktadır. Bu ilkeler, örgütlerin rekabet avantajı sağlamasına ve verimliliklerini arttırmasına olanak sağlamaktadır (Şehitoğlu, 2010). TKY'nin bu ilkeleri, kaliteyi örgütlerin tüm faaliyetlerini içeren bir değer olarak ele almaktadır (Öz, 2024).

2.3.3. Toplam kalite yönetiminin amacı ve ilkeleri

TKY örgütün bütün süreçlerinde etkili olması beklenen, çalışanların amaç birliği içinde olması gerektiğini vurgulayan bir yaklaşımdır. Üst yönetimin desteği ve vizyonuyla ortaya çıkan TKY, çalışanların gönüllü katılımıyla sürdürülebilmektedir. Bu nedenle sürecin hangi temellerin üzerine inşa edileceği oldukça önemlidir. TKY'nin inşa edilmesi sürecinde amaç birliğinin sağlanmasının yanında, ilke ve prensiplerin oluşturulması, sürece liderlik edilmesi, takım çalışmasının sağlanması ve sürekli iyileştirme anlayışının geliştirilmesi de önemli hale gelmektedir.

Bu bölümde Toplam Kalite Yönetimi'nin inşası için gerekli unsurlar, ilgili başlıklar altında sunulmuştur.

2.3.3.1. Toplam kalite yönetiminin amacı

TKY'nin amacı çalışanları motive ederek devamlı katılımını sağlamak, sağlam bir ekip ruhu yaratmak, sürekli iyileştirme ve geliştirme ile müşteri beklentilerini karşılayıp oluşabilecek şikâyetleri azaltmak ve rakip örgütlere karşı üstünlük elde ederek, pazar payını artırmayı hedeflemek olduğu söylenebilir. Bu süreçleri gerçekleştirirken de minimum maliyet amaçlanmaktadır. TKY'nin diğer amacı ise her süreçte karşımıza çıkan 'Sıfır Hata' kavramıdır. 'Sıfır Hata' da 'Minimum Maliyet' amacı gibi anahtar noktayı oluşturmaktadır (Ablak, 2019).

TKY'de bu amaçların gerçekleştirilmesi için bazı ilke, teknik ve araçlara ihtiyaç duyulmaktadır. Diğer kalite yöntemleri ile arasındaki fark bu ilkeler sonucunda oluşmaktadır. Örgütlerin bu ilkelere gereken önemi vererek doğru şekilde uygulaması, kalite, verimlilik, müşteri memnuniyeti ve çalışan memnuniyetini sağlamasına ve kurumsal süreçlerde de önemli ilerlemelere ve gelişmelere olanak sağlayacağı düşünülmektedir (Ablak, 2019).

2.3.3.2. Toplam kalite yönetiminin ilkeleri

TKY anlayışının başarıyla amacına ulaşabilmesi ve uygulanabilmesi için temel ilkelerin tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi ve uygulanması gerekmektedir. Bu ilkelerin çalışanlar tarafından farklı şekilde algılanması veya sadece birkaç tanesinin uygulanıyor olması durumunda, sürecin örgütün başarısızlığı ile sonuçlanması kaçınılmaz olacaktır. Tüm ilkeler bir bütünün parçası olarak ele alınmalı ve her biri diğeriyle entegre bir şekilde uygulamaya konulmalıdır (Turan, 2011).

2.3.3.2.1 Üst yönetimin liderliği

TKY anlayışında liderlerin en önemli görevi örgütün hedeflerine ulaşması için çalışanların tam olarak katılımının sağlanacağı iş ortamını yaratmak ve devamlılığını

sağlamaktır. Örgütlerin sürekli iyileştirmeyi sürdürebilmesi için amaç ve hedef birliği oluşturulmalı ve yönetimin tüm katmanlarının katılımı sağlanmalıdır (Akt: Dursun, 2019).

TKY felsefesinin etkin uygulanabilmesi için üst yönetimin rolünün oldukça önemli olduğu görülmektedir. Lider, bu süreçte bulunduğu kurumun amaç ve hedeflerini belirleyerek grubun diğer elemanlarını da kurumun amaç ve hedefleri peşinden sürükleyen kişi olarak önemli bir rol üstlenmektedir. Liderin çalışanları risk ve sorumluluk almak konusunda yüreklendirmesi, kendi fikirlerinde kararlı olurken, çalışanlarının düşüncelerini de dinlemesi oldukça önemlidir. Çalışanları ile etkin iletişim halinde olması beklenen liderin örgütün en önemli parçasının insan olduğuna inanması ve çalışanları da inandırarak bir takım ruhu oluşturmaya gerektirir (Er, 2014).

Sağlık sektöründe uygulanan hizmetin kalitesinde sağlık profesyonellerinin katkısı oldukça büyüktür. Bu süreçte sağlık kurumlarındaki yöneticilerin de sorumluluklarının olduğu unutulmamalıdır. Yöneticilerin toplam kalite yönetimine bakışı, süreçlerin planlanması, işletilmesi ve sonuçlanmasına yardımcı olabilmektedir. Yöneticilerin sadece teknik bilgi açısından değil aynı zamanda işbirliği, ekip yönetimi ve vizyon geliştirme konularında da donanımlı olması beklenmektedir. TKY'nin anlayışına göre tüm iş görenler süreçleri benimsemeli, etkili iletişim sağlanmalı, eğitim süreçleri ile çalışanlar sürece dâhil edilmelidir. Bu sayede hem çalışan hem de müşteri memnuniyeti oluşmalı, sürekli iyileştirme sağlanmalıdır (Demirbilek ve Çolak, 2008).

2.3.3.2.2. Müşteri memnuniyeti

TKY anlayışı içerisinde müşteri memnuniyeti başarının kilit noktası olarak görülmektedir. Hizmet veren örgüt müşterilerini tanımalı, müşterilerinin istek ve beklentilerinin ne olduğunu ve bunları hangi düzeyde karşılayabileceğini bilmelidir (Dursun, 2019). TKY sadece dış müşterilerin değil, aynı zamanda iç müşteri olarak tanımlanan çalışanların memnuniyetine de odaklanmaktadır (Akt; Ablak, 2019). Sağlık kurumlarında hastaların memnuniyetini arttırmak için öncelikle çalışanların

memnuniyetini sağlamak gerekmektedir. İç müşteri olan çalışanların memnuniyetine öncelik verilmeden ve memnuniyeti arttırmaya yönelik önlemler alınmadan, hastaların sürekliliği ve memnuniyeti sağlanamayacaktır (Çavuş ve Gemici, 2013).

2.3.3.2.3. Çalışanların katılımı ve takım çalışması

TKY, örgütte bulunan tüm çalışanların katılımını gerektiren bir yönetim anlayışıdır. Kurumun başarısında yöneticilerin ve çalışanların bu felsefeyi anlaması ve benimsemesi önem arz etmektedir. Çalışanların TKY süreçlerine tam katılımını sağlayarak, problemlerin analiz edilmesi ve bu problemlerin çözülmesi için ekip oluşturmak, ortak hedefleri belirleme faaliyetlerinin kurumun tümüne yayılmasını sağlamakta ve örgütleri kısa sürede başarıya ulaştırmaktadır (Turan, 2011). Örgütteki bütün çalışanların içinde bulunduğu süreçlere ve sisteme dair öneriler sunarak devamlı gelişim ve iyileştirme süreçlerine destek olması, gerekli durumlarda alınan kararlara katılması, toplam kalite yönetimi anlayışının kalbini oluşturmaktadır. Yaşanan kişilerarası iletişim eksiklikleri, ekip çalışması için uygun koşul ve ortamların sağlanamaması gibi problemlerin başarısızlığa neden olduğu görülmektedir (Erkan, 2011). Taylor ve Wright'a göre TKY'nin diğer prensibi takım çalışmasının sağlanmasıdır. Takım çalışması anlayışının sadece çalışanlarla sınırlı tutulmaması gerekmektedir. Üst yönetimin ve iş görenlerin, dış paydaşlar ve müşteriler arasındaki iletişimin ve oluşturulan takım anlayışının da iş birliği süreçlerine yansıdığını öne sürmektedir (Akarsu, 2006). TKY tüm çalışanları bir ekibin parçası olarak görmekte ve ekibin oluşması için yapılan çalışmaları TKY süreçlerini kolaylaştırdığı yaklaşımını benimsemektedir. Sorunların çözümünde, sürekli değişim ve gelişim sırasında, ekip çalışması oldukça önemlidir. Ekip çalışması ile çalışanlar sorunları farklı boyutlarda algılayarak daha etkin çözümler bulabilme olanağı elde etmektedir. Ekip olmak ve birlikte çalışabilme yeteneği kazanmak başarının temelini oluşturmaktadır (Ablak, 2019).

2.3.3.2.4. Süreç yönetimi

Süreç oluşturmak ve geliştirmekteki başlıca amaç; sıfır hata prensibidir. Ortaya çıkan ürün veya hizmet için en düşük maliyet yaklaşımı ile zamanın verimli kullanılmasının önemli olduğu söylenmektedir (Turan, 2011). Süreçlerden maksimum seviyede performans alabilmek için tüm iş birimleri ile birlikte, müşteri memnuniyeti odaklı planlama yaparak ürün oluşturulmalı veya hizmet sunulmalıdır. Destek hizmetler ve dış paydaşlar yönetimini de içine alarak, tüm süreçlerin kalitesini güvence altına almak ve sistemin geliştirilmesi adına gereken basamakları planlamak ve uygulamak kalite değerinin ve müşteri tatmininin artırılmasında önemli rol oynayacaktır (Dursun, 2019).

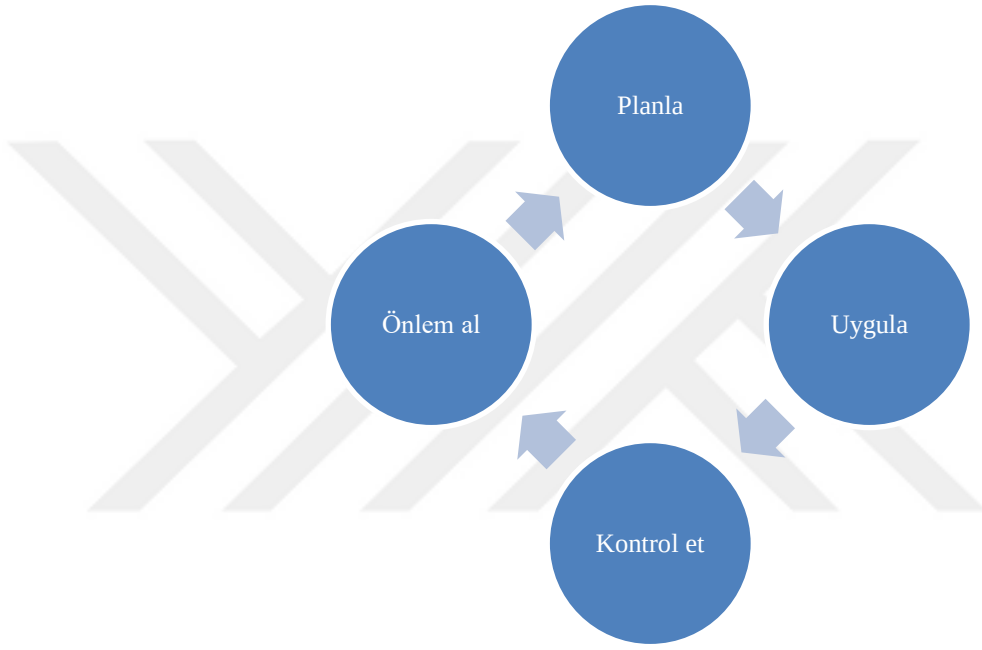
2.3.3.2.5. Sıfır hata ve hataların önlenmesine yönelik yaklaşım

TKY’de problemleri ortadan kaldırmak yerine problem oluşturmama ve işi tek seferde hatasız yapma anlayışının hakim olduğu görülmektedir. Problemlerin giderilmesi için harcanan süre, problemin olmasını engellemekten daha uzun zaman alabildiği için hataların öngörüldüğü bir yaklaşımın benimsenmesi gerekmektedir. Bu prensibin temelini ise iyi bir planlama ve süreç tasarımı oluşturmaktadır. Ürün ve hizmetin her aşamasında dikkatli düşünmek ve ayrıntılı planlamalar yapmak hataların oluşumunu engellemektedir. Oluşabilecek hatalara karşı öngörülü olmak ve önleme yöntemlerini önceden planlayabilmek kuruma önemli avantajlar sağlamaktadır (Arıkan, 2018).

2.3.3.2.6. Sürekli iyileştirme (Kaizen)

TKY yaklaşımında tüm süreçlerde ‘Sürekli Mükemmellik Anlayışı’ hakim kılınmaya çalışılmaktadır (Ablak, 2019). TKY, örgütün tüm süreçlerini birlikte ilerlettiği düşüncesini savunmaktadır. İyileştirme ve geliştirme çalışmaları ile müşteri istek ve beklentilerinin karşılanma olasılığı artmaktadır. Süreçlerin analiz edilmesiyle problemlerin tespit edilmesi ve süreçlerin yeniden yapılandırılması sağlanmaktadır. Akış diyagramı ve istatistiksel süreç kontrolü gibi teknikler ile süreçler, sürekli gelişime açık ve yenilenebilir tutulmaktadır (Akarsu, 2006). Örgütlerde başarı ve

müşteri tatmini için sürekli gelişim ve iyileştirme süreçleri, tüm çalışanların katılımı ve kalite çemberinin kurulması ile sağlanmaktadır. Verilen hizmet ve ortaya çıkan ürün, sürekli iyileştirme algısı ile müşteri tatminini sağlayarak, israf ve maliyetlerin en aza indirilmesi konusunda örgütlere fayda sağlamaktadır. İlk olarak Shewhart tarafından bulunan ve Deming tarafından geliştirilen Planla, Uygula, Kontrol Et, Önlem Al (PUKÖ) Döngüsü en sık kullanılan iyileştirme ve geliştirme araçlarından birisidir (Özcan-Çaklı, 2021).



Şekil 2.1 PUKÖ döngüsü (Deming, 1928)

PUKÖ döngüsü dört farklı işlem adımından ve tekrarlayan bir döngüden oluşmaktadır (Şekil 2.1). Öncelikle süreç ile ilgili planlama yapılmakta ve uygulamaya geçilmektedir. Üçüncü olarak kontrol basamağında istenilen ve beklenen sonuçların elde edilip edilmediği kontrol edilmekte, problem varsa problemin kaynağını bulmaya yönelik analizler yapılmakta ve döngünün son basamağına geçilmektedir. Son basamak olan 'önlem alma' basamağında ise kontrol basamağında ortaya çıkan problemler için nasıl çözümler üretileceği, alınacak önlemlerin neler olacağı belirlenmektedir. Tüm bu basamaklar sonrasında PUKO Döngüsü yeniden başlamakta ve süreç devam etmektedir (Yıldızbaş-Türk, 2019).

2.3.4. Toplam kalite yönetiminin faydaları

TKY'nin amacı kalite ve maliyet konusunda üstünlük sağlayarak örgütün uzun yıllar hayatta kalmasını sağlayıp verimliliği, kurum başarısını, pazar payını, saygınlık ve rekabet gücünü arttırırken, maliyet ve hataları azaltmaktır. TKY, örgüte en üst düzeyde kazanç sağlarken, müşteri memnuniyetini de maksimize etmeyi amaçlamaktadır (Turan, 2011).

TKY'nin örgütlere faydaları şu şekilde özetlenebilir(Aydın, 2007):

- Ürün ve hizmet kalitesinin geliştirilmesi,
- İç ve dış müşteri memnuniyetinin artması,
- İsraf ve maliyetin azalması,
- Verimliliğin optimize edilmesi,
- Zamanın verimli kullanılmasının sağlanması,
- İletişim süreçlerinin daha etkin hale getirilmesi,
- Örgütün gelişimi ve ilerlemesi için olanakların sağlanması.

TKY'nin en önemli yararlarından biri, iç ve dış müşteri memnuniyetini arttırmasıdır. Müşterilerden geri dönüş alınması ve bunların düzenli aralıkları ile yapılması ihtiyaçların doğru belirlenmesine ve ihtiyaca uygun ürün ve hizmetlerin sunulmasına katkı sağlamaktadır (Arslan ve Esatoğlu, 2017). Müşteri sadakatinin ve satın alma oranlarını arttırılması, örgütün gelirlerini ve pazar payını olumlu olarak etkilemektedir (Öz, 2024).

Diğer bir yarar ise maliyetlerin azaltılmasıdır. Maliyet azaltılması örgüt süreçlerindeki verimsizlikleri ve israfı önlemeye yardımcı olmaktadır. Maliyet tasarrufu yapan örgütler kaynaklarını daha stratejik alanlarda kullanabilmektedir. Ürün ve hizmet kalitesini artması, işletmelerin pazardaki rekabet gücünü arttırmaktadır (Turgut ve Akbolat, 2017).

Kalite iyileştirmeleri, iç ve dış müşteri memnuniyetini arttırmakta, şikâyetleri azaltmakta ve müşteri sadakatini arttırarak, örgütün uzun süreli başarısına katkı sağlamaktadır (Turgut ve Akbolat, 2017).

Süreçlerinin sürekli olarak iyileştirilmesi, örgütün verimliliğini artırmayı ve israfı engellemeyi hedefleyen bazı teknikler içermektedir. Çalışanlara eğitim imkânlarının verilmesi, gelişim fırsatlarının verilmesi, bilgi ve becerilerinin geliştirilmesi, örgütün rekabet gücünü artırır. Fırsat sunulan çalışanların motivasyonu artmakta ve örgütte daha verimli rol oynamaktadır (Şantaş vd., 2017).

İletişim süreçlerinin etkin hale getirilmesi, TKY'nin bir diğer önemli yararlarından biridir. Örgüt içi ve örgüt dışı iletişimin etkin hale getirilmesi, bilgi akışını ve işbirliğini artırır. Etkin iletişime sahip örgütlerde süreçler daha verimli yürütülmekte ve tüm paydaşların birlikte çalışmasını kolaylaştırmaktadır. (Aypar vd., 2018). Etkin iletişim örgüt içinde tüm departmanlar arasında sinerji yaratmakta ve hedeflere daha kolay ulaşmayı sağlamaktadır (Öz, 2024).

2.3.5. Toplam kalite yönetimi uygulamalarını etkileyen faktörler

Örgütlerde TKY anlayışının benimsenmesi, kabul edilmesi ve uygulamaya geçilmesi uzun zaman alabilmektedir. TKY uygulamalarının başarısını etkileyen önemli faktörlerden birisi de çalışanların değişime karşı gösterdiği direnç olmaktadır. Bunun yanı sıra üst yönetimin liderliğinin sağlanamaması, müşteri isteklerine odaklanmada eksiklikler, kaynakların yetersiz olması, insan kaynakları yönetimindeki eksiklikler, süreç analizlerinin doğru yapılamaması, kalite sürecine olan inanç gibi faktörler de TKY'nin başarısını etkileyen diğer faktörler arasındadır. Belirtilen faktörlerin ortadan kaldırılması için aşağıdaki önlemlerin alınması önerilmektedir (Turan, 2011; Yıldızbaş-Türk, 2019; Keleş-Erduran, 2021):

- Yönetimin liderliği sağlanmalı,
- Var olan kurum kültürü gözden geçirilmeli,
- Kurumun TKY'ye hazır olma hali değerlendirilmeli,
- Tüm çalışanlar katılım için teşvik edilmeli,
- Ulaşılabilir hedefler belirlenerek süreçler sürekli gözden geçirilmeli,
- Eğitime önem verilmeli ve başarılar ödüllendirilmelidir.

2.3.6. Akreditasyon kavramı

İşletme sayısında yaşanan artışla birlikte rekabetin arttığı ve şartların işletmeler için daha zor hale geldiği görülmektedir. Bu nedenle kar payı arttırma hedefi olan işletmeler, ürünlerini ve hizmetlerini ihtiyaçları ve talepleri karşılamaya yönelik olarak sürekli geliştirmektedir. Sağlık sektöründe ise TKY'nin farklı boyutlarıyla önemli hale geldiğini söylemek mümkündür. Sağlık hizmeti kalitesinin iyileştirilmesi, kurumsal bir hedef olmakla birlikte, toplum sağlığı ve hatta diğer toplumların sağlığı açısından da uluslararası bir hedef haline gelmektedir. Hizmetlerinin kalitesini en iyi seviyeye getirmede; devlet, bakanlık, sigorta kuruluşları gibi örgütlerle beraber sağlık kuruluşları, sağlık çalışanları, hastalar ve aileleri gibi tüm paydaşların sorumluluğu bulunmaktadır. Ayrıca uluslararası kuruluşlar da kalite güvenliğinin iyileştirilmesini desteklemektedir (Akt; Mısırlıoğlu, 2022).

Akreditasyon kurumların kalite konusundaki gönüllülüğüne dayanan ve önceden belirlenmiş standartlara uygunluğunun dış değerlendiriciler tarafından değerlendirildiği bir programdır. Akreditasyon, asgari standartların sağlanmasının yanında, sürekli iyileştirme ve geliştirme konularında da kalite standartlarının oluşturulmasına odaklanmaktadır (Cengiz vd., 2019).

Sağlık hizmetlerinde ilk akreditasyon çalışmalarının Amerika Birleşik Devletleri'nde 1900'lerde Abraham Flexner adındaki bir hekimin yayınladığı rapor ile başladığı söylenebilir. Sağlık kuruluşları için Amerika Birleşik Devletleri'nde ortaya çıkan bu kalite standartları, II. Dünya Savaşı'ndan sonra ticaretin gelişmesi ile birlikte 1947 yılında Uluslararası Standartlar Örgütü'nün (ISO) kurulmasına, 1952 yılında ise hastane akreditasyonu için standartlar Joint Commission on Accreditation of Hospitals (JCAH)'in kurulmasına yol açmıştır. 1987 yılında komisyon isim değişikliğine giderek Sağlık Organizasyonları Akreditasyonu Ortak Komisyonu (Joint Commision on Accreditation of Healthcare Organizations) "JCAHO" adını almıştır. 1998'de ise JCAHO geliştirdiği standartları uluslararası boyuta taşımaya karar vermiş ve Uluslararası Ortak Komisyon (JCI) kurulmuştur (Akt; Mısırlıoğlu, 2022).

2.3.6.1. Sağlıkta akreditasyon kurumları örneği olarak Joint Commission International (JCI)

Joint Commission International (JCI) akreditasyonun amacı eğitim ve danışmanlık hizmetleri vererek, akreditasyon ve sertifikasyon yoluyla uluslararası bakımın güvenliğini ve kalitesini sürekli olarak iyileştirmektir. JCI, hasta güvenliği ve sunulan hizmetin kalitesini daha iyi seviyeye ulaştırmak için çalışmaktadır. Bağımsız ve kar amacı olmayan uluslararası bir kuruluş olan JCI, kuruluşları akredite ederek süreçlerini takip eden bir akreditasyon programıdır. Sağlıkta en yüksek performansa ulaşmak için çözümler sunan ve bu konuda standartlar belirleyen JCI, hastaneler, tıp merkezleri, sağlık sistemleri ve uluslararası disiplinlerle işbirliği yapmaktadır.

JCI, sağlık hizmeti sunan kuruluşların kalite standartlarını belirleyerek, uygulama sürecinde koşulların sağlanıp sağlanmadığını kontrol etmektedir. Akreditasyon belgesine sahip olan hastanelerin belirlenen hizmet standartlarına uygunluğu uzman dış denetçiler tarafından değerlendirilmektedir (Mesci, 2020). Akredite olmak isteyen kuruluşların JCI'nın oluşturduğu standartları karşılaması ve sürdürmesi gerekmektedir. Standartlar üç yılda bir revize edilmektedir. Kılavuz yönetsel standartlar ve hasta odaklı standartlar olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır (Ablak, 2019).

JCI, 2020 yılında yedinci versiyonunu yayınlamış olup, hastaneler için belirlediği uluslararası hasta güvenliği hedeflerini şu şekilde ifade etmektedir (Joint Commission International, 2024):

- Hastaların doğru şekilde tanımlanması,
- Etkili iletişimin arttırılması,
- Yüksek riskli ilaçların güvenliğini arttırılması,
- Güvenli cerrahinin sağlanması,
- Sağlık bakımıyla ilişkili enfeksiyon riskinin azaltılması,
- Düşmelerden kaynaklanan hasta zarar riskinin azaltılması.

2.3.7. Sağlık kuruluşlarında toplam kalite yönetimi

Sağlık sektöründe yeniden yapılanma fikri 1980’li yıllarda öne çıkmış ve sağlık hizmetlerinde kalitenin sağlanması konusunda yeni arayışlar ortaya çıkmıştır. Bu yeni arayışların ortaya çıkmasında temel unsurlar, insan hayatının önemine vurgu yapılması ve hataların insan yaşamında ortaya çıkardığı maliyetler olmuştur. Gün geçtikçe önemi artan sağlıkta kalite kavramı, aynı zamanda kurumlar arası rekabeti de arttırmaktadır. Sağlık kuruluşlarında kalite kavramı; uluslararası akreditasyon programları tarafından belirlenen göstergelerdeki standartlara mutabık kalınarak; tanı, tedavi ve bakım hizmetleri ile birlikte tüm süreçlerde hasta ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılamasıdır. Amacı hastalar için en kısa sürede ve en uygun fiyatta tedavi seçeneklerinin her biri hastaya aktarılarak, sağlık hizmetleri ile ilişkili kanun ve prensipler doğrultusunda en iyi, en güvenilir hizmeti sunmaktır (Aydoğmuş, 2015).

2.3.8. Toplam kalite yönetimi konusunda yapılan çalışmalar

Toplam Kalite Yönetimi (TKY), kalite kavramını kapsamlı bir şekilde açıklayan, her geçen gün önemi daha fazla artan ve hemen hemen her sektör için önem arz eden konulardan biri olması nedeniyle literatürde geniş bir yer kaplamaktadır.

Akarsu 2006 yılında yaptığı çalışmada TKY uygulamalarının örgüt kültürüyle ilişkisi, çatışan değerler modeli temel alınmış, destek, kural, hedef ve yenilik odaklılıktan oluşan modelin farklı boyutlarının ve TKY uygulamalarının, örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi incelenmiştir. Çalışmada çalışanların toplam kalite yönetimini nasıl algıladığı da değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular, çalışan odaklı TKY uygulamalarının, çalışanların örgüte bağlılığını arttırdığını göstermiştir.

Yıldızbaş-Türk 2019 yılında üretim sektöründe yaptığı çalışmada, örgütsel güven, etik iklim ve etik liderlik değişkenlerinin TKY ve iş performansı sonuçlarına etkisini incelenmiştir. Çalışanların etik liderlik ve etik iklim algısının, TKY uygulamaları ve iş performansını olumlu yönde etkilemesine karşın, örgütsel güvenin TKY uygulamaları ve iş performansını etkilemediği tespit edilmiştir. Çalışma neticesinde etik liderlik ve etik iklim özelliklerinin müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme, takım çalışması, karar alma, iş performansını olumlu olarak etkilediği de görülmüştür.

Aynı yıl Fidanoğlu ve Değirmenci (2019) belediye çalışanlarının memnuniyeti ve örgütsel bağlılığı üzerinde TKY'nin etkisini ölçen bir çalışma yapmış ve çalışan memnuniyetinin ve örgüte bağlılık algısının müşteri odaklılık, sürekli gelişim, liderlik, ödül ve tahsis algıları boyutlarında pozitif ve anlamlı etkiler ortaya çıkardığı sonucuna ulaşmıştır.

Özcan-Çaklı 2021 yılında İstanbul'da özel bir hastanede görev yapan sağlık çalışanlarının hizmet kalitesi üzerinde TKY'nin etkisini ölçmüştür. Çalışmanın sonuçlarına göre cinsiyet faktörü ele alındığında süreç yönetimi, etkinlik ve yönetim alt boyutları ile yönetici eğitimi-kalite felsefesi alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık saptanırken, sürdürülebilirlik ve katılımcılık alt boyutları ile paydaş ve paydaş bilinci alt boyutları arasında anlamlı farklılık saptanmamıştır. Eğitim durumu faktörü incelendiğinde ise alt boyutların hiçbirinde anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Medeni duruma göre, süreç yönetimi, etkinlik ve yönetim alt boyutları ile sürdürülebilirlik ve katılımcılık alt boyutları arasında anlamlı farklılık saptanmış olmakla birlikte yönetici eğitimi, kalite felsefesi, standardizasyon alt boyutları ile paydaş ve paydaş bilinci alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Çalışma yılı ile Toplam Kalite Yönetimi yönetici eğitimi-kalite felsefesi alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık saptanmış ancak süreç yönetimi, etkinlik ve yönetim, standardizasyon, sürdürülebilirlik ve katılımcılık alt boyutları ile paydaş ve paydaş bilinci alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

2021 yılında Keleş-Erduran Samsun'da sağlık sektöründe hizmet veren farklı kurumlarda görev yapan sağlık çalışanları ile yapmış olduğu çalışmada TKY uygulamalarının örgütsel bağlılık üzerine etkisini ölçülmüştür. Çalışmada TKY uygulamalarının en yüksek oranda normatif bağlılığı, en düşük oranda ise duygusal bağlılığı etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

2.4 Örgütsel Bağlılık

2.4.1.Örgütsel bağlılık kavramı

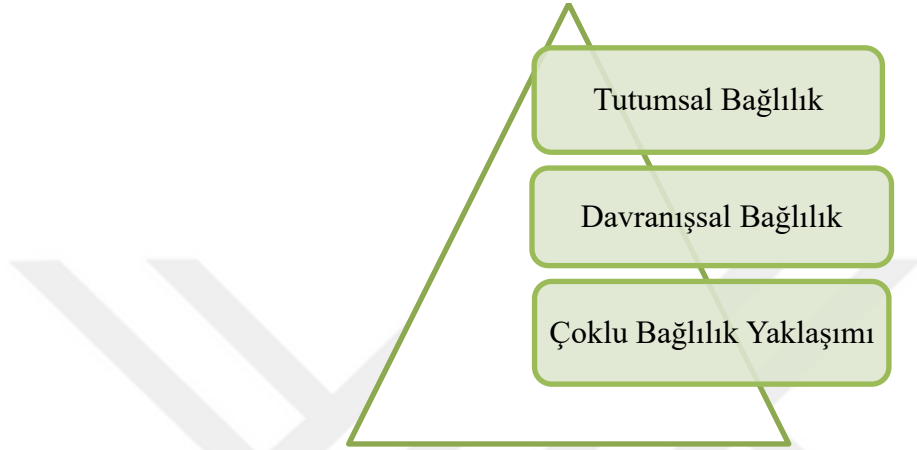
Bağlılık insanın yaptığı işe olan inancı, sevgisi ve adanmışlığı olarak ifade edilebilir. Türk Dil Kurumu tarafından bağlılık, ‘bağlı olma durumu; sevgi, saygı ile duyulan içten yakınlık’ şeklinde tanımlanmıştır (Türk Dil Kurumu, 2024). Bağlılık aynı zamanda yapılan işe inanmayı ve yapılan eylemlerin sürdürülmesi için gösterilen çabayı ifade etmek için de kullanılmaktadır (Uğur, 2024).

Örgütlerin faaliyetleri, çalışanların sahip olduğu bilgi ve beceriyi işe aktarmasıyla gerçekleştirilmektedir. Nitelikli çalışanların seçilmesi, yetiştirilmesi, bilgi ve beceri ile donatılması, çalışanın işini iyi yapması, örgüt faaliyetlerinin sürdürülebilmesi için tek başına yeterli olmamaktadır. Bu bağlamda çalışanların yeterliliği önemli hale gelmekte ve çalışanların yeterliğinin yanı sıra örgütsel bağlılığının da olması gerekmektedir. Örgütsel bağlılığı tanımlayan iki temel kavram vardır. Bu kavramlar, örgütte kalma eğilimi ve sadakattir. Örgütte kalma eğilimi, ‘çalışanların kuruma duyduğu duygusal yakınlık ve kendisini kurumun bir parçası olarak görmesi’ şeklinde tanımlanabilir. Kurumla kurdukları bağa göre çalışanlar, örgütte kalma veya ayrılma kararını verebilmektedir. Sadakat kavramı ise, kurum ile kendini özdeşleştirme, kuruma karşı duygusal sorumluluk hissetme olarak tanımlanabilir. Örgütlerin varlığını sürdürebilmesi, rekabet ortamında güçlü kalabilmesi, verimli ve sürdürülebilir olabilmesi için çalışanların bağlılığı önemli hale gelmektedir (Uygur, 2007).

Örgütsel bağlılık ile ilgili tanımlama yapan ilk araştırmacılardan biri Grusky’dır. Grusky tarafından örgütsel bağlılık 1966 yılında, ‘bireyin örgüte olan bağının gücü’ şeklinde tanımlanmıştır. Mowdey, Steers ve Porter ise 1979 yılında yaptıkları araştırma sonucunda örgütsel bağlılığı, ‘çalışan ile örgüt arasındaki duygusal bağ’ şeklinde tanımlamıştır. Meyer ve Allen’e (1990) göre ise örgütsel bağlılık, çalışan ile örgüt arasındaki ilişkiyi yansıtan, örgüt üyeliğini sürdürme kararına yol açan duygusal durumdur. Çekmecelioğlu (2005), örgütsel bağlılığı ‘iş görenlerin örgütte devam etme isteği, örgüt amaç ve değerlerine olan bağlılığı’ olarak tanımlanmıştır.

Kır-Öztürk (2018) ise örgütsel bağlılığı, ‘çalışanların örgütün belirlediği amaç ve hedefleri kabul etmesi ve hedeflenen amaçlara ulaşılması için gayret göstermesi, örgüt üyeliği devamlılığının sağlaması durumu’ şeklinde tanımlamıştır.

2.4.2. Örgütsel bağlılık sınıflandırması



Şekil 2.2: Örgütsel bağlılık sınıflandırması (Yüceler, 2005)

2.4.2.1. Tutumsal (Duygusal) bağlılık

Tutumsal bağlılık ‘çalışanın çalışma ortamını değerlendirerek, örgüte bağlanma konusunda ortaya koyduğu duygusal bir tepki’dir. Çalışanın örgütle bütünleşmesi ve örgütte devam etmesinin nedeni temelde tutumsal bağlılıktır. Tutumsal bağlılık, kurum amaç ve hedefleri ile bütünleşme, iş ile ilgili eylemlere katılım ve kuruma sadakatle bağlanma olmak üzere üç bileşenden oluşmaktadır (Bayram, 2005). Gül (2002), tutumsal bağlılığı, kişilerin manevi ödül ve menfaatler karşılığında örgüte bağlandıkları bir ilişki olarak tanımlamıştır. Örgütle özdeşleşen kişiler, örgütün hedeflerine ulaşması için çaba harcama konusunda istekli hale gelmektedir. Bu çalışanlar ayrıca örgütteki varlıklarını sürdürmek için de güçlü bir istek duymaktadır. Tutumsal bağlılık duygusal bağlılık şeklinde de ele alınmaktadır.

2.4.2.1.1. Allen ve Meyer'in yaklaşımı

Allen ve Meyer (1984) tarafından örgütsel bağlılık üç boyutta ele alınmaktadır:

- Duygusal (affective) bağlılık,
- Devam (continuance) bağlılığı
- Normatif (normative) bağlılıktır.

Duygusal bağlılık: Çalışanların duygusal olarak örgüte bağlanması, örgütle kendini özdeşirmesi olarak tanımlanmaktadır. Duygusal bağlılık, çalışanlar tarafından örgütün amaç ve hedeflerinin kabul edilmesi ve çalışanların örgüt yararına çabalamasını içermektedir (Akt; Gül, 2002). Yalçın ve İplik'e (2005) göre duygusal bağlılık; örgütle bütünleşme, örgüt ile çalışanın amaç ve hedeflerinin zaman içerisinde uyumlu hale gelmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Çalışanlar örgütün üyesi oldukları için mutlu ve güçlü bir şekilde işlerine bağlanmaktadır. Duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanların kendi istekleri ile örgütte kaldıkları görülmektedir. Duygusal bağlılık, örgütlerde gerçekleşmesi en çok istenen ve bazen de çalışanlara dayatılmak istenen bir bağlılık türü olarak değerlendirilmektedir (Uyguç ve Çımrın, 2004).

Allen ve Meyer'e göre çalışanların duygusal bağlılığının sağlanması için iş yerlerinde bazı faktörlerin bulunması gerekmektedir. Bu faktörler;

- İşin kişi için cazip hale getirilmesi,
- İş görenlerden beklenenlerin açıkça belirtilmesi ve tanımlanması,
- Yapılan işin ne amaçla yapıldığının açık bir dille çalışanlara anlatılması,
- Üst yönetimin çalışanlardan gelen fikirlere saygı duyması ve açık olması,
- Çalışanlar arasında iletişimin iyi olması,
- Yönetimin çalışanların performanslarını değerlendirerek geri bildirimde bulunması şeklinde özetlenebilir.

Devam bağılılığı: Devam bağılılığı, iş görenin çalıştığı zaman içerisinde örgüte verdiği emek, harcadığı zaman ve çaba ile elde ettiği statü, kazandığı para gibi kazanımlarının işten ayrılmasıyla birlikte yok olacağı düşüncesiyle oluşan bağılılıktır (Yalçın ve İplik, 2005).

Normatif bağılılık: Normatif bağılılık iş görenlerin örgütlerine karşı duydukları sorumluluğu ifade etmektedir. Çalışanlar örgüte bağılılığı bir görev ve sosyal sorumluluk olarak algıladığında ortaya çıkan bağılılık türüdür (Gül, 2002). Duygusal bağılılıkta kişi örgütte kendi isteği ile kalmak isterken, normatif bağılılıkta iş gören örgütte kalmak zorunda olduğunu düşünmekte ve bu düşünceye inanmaktadır. Çalışanlar, örgütsel uygulamalar ve kendi kişisel özgeçmişleri dolayısıyla örgütün onların sadakatini hak ettiğini düşünmektedir. Bu kişiler için sadakat oldukça önemlidir ve bu konuda ahlaki bir zorunluluk hissetmektedirler (Yüceler, 2005).

2.4.2.1.2. Etzioni'nin yaklaşımı

Örgütsel bağılılık sınıflandırması ile ilgili yapılan ilk çalışmalardan biri de Etzioni'ye aittir. Etzioni, bağılılığı üç boyutta değerlendirmiş ve bu boyutları ahlaki bağılılık, hesapçı bağılılık ve yabancılaştırıcı bağılılık olarak adlandırmıştır (Doğan ve Kılıç, 2007).

Ahlaki bağılılık: Çalışanlar tarafından örgütün hedeflerinin, değerlerinin ve normlarının benimsenmesi ve örgüt otoritesiyle bütünleşmeye dayanan olumlu ve yoğun bir eğilimi ifade etmektedir. Çalışanlar, örgütlerinin toplum için faydalı olduğunu düşündüğünde örgütlerine daha fazla bağlanmaktadır (Ceylan, 2024).

Hesapçı bağılılık: Örgüt ile çalışanlar arasında alışveriş ilişkisine dayanmaktadır. Hesapçı bağılılıkta çalışanlar, örgütlerine verdikleri hizmet karşılığında aldıkları ödüllerden dolayı bağılılık duymaktadır (Doğan ve Kılıç, 2007).

Yabancılaştırıcı bağlılık: Bireysel davranışın sınırlandırıldığı, örgüte olumsuz yönelimi temsil etmektedir. Çalışanın örgütü cezalandırıcı veya zarar verici olarak gördüğünde meydana gelmektedir (Gül, 2002). Bu bağlılık türünde çalışanlar, psikolojik olarak örgüte bağlılık duymasalar da üyeliklerini devam ettirmektedir (Doğan ve Kılıç, 2007).

2.4.2.2. Davranışsal bağlılık

Tutumsal bağlılık kavramına karşılık olarak sosyal psikologlar tarafından davranışsal bağlılık kavramı kullanılmıştır (Gül, 2002). Davranışsal bağlılık, uzun süre aynı örgütte çalışan bireylerin karşılaştıkları sorunlar ve sorunların çözüm süreçleri ile ilgili bir kavramdır. Bu yaklaşıma göre örgütsel bağlılık bir davranış biçimi olarak ele alınmaktadır (Eriş, 2019). Çalışanların geçmiş deneyimlerinden dolayı örgütlerine bağlı hale gelmesini ifade eden davranışsal bağlılık, çok uzun süre aynı iş yerinde çalışmaları nedeniyle oluşan ve aslında örgüte değil, işe olan bağlılıklarını ifade etmektedir (Bayram, 2005). Literatür taraması yapıldığında davranışsal bağlılık ile ilgili iki farklı yaklaşımın olduğu görülmektedir (Eriş, 2019).

2.4.2.2.1. Becker'in yan bahis yaklaşımı

1960 yılında Howard Becker, bağlılığın genel bir tanımını yapmış ve yan bahislerin birikimi neticesinde, bireylerin örgütte çalışmaya devam etmesi için faaliyetlerini tutarlı bir şekilde gerçekleştirmesi olarak tanımlamıştır (Sürücü ve Maşlakçı, 2018). Becker'in yan bahis yaklaşımına göre, çalışan bulunduğu kuruma karşı duygusal bir bağlılık hissetmemesine rağmen, elde ettiği statüyü kaybetmemek adına kurumda çalışmaya devam etmektedir. Kişilerin davranışlarına olan bağlılıklarını tutarlılıklarından kaynaklandığını öne sürmektedir. Tutarlı davranışın tanımını ise bireyin uzun zamandır aynı amaca yönelik yaptığı davranış şeklinde açıklamıştır. Tutarlı davranışların sebebini ise yan bahis ile açıklamaktadır. Yan bahis kavramı ile ifade edilmek istenen kişinin yaptığı davranışın, o davranış ile ilgisi olmayan farklı çıkarlara etki etmesidir. Becker bu yaklaşımda örgüt ve çalışanın karşılıklı bahse girdikleri, kişinin değer verdiği şeyleri ortaya koyarak örgüte yatırım yaptığı ve değer

verdiği şeyler arttıkça da örgütte kalma eğiliminin arttığını öne sürmüştür. Kişi bu bahiste ortaya statü, zaman, çaba gibi yatırımlarını ortaya koymakta ve bahsi kaybetmemek adına da davranışlarında tutarlı olmaktadır. Kişi tutarlı davranışlar sergilemez ise bahsi kaybedecektir. Bunun sonucunda da birey yavaş yavaş örgüte hem psikolojik hem de duygusal olarak bağlanmaktadır (Akt; Gül, 2003).

Becker yan bahis kaynaklarını dört başlık altında sınıflandırmıştır. Bunlar;

- **Toplumsal beklentiler:** Sık sık iş değiştirenlerin toplumda iyi gözle bakılmaması,
- **Bürokratik düzenlemeler:** Çalışanın bulunduğu örgütte kalır ise kıdem terfi gibi fırsatlara sahip olabileceği ancak ayrıldığında bu haklarını kaybedeceği düşüncesi ile yeni iş fırsatlarını değerlendirmemesi,
- **Sosyal pozisyona uyum:** Bulunduğu örgütte var olan sosyal ortamına, işine alışmış olması bu nedenle farklı iş olanaklarını değerlendirmemesi,
- **Sosyal etkileşim:** Çalıştığı örgütte çalışkan bir insan olarak tanınıyor ve buna karşılık ödüllendiriliyor ise kişinin konfor alanını bırakmak istememesi şeklinde açıklamıştır (Ceylan, 2024).

Kısacası kişi örgütten ayrıldığında hem parasal hem sosyal anlamda çok fazla kaybı olacağını düşündüğü için örgüte olan bağlılığı artmaktadır (Akt; Gül, 2003).

2.4.2.2.2. Salancik'in yaklaşımı

1977 yılında Salancik bağlılığı Becker'in yan bahis yaklaşımında olduğu gibi kişilerin tecrübe ve deneyimleri sonucunda tutarlı davranışlar sergilemesi ve kişinin davranışlarına olan bağlılığı, örgütsel bağlılık ile bağdaştırılmaktadır (Sürücü ve Maşlakçı, 2018). Başka bir tanımlama ise örgütsel bağlılık, kişi ve kurum arasındaki algılanan uyumu ifade etmektedir (Boylu vd., 2007). Bu yaklaşıma göre davranışlar ve tutum arasında bir uyum olması gerekmektedir. Davranışlar ve tutum arasındaki uyum bozulduğunda kişi strese girmekte ve örgütsel bağlılık düzeyi düşmektedir. Salancik'e göre birey her davranışa aynı ölçüde bağlanmamaktadır (Akt;Gül, 2003).

Bir davranışın bağlılık oluşturmaları için o davranışın tekrarlanması, gönüllü olarak yapılması ve örgüt üyeleri tarafından görünür olması gerektiğini belirtmiştir (Sürücü ve Maşlakçı, 2018).

Salancik ve Becker'in yaklaşımları arasındaki fark ise Becker kişinin davranışlarının nedenini örgütten ayrılırsa kaybedeceklerinin farkında olmasına bağlarken, Salancik bu davranışların daha çok psikolojik etmenlere ve örgüt ile kişi arasındaki uyuma bağlı olduğunu belirtmektedir (Sürücü ve Maşlakçı, 2018).

2.4.2.3. Çoklu bağlılık yaklaşımı

Reichers, tarafından geliştirilen ve tutumsal bağlılıktan yola çıkılarak oluşturulan bir bağlılık yaklaşımıdır (Gül, 2002). Tutumsal ve davranışsal bağlılık yaklaşımlarında bağlılığın örgütün bütününe yönelik olarak geliştiği düşünülmektedir. Çoklu bağlılık yaklaşımında ise örgüte ait farklı faktörlere farklı düzeylerde bağlılık türlerinin ortaya çıktığı ileri sürülmüştür (Balay, 2014). Örgütsel bağlılık önceleri psikolojik bağlılık olarak ele alınsa da daha sonra örgüte bağlılığın, aylık, kıdem, maaşlardaki artış ve sunulan alternatif fırsatlar gibi yapısal faktörlerdeki değişikliklerden dolayı ortaya çıkabileceği düşünülmüştür (Gül, 2002). Reichers'e göre Çoklu Bağlılık Yaklaşımı, çalışanların kurumuna, mesleğine, paydaşlarına, yöneticilerine ve iş arkadaşlarına bağlılık gösterebileceklerini kabul etmektedir. Kişilerin kuruma olan bağlılık nedenleri farklılık gösterebilmektedir. Bir kişinin örgüte bağlılık nedeni kaliteli ürünleri iken, diğer kişinin bağlılık nedeni uygun fiyatta piyasaya mal sunuyor olması olabilmektedir (Gül, 2002).

2.4.3.Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler

2.4.3.1. Kişisel faktörler

Örgütsel bağlılığa etki eden kişisel faktörler ele alındığında yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum ve çalışma süresi ön plana çıkmaktadır.

Bu faktörler dışında psikolojik sözleşme ve bireyin iş beklentileri de bağlılığı etkileyen kişisel faktörler arasında yer almaktadır (Akt; Ceylan 2024).

Örgütsel bağlılığın cinsiyet değişkeni açısından değerlendirildiği çalışmalarda farklı bulguların elde edildiği görülmektedir. Mathieu ve Zajac'ın 1990 yılında yaptığı ve Aven, Parker ve McEvoy'un 1993 yılında yapmış oldukları iki meta- analiz çalışması incelendiğinde, birinde iki değişken arasında kuvvetli bir ilişki olduğu görülürken, diğerinde ilişki olmadığı saptanmıştır. Bazı çalışmalarda erkeklerin bağlılık düzeyi yüksek çıkarken, bazılarında ise kadınların bağlılık düzeyi daha yüksek bulunmuştur. Evli bireylerin ailelerine bakmakla yükümlü olmalarından dolayı örgütsel bağlılıklarının daha fazla olabileceği düşünülse de medeni durum içinde yapılan çalışmalarda fikir birliği sağlanamamıştır. Eğitim durumu incelendiğinde örgütsel bağlılık ile arasında olumsuz bir ilişki olduğu görülmüştür. Eğitim durumu arttıkça çalışanların iş bulma olasılıkları ve beklentileri artmaktadır. Bunun sonucunda da çalışanların aynı pozisyonda veya örgütte kalma olasılıkları daha düşük olmaktadır. Yaş değişkeni ele alındığında ise yaş arttıkça kişilerin iş bulmakta zorlanması ve alıştıkları çalışma düzeninden vazgeçmek istememesi gibi nedenlerden dolayı örgüte karşı geliştirdikleri bağlılık düzeyinin arttığı gözlenmektedir. Çalışma süresi fazla olan çalışanların yıl geçtikçe kıdemlerinin ve özlük haklarının artması, örgütün amaç ve hedeflerini kendi hedefleri ile özdeşleştirmeleri gibi nedenlerden dolayı örgütte kalma eğilimlerinin ve buna bağlı olarak örgütsel bağlılığın arttığı görülmüştür (Yalçın ve İplik, 2005; Aktürk, 2024; Ceylan, 2024).

2.1.3.2. Örgütsel özellikler

Örgütün özellikleri de kişisel özelliklerde olduğu gibi kişilerin bağlılık düzeyini etkileyebilmektedir. Örgütün büyüklüğü, yönetim şekli, işin niteliği, örgüt kültürü, özlük hakları, örgütsel adalet, ücret sistemi, terfi ve ödül sistemleri, kurumsal iletişim, rol çatışması ve belirsizliği gibi unsurlar da örgütsel bağlılık üzerinde etkili olabilmektedir (Ulusoy ve Kılınç, 2019).

Kurumlarda oluşturulan iş akış şemalarında, çalışanların sahip olduğu deneyim, eğitim durumu gibi faktörler ve işle ilgili çalışma koşulları belirtilmektedir. Bu koşullar belirtildikten sonra kişiler işin nitelikleri doğrultusunda çalışarak verimli olmaya çalışmaktadır. İşin niteliği kişiye ne kadar uygun olursa örgütsel bağlılık düzeyi de o kadar yükselmektedir. Kişinin yaptığı iş uzmanlığı dışında olduğunda ise örgütsel bağlılık düzeyi azalabilmektedir (Aktürk, 2024). Bakan'a (2018) göre yapısal olarak büyük örgütlerde çalışanların kararlara katılımlarının sınırlı ve daha zor olması nedeniyle örgütsel bağlılığın zayıflayacağı görüşüyle birlikte, büyük örgütlerde kariyer odağının, özlük haklarının ve ücret sisteminin daha iyi olması nedeniyle örgütsel bağlılığın güçleneceğini savunan görüşler bulunmaktadır. Balay (2014) ise örgüt kültürünün çalışanlar arasında ortak bir kimlik oluşturması ve örgütsel amaçlara katılımın sağlanmasıyla birlikte örgütsel bağlılığın güçleneceğini belirtmiştir.

2.4.3.3. Örgüt dışı özellikler

Çalışanların örgütsel bağlılığını etkileyen faktörlerden birisi de yeni iş bulma imkânıdır. Çalışanları iş bulma konusunda etkileyen unsurlardan bazıları kişisel yetenek ve beceri düzeyleri, işsizlik oranlarının yüksek olması ve sektörün durumudur. Ülkenin istihdam konusunda sıkıntı yaşaması, iş imkânlarının kısıtlı olması nedeniyle de çalışanlar örgüte bağlılık gösterebilmektedir (Akt; Ceylan, 2024).

2.4.4. Örgütsel bağlılık düzeyleri

2.4.4.1. Düşük düzeyde örgütsel bağlılık

Çalışan ile kurum arasındaki bağın güçlü olmadığı, kurumun hedeflerini gerçekleştirirken çalışandan destek göremediği durumdur. Bu bağlılık çeşidi 'zorunluluk bağlılığı' veya Allen ve Meyer'in örgütsel bağlılık ölçeğinde yer alan 'devam bağlılığı' olarak da adlandırılmaktadır. Örgüte düşük düzeyde bağlılık hisseden çalışanın iş yerine duyduğu inanç da azalmaktadır. Aynı zamanda düşük bağlılık düzeyi, çalışanın örgüte olan psikolojik bağlılık duygusunun zayıf olduğunu göstermektedir.

Böyle durumlarda çalışanlar karşlarına yeni iş imkânları çıktığında iş değiştirmeyi arzulamaktadır. Randall'a (1987) göre bu durum örgütlerde işe gelmeme veya geç gelme ve işten ayrılma gibi durumların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Kurumların bu düşüncede olan çalışanları pek tercih etmek istemediğı söylenebilir. Çalışanlar emeklilik hakkı, kıdem, mesleki kariyer, çalışma arkadaşları ile kurduğı yakın ilişkiler gibi nedenlerden dolayı kurumda kalmaya devam etmektedir (Koç, 2009; Bakan, 2018; Kır-Öztürk, 2018; Ceylan, 2024).

2.4.4.2. Orta düzeyde örgütsel bağlılık

Orta düzey bağlılık 'şekilsel bağlılık' ya da Allen ve Meyer'in örgütsel bağlılık sınıflamasında yer alan 'normatif bağlılık' olarak da adlandırılabilir. Çalışanların örgütün amaç ve hedeflerini kabul ettikleri ancak kuruma tam anlamıyla kendisini ait hissetmedikleri bağlılık durumudur. Çalışanlar çoğunlukla kurumun beklenti ve isteklerini karşılama yönünde tutum sergilese bile kendi çıkarları ile kurum çıkarları örtüşmediğinde bazı sorunlar ortaya çıkabilmektedir. Örgütün tüm değerleri olmasa da bazı değerleri çalışanlar tarafından kabul görmekte, bazı çalışanlar ise kendi değerlerini koruma eğiliminde olmaktadır. Bu çalışanlar örgüte bağlılık konusunda ikilem yaşayabilmektedir. Bu bağlılık çeşidinde bireyler, örgütün kendilerine ihtiyaç duyduğunu düşündüğü için ya da minnettarlık duygusu sonucu örgütünde kalması gerektiğini düşünmektedir (Bayram, 2005; Koç, 2009; Kır-Öztürk, 2018; Ceylan, 2024).

2.4.4.3. Yüksek düzeyde örgütsel bağlılık

Yüksek düzeyde örgütsel bağlılık çalışanın kendisini örgüte adadığı, örgütün amaç ve hedeflerini kabul ettiği, kendini örgüt ile özdeşleştirdiğı bağlılık düzeyidir. Çalışan örgütte kalmak için isteklidir ve kurumun hedeflerine ulaşması için elinden geleni yapmaktadır. Yüksek örgütsel bağlılığa sahip olan çalışanların iş doyumunu, çalışma ortamından olan memnuniyeti, ücret doyumunu yüksektir. Örgüt ise çalışanın bu sadakatine karşılık yetki vererek ödüllendirmektedir. Bu çalışanlar sadece işten doyumları azaldığında, kendilerini değersiz hissettiklerinde veya hayal kırıklığı

yaşadıklarında işten ayrılmaktadır. Bu durumun çalışanlar açısından olumsuz sayılabilecek sonuçları da olmaktadır. Örneğin çalışanlar yüksek örgütsel bağlılık nedeniyle önlerine çıkan diğer şansları görememekte ve buldukları fırsatları kaçırabilmektedir. Bu durum, örgütte kalmayı seçen çalışanların yaratıcılığının azalmasına, gelişime karşı dirence de neden olabilmektedir (Bayram, 2005; Koç, 2009; Kır-Öztürk, 2018).

2.4.5. Sağlık kurumlarında örgütsel bağlılık

Sağlık kurumlarında artan sağlık harcamaları ile birlikte rekabet ortamı, hasta ve hasta yakınlarının beklentileri de artmaktadır. Bu nedenle, sağlık sektöründeki kaynakların etkin ve verimli kullanımı zorunlu hale gelmektedir ve çalışanların örgütsel bağlılığı önemli hale gelmektedir. Yöneticiler değişimlere uyum sağlayabilmek ve çalışan bağlılığını arttırmak amacıyla mevcut sağlık sistemlerinin organizasyon yapısı, yönetim, hizmet sunumu ve insan gücü gibi faktörlerine yenilikler getirme çabası içinde olmaktadır (Akt; Kalkan, 2024).

Sağlık kurumları insan sağlığını koruyan ve sağlık hizmeti veren örgütler olduğu için, sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılığının yüksek olması önemli hale gelmektedir. Yaptığı işi ve bulunduğu yeri benimsemeyen çalışan ile işini severek yapan, görev bilinci olan ve kendisini kurumuna ait hisseden sağlık çalışanlarının performansı arasında farklılıklar oluşmaktadır. Sağlık çalışanlarının performansından hastaların aldığı hizmet de etkilenmektedir. Sağlık sektöründe özensiz ve dikkatsiz davranışlarla hastalara hizmet veren sağlık çalışanları telafisi mümkün olmayan hatalara neden olabilmektedir (Kır-Öztürk, 2018). Hasta bakım kalitesini olumsuz yönde etkileyen nedenler arasında sağlık çalışanlarında görülen tükenmişlik, nitelikli eleman eksikliği ve memnuniyetsizlik yer almaktadır (Ceylan, 2024). Hasta bakım kalitesini en üst seviyede tutabilmek için sağlık çalışanlarında örgütsel bağlılık oluşması oldukça önemlidir. Bununla birlikte sağlık çalışanlarına yönelik, saldırı ve şiddet olaylarında artış yaşanması da çalışma şartlarını güçleştiren ciddi bir sorundur. Sağlık sektörü, hizmet sunan diğer kurumlar ile karşılaştırıldığında fiziksel ve sözel şiddete maruz kalma açısından daha fazla risk altındadır ve bu durum sağlık çalışanlarının örgütsel

bağlılık düzeyini etkilemektedir. Yetişmiş insan gücünü kaybetme ve buna bağlı olarak personel devir hızının yükselmesi, örgütlerin istemeyeceği bir durumdur ve maliyeti oldukça yüksektir. Kaybedilen iş gücünün hemen yenisi ile telafi edilmesi gerekmekte, ancak sağlık sektöründe yeni bir çalışanın nitelikli hale gelmesi eğitim ve deneyimle mümkün olacağı için uzun bir süreye ihtiyaç duyulmaktadır ve bu yetişme süreci görünen ve görünmeyen çeşitli maliyetlere neden olmaktadır. Bu sebeplerden dolayı sağlık sektöründe örgütsel bağlılık önemli bir konu haline gelmektedir (Kır-Öztürk, 2018).

Sağlık kurumlarındaki nitelikli çalışan sayısının azalması, tükenmişlik veya iş tatminsizliğinin olması, hem çalışan performansını hem de hasta bakımının kalitesini olumsuz etkilemektedir. Sağlık kurumları bu sorunlar ile yüzleşerek çözüm üretmek zorundadır. Sağlık çalışanlarına yönelik yapılan araştırmalar da özellikle örgütsel bağlılık ile iş tatmini, stres, tükenmişlik, yüksek personel devrinin etkileri ve işten ayrılma niyeti gibi konuların ilişkili olması da ayrıca önemlidir (Akt; Ceylan, 2024).

2.4.6. Örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan çalışmalar

Örgütsel bağlılık, gerek yöneticiler gerekse araştırmacılar için ilgi çekici konulardan biri olmaya devam etmektedir. Örgütsel bağlılık çalışmaları bizlere çalışanların hem psikolojik durumu hem de çalışanların örgüte bakış açısı hakkında bilgi vermektedir. Her sektörde önem arz eden çalışan devamlılığıyla da ilişkilendirilebilecek olan örgütsel bağlılığın literatürde farklı değişkenlerle ele alındığı görülmektedir.

Gül, 2002 yılında örgütsel bağlılık konusunda yapılmış olan çalışmalar hakkında genel bir değerlendirme ve karşılaştırma yapmıştır. İnsan kavramının kurumlar için en önemli unsur olduğunu ve bundan dolayı da örgütsel bağlılık kavramının giderek önem kazandığını ifade etmiştir. Örgütsel bağlılığı etkileyen en önemli faktörlerden birinin çalışan memnuniyeti olduğunu altını çizmiş ve işverenlerin özellikle bu konu üzerinde durması konusuna dikkat çekmiştir. Örgütün hedef ve değerlerini benimseyen çalışan sayılarının artması durumunda ise rekabet ortamında da güç kazanacağını vurgulamıştır.

Yalçın ve İplik 2005 yılında otel çalışanlarının demografik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi incelemiş, örgütsel bağlılığı duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutlarıyla değerlendirmiştir. Bu çalışmada örgütsel bağlılığın alt boyutlarında demografik değişkenler açısından bazı farklılaşmalar olduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Devam bağlılığının yaş ve eğitim düzeyine göre duygusal bağlılığın ise yaş, eğitim ve gelir düzeyine göre anlamlı şekilde farklılaştığı görülmüştür.

Doğan ve Kılıç, 2007 yılında yaptıkları çalışmada, çalışanların örgütsel bağlılıklarının sağlanmasında personel güçlendirmenin yeri ve önemi incelemiştir. Yaptıkları çalışmada liderler tarafından desteklenen, takım ruhu ile çalışan iş görenlerin hata yapmaktan korkmadıkları ve önemsendiklerini hissetmelerinden dolayı işi ve iş yerlerini kendi işleri olarak benimsemelerinin daha kolay olduğu ve örgütsel bağlılık süreçlerinin de bu nedenle arttığı görülmüştür.

Ceylan 2024 yılında Ankara’da bulunan bir kamu hastanesinde ve bir özel hastanede yaptığı çalışmada örgütsel öğrenmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ve örgütsel bağlılığın aracılık rolünü değerlendirmiştir. Çalışma sonucunda örgütsel öğrenme algısının sosyo-demografik özelliklere göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. Çalışma sonucunda örgütsel bağlılık alt boyutlarında en yüksek ortalama puan duygusal bağlılık alt boyutuna aittir. Genel değerlendirmeye göre sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılığının orta düzeyin üzerinde olduğu görülmüştür. Duygusal bağlılığının yüksek olmasının nedeni örgüte karşı güçlü bir aidiyet duygusu hissettiklerini göstermektedir.

Aktürk ise 2024 yılında İstanbul’da bir kamu hastanesinde yaptığı çalışmada iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin ortaya konulmasını amaçlamıştır. Çalışma sonucunda iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel bağlılık düzeyleri düşük olan kurumlarda çalışan devir hızının artacağı, iş performansında düşme yaşanacağı ve insan kaynaklarının etkin kullanılamaması sonucunda maliyetlerin artacağı sonucuna ulaşılmıştır.

3. GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırma, İstanbul’da bulunan özel bir hastanede farklı branşlarda çalışan sağlık çalışanları ile anket formu aracılığıyla Yeni Yüzyıl Üniversitesi Fen, Sosyal ve Girişimsel Olmayan Sağlık Bilimleri Araştırmaları Etik Kurulundan 2023/11-1116 No’lu Etik Kurul kararıyla onay alınarak, Şubat 2023 ve Temmuz 2024 tarihleri arasında veri toplanarak gerçekleştirilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, sosyal iklim ve toplam kalite yönetimi algısının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini ve sosyal iklimin aracılık rolünü değerlendirmektir. Literatürde sosyal iklim, toplam kalite yönetimi ve örgütsel bağlılık değişkenlerinin birlikte değerlendirildiği bir çalışmaya rastlanmaması, araştırma değişkenlerinin ve modelinin oluşturulmasında etkili olmuştur. Bu tez çalışmasının, farklı branşlarda görev yapan sağlık çalışanlarıyla gerçekleştirilmiş olması ve araştırma değişkenlerinin bir arada değerlendirildiği bir çalışmanın olmaması nedeniyle literatüre katkı sağlayacak özgün bir araştırma olduğu düşünülmektedir.

Araştırma öncesinde hipotezler oluşturulmuş ve aşağıdaki tabloda sunulmuştur:

Tablo 3.1: Araştırma hipotezleri

Hipotezlerin Değerlendirilmesi
H1: Sosyal iklim, örgütsel bağlılık üzerinde olumlu yönde etkilidir.
H2: Toplam kalite yönetimi algısı, örgütsel bağlılık üzerinde olumlu yönde etkilidir.
H3: Toplam kalite yönetimi algısı sosyal iklimi olumlu yönde etkilemektedir.
H4: Sosyal iklim toplam kalite yönetimi algısı ile örgütsel bağlılık arasında olumlu yönde aracılık etkisi oluşturmaktadır.

3.2. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma kesitsel türde olup, araştırmanın evrenini İstanbul ilinde yer alan özel bir hastanede çalışan, sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Hastanede çalışan toplam personel sayısı 1249 olup, 253 kişiye ulaşılmış, hatalı ve eksik doldurulan 53 anket formu değerlendirme dışı bırakılmış ve nihai örneklem 200 kişi olmuştur.

3.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada dört bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Birinci bölümde demografik özelliklerle ilgili sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde Eren-Bana Bekaroğlu (2017) tarafından geliştirilen ve güvenilirlik değeri ilk çalışmada 0,87 olan Sosyal İklim Ölçeği kullanılmıştır. Sosyal İklim Ölçeği'nin 2023 yılında Eren-Bana tarafından güçlendirilen, madde ve boyut sayısı arttırılan ve 0,91 güvenilirlik değerine ulaşılan formu kullanılmıştır. Üçüncü bölümde Akarsu (2006) tarafından geliştirilen ve güvenilirlik değeri 0,96 olan 'Toplam Kalite Yönetimi Uygulanma Düzeyi Algısı Ölçeği' kullanılmıştır. Dördüncü bölümde kullanılan Örgütsel Bağlılık Ölçeği 1990 yılında Allen ve Meyer tarafından geliştirilmiş olup, Türkçe'ye çevirisi Çetin-Gürkan (2006) tarafından yapılmıştır. Ölçek, Türkçe literatürde farklı çalışmalarda çok kez kullanılmıştır. Koçyiğit (2023) tarafından kullanılan aynı ölçeğin ifadelerinin daha yalın ve açık olduğu görülmüştür bu nedenle bu çalışmadaki formu kullanılmıştır. Koçyiğit'in (2023) çalışmasındaki güvenilirlik değeri 0,92'dir. Ankette toplamda 114 soru yer alırken bu soruların dağılımı; birinci bölümde 14 soru, ikinci bölümde 49 soru, üçüncü bölümde 26 soru, dördüncü ve son bölümde ise 25 soru şeklindedir. Ölçeklerde katılımcıların değerlendirme yapması için 7'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılar ifadeleri: '1. Kesinlikle yanlış, 2. Yanlış, 3. Kısmen Yanlış 4. Kararsızım, 5. Kısmen Doğru 6. Doğru, 7. Kesinlikle Doğru' aralığında işaretlemeler yaparak değerlendirmiştir.

3.4. Araştırma Değişkenleri, Kullanılan İstatistiksel Yöntemler ve Analizler

Elde edilen verilerin istatistiksel analizi için IBM SPSS 24.0 ile Smart PLS istatistik programları kullanılmıştır. Yapılan analizler; faktör, güvenilirlik ve korelasyon analizleri ile gruplar arası karşılaştırmalarda kullanılan t-testi, Mann Whitney U, ANOVA, Kruskal Wallis ile yapısal eşitlik modelidir. Normal dağılım için basıklık ve çarpıklık değerleri $-2 \leq X \leq +2$ dikkate alınmıştır (Darren ve Mallery, 2019). Analizlerin seçilmesi sürecinde her değişken ve alt boyut için normal dağılım özelliğine göre parametrik veya nonparametrik testler kullanılırken, grupların karşılaştırılması sürecinde de varyansların homojenliği esasına göre post-hoc testler seçilmiştir. Faktör analizinden önce ters ifadeler dönüştürülmüştür. Faktör analizinde bir temel bileşenler tekniği olan Varimaks Döndürme Tekniği uygulanmıştır. Analiz sırasında faktör yükü 0,4'ün altında olan ifadeler, bir boyutun altında tek kalan ifadeler, iki boyutun altında yer alıyor olmakla birlikte, faktör yükü en yüksek olan ifadeye 0,1'den daha az farkla yakın olan ifadeler (boyutlar arasındaki kararsız ifadeler) analiz sürecinde tek tek çıkarılarak analiz yenilenmiş ve nihai tablo ortaya konulmuştur. Ölçeklerden çıkarılan ifadeler, ilgili faktör analizinden sonra belirtilmiştir.

3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma, İstanbul ilindeki özel bir hastanede gerçekleştirilmiştir. Çalışma gönüllülük esasına göre yapıldığı için ve hastanedeki yoğun iş temposu nedeniyle katılımcı sayısı sınırlı olmuştur. Elde edilen sonuçların bütün özel hastanelere genellenememesi bir sınırlılık olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca elde edilen verilerin ankete verilen yanıtlarla sınırlandırılmış olduğu da göz önünde bulundurulmalıdır. Farklı ölçme araçlarıyla ve farklı hastanelerde, farklı bulguların elde edilebileceği göz ardı edilmemelidir. Özellikle sosyal iklim değişkeniyle ilgili çalışmaların literatürde az olması nedeniyle bu değişkenle ilgili yeterli sayıda karşılaştırma yapılamamış olması da bu araştırmanın kısıtlılıkları arasında yer almaktadır. Sosyal İklim Ölçeği'nin henüz yeni bir ölçek olması, ifade sayısının fazla olması ve geliştirme çalışmalarının devam etmesi nedeniyle farklı boyutların ortaya çıkmasının doğal olduğu düşünülmektedir.

4. BULGULAR

Çalışmaya katılım sağlayan 200 sağlık çalışanının demografik özelliklerinden yaş, cinsiyet, medeni durum, meslek, meslekteki deneyim, eğitim durumu, aile toplam geliri, çalıştığı birim, kurumdaki statüsü, birimde çalışan sayısı, kurumda çalışma süresi, görevde çalışma süresi, daha önce başka bir kurumda çalışma ve kendisini ailenin bir parçası olarak görme durumu değerlendirilmiştir (Tablo 4.1).

Tablo 4. 1 Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Demografik Değişkenler					
	n	%		n	%
Yaş			Meslek		
18-25 yaş	64	32,0	Doktor	23	11,5
26-35 yaş	69	34,5	Hemşire/Ebe	45	22,5
36-45 yaş	41	20,5	Fizyoterapist/Diyetisyen	15	7,5
>45	26	13,0	Teknisyen/Tekniker	48	24,0
Cinsiyet			Temizlik/Güvenlik	32	16,0
Kadın	128	64	İdari işler	21	10,5
Erkek	72	36	Diğer	16	8,0
Medeni Durum			Mesleki Deneyim		
Evli	86	43,5	< 1 yıl	35	17,5
Bekâr	113	56,5	1-3 yıl	37	18,5
Eğitim Durumu			3-5 yıl	19	9,5
İlkokul/Ortaokul	11	5,5	5-10 yıl	42	21,0
Lise	42	21,0	10-15 yıl	30	15,0
Ön lisans	73	36,5	15-20 yıl	19	9,5
Lisans	44	22,0	>20 yıl	18	9,0
Yüksek Lisans	24	12,0	Kurumda Çalışma Süresi		
Doktora	6	3,0	<1 yıl	58	29
Aile Toplam Geliri			1-2 yıl	37	18,5
<17.000 TL-25.000 TL	33	16,5	2-4 yıl	42	21
25.001-40.000 TL	52	26,0	4-10 yıl	41	20,5
40.001-55.000 TL	30	15,0	>10 yıl	22	11
55.001-70.000 TL	36	18,0	Görevde Çalışma Süresi		
>70.000 TL	49	24,5	<1 yıl	53	26,5
Çalıştığınız Birim			1-2 yıl	28	14
Acil Servis	9	4,5	2-4 yıl	26	13
Poliklinik	27	13,5	4-10 yıl	60	30
Yoğun Bakım	14	7,0	>10 yıl	33	16,5
Klinik/Servis	44	22,0	Daha Önce Bir Kurumda Çalıştınız mı?		
Klinik destek hizmetleri	29	14,5	Evet	130	65
Temizlik/güvenlik hizmetleri	19	9,5	Hayır	70	35
İdari işler	24	12,0	Kurumdaki Statünüz		
Diğer	34	17,0	Çalışan	183	91,5
Birimde Çalışan Sayısı			Yönetici	17	8,5
1-3 kişi	48	24	Kendinizi ailenin bir parçası olarak görüyor musunuz?		
4-6 kişi	39	19,5	Evet, tamamen	89	44,5
7-10 kişi	28	14,0	Evet, kısmen	95	47,5
11-14 kişi	35	17,5	Hayır	16	8,0
15-19 kişi	29	14,5			
=>20	21	10,5			

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının ağırlıklı olarak sahip olduğu özellikler değerlendirildiğinde %34,5'inin 26-35 yaş grubunda, %64'ünün kadın, %56,5'inin bekâr, %24'ünün teknisyen/tekniker grubunun oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların %21'i 5-10 yıl arası mesleki deneyime sahip, %36,5'i önlisans düzeyinde üniversite mezunu, %26'sı 25.001-40.000 TL arası aile toplam gelirinin olduğu görülmüştür. Katılımcıların %22'sinin klinik/servis çalışanı %91,5'inin çalışan statüsünde olduğu, %24'ünün 1-3 kişilik gruplar ile çalıştığı, %29'unun kurumda bir yıldan az süredir çalıştığı, %26,5'inin bulunduğu görevde bir yıldan az zamandır çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların %65'inin daha önce farklı bir kurumda çalıştığı, %47,5'inin de kendisini ailenin bir parçası gibi hissettiğini ifade ettiği görülmektedir.

4.1 Faktör Analizi Sonuçları

Araştırma değişkenlerine ait açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri, anket formunda yer alan sırayla; Sosyal İklim, Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Düzeyi Algısı ve Örgütsel Bağlılık Ölçeği şeklindedir.

4.1.1. Sosyal iklim ölçeği faktör analizi

Sosyal İklim Ölçeği 49 maddeden oluşmaktadır. On iki ters ifadenin dönüştürülmesinden sonra yapılan faktör analizi sonucunda 0,50'nin altında veya kararsız olan 14 ifade dışarıda kalmış olup, analiz sonucunda 35 ifade kalmış ve dokuz boyut oluşmuştur. Bu boyutlar; kurumsal destek boyutu, iş etiği boyutu, kişilerarası ilişkiler boyutu, mesleki dayanışma boyutu, olumlu bireysel tutum boyutu, iletişim boyutu, sosyal ağ önemi boyutu, kurumsal adalet boyutu ve iş dışı ilişkiler boyutudur. Literatür incelendiğinde Sosyal İklim Ölçeği'nin altı boyuttan oluştuğu görülmektedir (Eren-Bana ve Bekaroğlu, 2017). Ölçeğin güvenilirlik değeri 0,93 olup, açıklayıcılığı ise %72,5 olarak bulunmuştur. Faktör analiziyle ilgili detaylar Tablo 4.2'de, dışarıda bırakılan ifadeler ise (Tablo 4.3)'de sunulmuştur.

Tablo 4. 2: Sosyal İklim Ölçeği Faktör Analizi Tablosu

Faktörün Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenilirlik	$\bar{X}$ (σ)
Kurumsal Destek	18 Çalıştığım kurum çalışanlarını başarıları doğrultusunda takdir eder.	0,87	17,0	0,93	5,71 (0,96)
	15 Çalıştığım kurum kariyer gelişimini destekler.	0,85			
	17 Çalıştığım kurum çalışanların kişisel gelişimini destekler.	0,85			
	16 Çalıştığım kurumda bütün bölümler ve birimler içinde açık ve olumlu bir iletişim var.	0,83			
	19 Çalıştığım kurumda ödüllendirme konusunda duyarlı ve adil bir anlayış hakimdir.	0,81			
	14 İşe yeni başladığımda çalıştığım kurumun desteğini hissettim.	0,76			
	11 İşyerindeki anlaşmazlıklar ve çatışmalar konusunda duyarlı bir yönetim anlayışı vardır.	0,68			
	13 İş yerinde bütün çalışanlar için yöneticilerin de desteklediği doğum günü kutlaması yapılır.	0,67			
	12 Çalışanlar düğün veya cenaze gibi durumlarda çalıştığım kurum tarafından (kutlama veya mesaj gönderilmesi şeklinde) desteklenir.	0,63			
	10 Çalıştığım kurum çalışanlar arasında iyi ilişkiler oluşmasını destekler.	0,62			
İş Etiği	47 İşyeri sosyalleşmemi sağlamaktadır.	0,45	12,4	0,90	5,23 (1,33)
	27 Bazı çalışma arkadaşlarım hizmet sunduğumuz kişilere karşı etik olmayan davranışlar sergilemektedir. (T)	0,85			
	29 Çalışma arkadaşlarımın mesai içindeki davranışları ile nöbet veya fazla mesai sırasındaki davranışları değişmektedir. (T)	0,81			
	28 Bazı çalışma arkadaşlarım görüşleri veya etnik kökenleri gibi nedenlerle dışlanmaktadır. (T)	0,77			
	30 İyi niyetimin çalışma arkadaşlarım tarafından istismar edildiğini düşünürüm. (T)	0,76			
	26 Çalışma arkadaşlarım arasında iş ahlakına uygun olmayan ilişkiler yaşanmaktadır. (T)	0,74			
	24 Çalışma arkadaşlarım arasında yaygın bir dedikodu ağı var. (T)	0,72			
	23 İşyerinde gruplaşmalar olduğunu hissedirim. (T)	0,64			
Kişiler Arası İlişkiler	4 Genel olarak çalışma arkadaşlarıma güvenirim.	0,81	11,4	0,89	6,13 (0,64)
	5 Genel olarak çalışma arkadaşlarım eğlencelidir.	0,77			
	2 İş arkadaşlarımla iyi ilişkiler kurarım.	0,76			
	1 Genel olarak çalışma arkadaşlarımı severim.	0,76			
	6 İş arkadaşlarımla iş birliği yapmayı tercih ederim.	0,76			
	3 Çalışma saatlerimle ilgili düzenleme yapmam gerektiğinde iş arkadaşlarımdan destek görürüm	0,70			
	8 İşe yeni başladığımda çalışma arkadaşlarım arasında beni destekleyenler oldu.	0,53			
	35 Çalışma arkadaşlarım ile mesleki bilgi paylaşımımız vardır.	0,82			
Mesleki Dayanışma	36 Çalışma arkadaşlarımla birbirimizin mesleki gelişimini destekleriz.	0,82	7,96	0,86	5,79 (0,84)
	34 Çalışma arkadaşlarımdan dolayı kendimi şanslı hissediyorum.	0,76			
	3 Çalışma arkadaşlarım işyerinde kendimi huzurlu ve mutlu hissetmemde önemli bir faktördür.	0,67			
	44 İş arkadaşlarımla iyi ilişkiler kurmaya çalışırım.	0,79			
Olumlu Bireysel Tutum	43 İş arkadaşlarımla işbirliği içinde çalışmayı severim.	0,73	5,93	0,79	6,09 (0,68)
	48 Genel olarak insanlarla iyi iletişim kurduğumu düşünüyorum.	0,60			
	20 Hiç iletişim kurmadığım çalışma arkadaşlarım var. (T)	0,81			
İletişim	21 Hiçbir şekilde iletişim kurmak istemediğim çalışma arkadaşlarım var. (T)	0,77	5,13	0,90	5,01 (1,79)
	22 Çalışma arkadaşlarım arasında birbirleriyle hiç iletişim kurmak istemeyenler var. (T)	0,63			
Sosyal Ağ Önemi	42 İşyerinde çok sayıda arkadaşım olmasını isterim.	0,77	4,51	0,77	5,48 (1,26)
	41 İş arkadaşlarımdan benim için ne düşündüğü önemlidir.	0,74			
Kurumsal Adalet	31 İş dağılımının adil bir şekilde yapılmadığına inanırım. (T)	0,89	4,31	0,80	3,91 (1,73)
	32 Ücret dağılımının adil bir şekilde yapılmadığına inanırım. (T)	0,85			
İş Dışı İlişkiler	38 Çalışma ortamı dışında da görüştüğüm iş arkadaşlarım var	0,76	3,73	0,60	5,75(1,04)
	39 Çalışma ortamı dışında da görüşen iş arkadaşlarım var.	0,71			
	Toplam=		72,5	0,93	5,59 (0,67)
	KMO=	0,86			
	Bartlett Küresellik Testi				
	Ki Kare=	6175,544			
	Sd=	820			
	p<	0,001			

Tablo 4. 3: Sosyal İklim Ölçeği Faktör Analizi Sonucu Dışarıda Bırakılan İfadeler	
7.	Çalışma arkadaşlarımızla oluşturduğumuz bir takım ruhu vardır.
9.	Düğün, cenaze gibi önemli durumlar söz konusu olduğunda çalışma arkadaşlarım birbirini destekler.
25.	Çalıştığım kurumda yaygın bir selamlaşma (günaydın ve iyi akşamlar gibi) alışkanlığı var.
31.	İş dağılımının adil bir şekilde yapılmadığına inanırım.
32.	Ücret dağılımının adil bir şekilde yapılmadığına inanırım.
37.	Çalıştığım kurumda devam etme gerekçelerimden birisi de iş arkadaşlarımdır.
38.	Çalışma ortamı dışında da görüştüğüm iş arkadaşlarım var.
39.	Çalışma ortamı dışında da görüşen iş arkadaşlarım var.
40.	İş arkadaşlarımla iş dışında da görüşmek isterim.
41.	İş arkadaşlarımla benim için ne düşündüğü önemlidir.
42.	İşyerinde çok sayıda arkadaşım olmasını isterim.
45.	Çalışma ortamının rekabet ortamı olduğuna inanırım.
46.	Kariyer hedeflerim arkadaşlık ilişkilerinden daha önemlidir.
49.	Sosyal ortamlarda ön planda olmak benim için önemlidir.

4.1.2. Toplam kalite yönetimi uygulama düzeyi algısı ölçeği faktör analizi

Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği 26 maddeden meydana gelmiştir. Literatür incelendiğinde ölçeğin üç alt boyutta ele alındığı görülmektedir (Akarsu, 2006). Ancak yapılan faktör analizi sonucunda dört boyut elde edilmiştir. Elde edilen boyutlar; kurumsal kalite uygulamaları algısı, insan kaynakları yönetimi uygulama algısı, çalışan odaklı uygulamalar algısı ve yönetim uygulamaları algısı şeklindedir (Tablo 4.5). Yeni oluşan boyuta yönetim uygulamaları algısı adı verilmiştir. Ölçeğin güvenirlik değeri 0,97 ve açıklayıcılığı 74,2'dir. Ölçekte ters ifade olmadığı için dönüştürme yapılmamıştır. Faktör analizi sonucunda dışarıda bırakılan ifadeler (Tablo 4.4)'de sunulmuştur.

Tablo 4. 4: Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği Faktör Analizi Sonucu Dışarıda Bırakılan İfadeler	
3.	Yeni işe başlayanlara, kurumu tanımalarını sağlayacak kapsamlı bir oryantasyon eğitimi verilmektedir.
10.	Üst yönetim ile diğer çalışanlar arasında etkin bir iletişim vardır.

Tablo 4. 5: Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği Faktör Analizi Tablosu

Faktörün Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenilirlik	$\bar{X}$ (σ)
Kurumsal Kalite Uygulamaları Algısı	22 Ürünler/Hizmetler müşterilerden gelen bilgiler ışığında sürekli iyileştirilir.	0,79	23,2	0,95	5,62 (1,04)
	25 İş süreçlerinin iyileştirilmesi için farklı şirketlerle yapılan kıyaslama (benchmarking) uygulanmaktadır.	0,78			
	23 Sürekli iyileştirme kurum bünyesinde yapılan bütün uygulamaların temelinde yatan düşüncedir.	0,78			
	26 İş ortaklarımızı veya tedarikçilerimizi seçerken kalite merkezli olmaları büyük önem taşımaktadır.	0,76			
	24 Çalışanlar performanslarını arttırmaya yönelik olarak çok farklı onularda eğitim almaktadırlar.	0,73			
	21 İş süreçlerinin sistemli bir şekilde planlanması, uygulanması ve düzeltilmesi yapılmaktadır.	0,63			
	19 Stratejik planlama faaliyetlerine tüm çalışanların katılımı sağlanmaya çalışılmaktadır.	0,56			
	20 Karar verme aşamalarında bilgi ve iş sonuçları büyük önem taşır.	0,56			
İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulama Algısı	17 Ücretler performans değerlendirme sonuçlarına göre belirlenir.	0,78	17,4	0,91	5,33 (1,16)
	15 Yönetimimiz değişimin öncüsüdür.	0,71			
	4 Aktif bir şekilde uygulanan bir performans yönetim sistemi mevcuttur.	0,70			
	18 Temel yönetim felsefesi 'İnsanın mutluluğudur'.	0,63			
	16 Yönetimden gelen stratejiler ve detaylı planlar kurumumuzun her düzeyine yayılır ve uygulanır.	0,56			
	2 Etkin bir insan kaynakları planlama sistemi mevcuttur.	0,53			
	1 Üst yönetim kalite kavramını içtenlikle benimsemiştir.	0,50			
Çalışan Odaklı Uygulamalar Algısı	12 Eğitim ihtiyaçları belirlenirken çalışanların da görüşleri alınır.	0,81	17,1	0,90	5,66 (0,96)
	13 Alınan eğitimlerin başarısını ölçmeye yönelik bir değerlendirme sistemi uygulanmaktadır.	0,80			
	14 Problemlerin çözümünde çalışanların özgür ve yaratıcı fikirler sunmalarını üst yönetim destekler ve teşvik eder.	0,68			
	11 Yeni bir kişi işe alınacağı zaman, istisnasız uygulanan bir işe alım ve yerleştirme sistemi vardır.	0,62			
	9 Kalite ve müşteri beklentilerinin karşılanması en büyük rekabet stratejimizdir.	0,51			
Yönetim Uygulamaları Algısı	5 Çalışanların refahı ve yaptıkları işten tatmin olup olmamaları nemlidir.	0,75	16,5	0,89	5,64 (1,05)
	7 Çalışmakta olduğum kurum yüksek performans sağlamak için istenilen bilgiye en kısa sürede ulaşmak üzere organize edilmiştir.	0,73			
	8 Çalışmakta olduğum kurum, departmanlar yerine iş süreçlerine göre organize edilmiştir.	0,73			
	6 Müşteri beklentilerini karşılamaya yönelik stratejik planlama çalışması yapılmaktadır.	0,72			
	Toplam=		74,2	0,97	5,55 (0,96)
	KMO=	0,94			
	Bartlett Küresellik Testi				
	Ki Kare=	4668,392			
	Sd=	276			
	p<	0,001			

4.1.3 Örgütsel bağlılık ölçeği faktör analizi

Örgütsel Bağlılık Ölçeği 25 maddeden oluşmuştur. Faktör analizi sonucunda elde edilen boyutlar; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık şeklinde olup, literatürle uyumludur (Allen ve meyer, 1990). Ölçeğin güvenirlik değeri 0,94 olup, açıklayıcılığı 66.1'dir (Tablo 4.6). Ölçekte ters ifade olmadığı için dönüştürme yapılmamıştır. Dışarıda bırakılan ifadeler (Tablo 4.7)'de sunulmuştur.

Tablo 4. 6: Örgütsel Bağlılık Ölçeği Faktör Analizi Tablosu

Faktörün Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	Güvenirlik	$\bar{X}$ (σ)
Duygusal Bağlılık	16 Çalıştığım kurumun bir çalışanı olmanın gurur verici olduğunu düşünüyorum.	0,76	28,4	0,93	5,31 (1,08)
	1 Buradaki işimi kendi özel işim gibi hissediyorum.	0,74			
	12 Çalıştığım kurum sayesinde ekmek parası kazanıyorum, karşılığında sadakat göstermeliyim.	0,73			
	10 Çalıştığım kurumun amaçlarını benimsiyorum.	0,72			
	13 Çalıştığım kurumun benim için çok özel bir anlamı var.	0,71			
	7 Çalıştığım kuruma karşı güçlü bir aidiyet hissediyorum.	0,71			
	22 Kendimi kurumumda ailenin bir parçası gibi hissediyorum.	0,70			
	19 Çalıştığım kurumun sorunlarını kendi sorunum gibi görüyorum.	0,64			
	4 Çalıştığım kuruma kendimi duygusal olarak bağlı hissediyorum.	0,61			
	9 Çalıştığım kurum maddi olarak zor durumda olsa bile, sonuna kadar kalırım.	0,58			
Devam Bağlılığı	25 Çalıştığım kurumdan şimdi ayrılısam kendimi suçlu hissederim.	0,82	22,9	0,90	4,69 (1,45)
	23 Çalıştığım kurumdan ayrılarak burada kurduğum kişisel ilişkileri bozmam doğru olmaz.	0,80			
	24 Çalıştığım kurumdan ayrılıp birlikte çalıştığım insanları yarı yolda bırakmak istemem.	0,78			
	17 İsteseydim bile şuan çalıştığım kurumdan ayrılmak benim için çok zor olurdu.	0,71			
	14 Çalıştığım kurumdan ayrılırsam hayatım büyük ölçüde alt üst olur.	0,62			
Normatif Bağlılık	5 Çalıştığım kurum için bu kadar çok fedakarlık yapmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.	0,74	14,8	0,77	5,00 (1,22)
	2 Başka bir kurumun çalıştığım kurumdan daha iyi olacağını garanti yok, burayı hiç olmazsa biliyorum.	0,72			
	6 Buradaki insanlara karşı yükümlülük hissettiğim için kurumumdan şuan ayrılmazdım.	0,66			
	3 Benim için avantajlı olsa da çalıştığım kurumdan şuan ayrılmam doğru olmaz.	0,61			
	Toplam=		66,1	0,94	5,08 (1,06)
	KMO=	0,92			
	Bartlett Küresellik Testi				
	Ki Kare=	2643,640			
	Sd=	171			
	p<	0,001			

Tablo 4. 7: Örgütsel Bağlılık Ölçeği Faktör Analizi Sonucu Dışarıda Bırakılan İfadeler	
8.	Çalıştığım kurumdan ayrılıp başka bir yerde sıfırdan başlamak isterdim.
11.	Zaman geçtikçe çalıştığım kurumdan ayrılmanın zorlaştığını hissediyorum.
15.	Çalıştığım kuruma çok şey borçluyum.
18.	Çalıştığım kuruma sadakat göstermenin görevim olduğunu düşünüyorum.
20.	Yeni bir kuruma alışmak benim için zor olurdu.
21.	Çalıştığım kurumda kalmak için hiçbir yükümlülük hissetmiyorum.

4.2. Normal Dağılım Analizi

Araştırma değişkenlerinin basıklık ve çarpıklık değerleri $-2 \leq X \leq +2$ olmasına göre gruplar arası karşılaştırmalarda ve korelasyon analizi yapılırken alt boyutlarda ve ölçek toplam puanlarında normal dağılımın genel olarak sağlanamaması nedeniyle non-parametrik test uygulanmıştır (Tablo 4.8).

Tablo 4. 8: Araştırma Değişkenlerine Ait Basıklık ve Çarpıklık Değerleri (Normal Dağılım Analizi)

	Basıklık	Standart Hata	Çarpıklık	Standart Hata	$\bar{X}$	Median	(σ)	Standart Hata
Sosyal İklim Ölçeği Toplam	0,672	0,342	0,618	0,172	5,58	5,69	0,67	0,047
Kurumsal Destek	2,116	0,342	-1,303	0,172	5,70	5,90	0,92	0,068
İş Etiği	0,153	0,342	-0,912	0,172	5,23	5,57	1,32	0,093
Kişilerarası İlişkiler	2,851	0,342	-1,115	0,172	6,12	6,16	0,63	0,045
Mesleki Dayanışma	1,828	0,342	-0,978	0,172	5,79	6,00	0,83	0,059
Olumlu Bireysel Tutum	2,147	0,342	-0,892	0,172	6,09	6,00	0,67	0,047
İletişim	-0,454	0,342	-0,820	0,172	5,00	5,66	1,78	0,126
Sosyal Ağ Önemi	1,553	0,342	-1,304	0,172	5,47	6,00	1,25	0,088
Kurumsal Adalet	-1,133	0,342	0,148	0,172	3,91	4,00	1,72	0,122
İş Dışı İlişkiler	1,510	0,342	-1,150	0,172	5,75	6,00	1,03	0,073
TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği Toplam	3,314	0,342	-1,447	0,172	5,54	5,70	0,95	0,067
Kurumsal Kalite Uygulamaları Algısı	3,578	0,342	-1,610	0,172	5,62	5,87	1,03	0,073
İnsan Kaynakları Yönetimi Algısı	1,957	0,342	-1,223	0,172	5,33	5,57	1,15	0,082
Çalışan Odaklı Uygulamalar Algısı	4,052	0,342	-1,474	0,172	5,65	6,00	0,95	0,067
Yönetim Uygulamaları Algısı	3,732	0,342	-1,591	0,172	5,63	6,00	1,04	0,074
Örgütsel Bağlılık Ölçeği Toplam	0,280	0,342	-0,692	0,172	5,08	5,26	1,06	0,075
Duygusal Bağlılık	1,647	0,342	-1,130	0,172	5,30	5,50	1,08	0,076
Devam Bağlılığı	-0,303	0,342	-0,637	0,172	4,68	5,00	1,45	0,102
Normatif Bağlılık	0,999	0,342	-0,805	0,172	5,00	5,25	1,22	0,086

4.3. Değişkenler ve Boyutlar Arası Korelasyonlar

Gruplar arası karşılaştırmalarda basıklık ve çarpıklık değerinin $-2 \leq X \leq +2$ olmasına göre parametrik veya nonparametrik testlerin uygulanmasına karar verilmiştir (Darren ve Mallery, 2019). Yapılan analiz sonucunda uç değerler olmadığı için dışarıda bırakılan katılımcı değerlendirmesi olmamıştır. Korelasyon analizi yapılırken alt boyutlarda ve ölçek toplam puanlarında normal dağılımın genel olarak sağlanamaması nedeniyle non-parametrik test olan Spearman uygulanmıştır.

Tablo 4.9’de sürekli değişkenlerin birbirleriyle yüksek düzeyde pozitif yönde korelasyon oluşturduğu, ölçek toplam puanlarıyla ve ölçeklerin alt boyutları ile düşük, düzeyde ve pozitif yönde korelasyon oluşturduğu, mesleki deneyim ile kurumsal adalet boyutu arasında düşük düzeyde negatif korelasyon olduğu görülmektedir ($r=-0,2$). Görevde çalışma süresi ile kişilerarası ilişkiler boyutu arasında ise düşük düzeyde ve negatif yönde korelasyon olduğu görülmektedir ($r=-0,161$). Mesleki deneyim ile kurumda çalışma süresi arasında pozitif yönde yüksek korelasyon olduğu görülmektedir ($r=0,702$). Mesleki deneyim ile görevde çalışma süresi arasında da yine benzer ilişki olduğu görülmektedir ($r=0,757$). Bu sonuçlara göre mesleki deneyim arttıkça kurumda çalışma süresinin arttığını ve görevde daha uzun süre kaldığını söylemek mümkündür. Kurumda çalışma süresi ile görevde çalışma süresi arasında da pozitif yönde ve yüksek düzeyde korelasyon olduğu görülmektedir ($r=0,796$).

Sosyal İklim Ölçeği’nin toplam puanının, kendi alt boyutları ile düşük, orta ve yüksek düzeyde pozitif yönde korelasyon oluşturduğu görülmektedir. Sosyal İklim Ölçeği’nin kendi alt boyutları arasında ise düşük, orta ve yüksek korelasyon görülürken, bazılarında anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Sosyal iklim kurumsal adalet boyutu ile mesleki dayanışma boyutu arasında ($r=-,140$) negatif yönde düşük korelasyon olduğu görülmüştür. İş dışı ilişkiler boyutu ile kurumsal adalet boyutu arasında da negatif yönde düşük korelasyon olduğu görülmüştür ($r=-0,145$).

Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanlarının kendi alt boyutları ile yüksek düzey pozitif yönde korelasyon oluşturduğu görülmektedir. Toplam Kalite Yönetimi Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği'nin kendi alt boyutları arasında da yüksek düzeyde pozitif korelasyon görülmektedir.

Örgütsel Bağlılık Ölçeği'nin toplam puanlarının kendi alt boyutları ile orta düzeyde ve pozitif yönde korelasyon oluşturduğu görülmektedir. Örgütsel Bağlılık Ölçeği kendi alt boyutları arasında da orta ve yüksek düzeyde pozitif korelasyon görülmektedir.

Genel olarak korelasyon tablosunu değerlendirdiğimizde değişkenler arasında çeşitli düzeylerde pozitif korelasyonların olduğu görülmektedir. Sosyal İklim Ölçeği toplam puanı ve alt boyutları ile TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanı ve alt boyutları arasında düşük ve orta düzeyde pozitif korelasyon görülmektedir. Ancak Sosyal İklim Ölçeği kurumsal adalet alt boyutu ile TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği arasında anlamlı ilişki saptanmamıştır. Sosyal İklim Ölçeği toplam puanı ve alt boyutları ile Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanı ve alt boyutları arasında genel olarak düşük düzeyde pozitif korelasyon görülmektedir. Ancak Sosyal İklim Ölçeği iletişim ve kurumsal adalet alt boyutu ile Örgütsel Bağlılık Ölçeği arasında anlamlı ilişki saptanmamıştır. TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği ile Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanı ve alt boyutları arasında orta düzeyde pozitif korelasyon görülmektedir.

Tablo 4. 9: Değişkenler ve Boyutlar Arası Korelasyonlar

	Mesleki Deneyim	Kurumda Çalışma Süresi	Görevde Çalışma Süresi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Kurumda Çalışma süresi	0,702***																				
Görevde Çalışma Süresi	0,757***	0,796***																			
1. Sosyal İklim Ölçeği Toplam	0,031	-0,008	-0,017																		
2. Kurumsal Destek	-0,005	-0,016	-0,016	0,721***																	
3. İş Etiği	-0,008	-0,021	-0,009	0,820***	0,446***																
4. Kişilerarası İlişkiler	-0,053	-0,089	-0,161*	0,549***	0,544***	0,337***															
5. Mesleki Dayanışma	0,010	-0,019	-0,053	0,531***	0,288***	0,371***	0,305***														
6. Olumlu Bireysel Tutum	-0,064	-0,126	-0,118	0,460***	0,280***	0,229**	0,308***	0,545***													
7. İletişim	0,016	-0,049	-0,004	0,713***	0,322***	0,603***	0,288***	0,354***	0,296***												
8. Sosyal Ağ Önemi	0,023	0,073	0,055	0,465***	0,383***	0,228**	0,264***	0,429***	0,442***	0,189**											
9. Kurumsal Adalet	-0,200***	-0,068	-0,070	0,208**	0,083	0,134	0,048	-0,140*	0,030	0,131	-0,054										
10. İş Dışı İlişkiler	0,210**	0,265***	0,163*	0,330***	0,125	0,178*	0,123	0,429***	0,391***	0,253***	0,412***	-0,145*									
11. TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği Toplam	0,134	0,065	0,076	0,521***	0,639***	0,439***	0,242**	0,326***	0,203**	0,208**	0,395***	-0,106	0,167*								
12. Kurumsal Kalite Uygulamaları Algısı	0,122	0,115	0,142*	0,481***	0,530***	0,404***	0,159*	0,297***	0,194**	0,210**	0,388***	-0,003	0,191**	0,863***							
13. İnsan Kaynakları Yönetimi Algısı	0,096	-0,005	0,001	0,460***	0,592***	0,412***	0,242**	0,301***	0,165*	0,174*	0,350***	-0,130	0,127	0,924***	0,700***						
14. Çalışan Odaklı Uygulamalar Algısı	0,125	0,108	0,097	0,464***	0,540***	0,389***	0,184**	0,228**	0,177*	0,188**	0,336***	-0,012	0,133	0,864***	0,716***	0,758***					
15. Yönetim Uygulamaları Algısı	0,046	0,049	0,022	0,479***	0,601***	0,380***	0,262***	0,307***	0,188**	0,159*	0,363***	-0,036	0,119	0,888***	0,722***	0,773***	0,775***				
16. Örgütsel Bağlılık Ölçeği Toplam	0,143*	0,218**	0,173*	0,350***	0,554***	0,183**	0,250***	0,158*	0,108	0,009	0,386***	-0,051	0,179*	0,497***	0,454***	0,428***	0,435***	0,494***			
17. Duygusal Bağlılık	0,155*	0,195**	0,147*	0,385***	0,564***	0,231**	0,277***	0,189**	0,199**	0,056	0,388***	-0,029	0,219**	0,529***	0,480***	0,456***	0,464***	0,525***	0,908***		
18. Devam Bağlılığı	0,131	0,229**	0,184**	0,322***	0,514***	0,190**	0,219**	0,113	0,012	0,025	0,339***	-0,112	0,149*	0,440***	0,401***	0,371***	0,379***	0,432***	0,894***	0,707***	
19. Normatif Bağlılık	0,086	0,147*	0,123	0,162*	0,319***	-0,010	0,178*	0,125	0,054	-0,090	0,310***	-0,029	0,110	0,313***	0,293***	0,283***	0,295***	0,319***	0,796***	0,618***	0,636***
*: p<0,05; **:p<0,01; ***:p<0,001.																					
Spearman Analizi kullanılmıştır.																					

4.4. T ve Mann Whitney U Testi Bulguları

Tablo 4.10’da demografik verilere göre yapılan gruplandırmaların araştırma değişkenlerinde ve alt boyutlarında anlamlı farklılaşmalar oluşturduğu görülmektedir. Gruplar arası karşılaştırmalarda bütün demografik değişkenler açısından farklılaşma olup olmadığı istatistiksel olarak değerlendirilmiştir. Basıklık ve çarpıklık analizi sonucunda Sosyal İklim Ölçeği toplam puanı, iş etiği, mesleki dayanışma, iletişim, sosyal ağ önemi, kurumsal adalet ve iş dışı ilişkiler alt boyutlarında, TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği insan kaynakları yönetimi algısı alt boyutu, Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanı, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık alt boyutlarında parametrik test olan t-Testi uygulanmıştır. Ortaya çıkan anlamlı farklılaşmalar ise şu şekildedir:

Kadınlar erkeklere göre Örgütsel Bağlılık Ölçeği devam bağlılığı alt boyutunda 0,47 farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Evliler bekârlara göre Sosyal İklim Ölçeği kurumsal adalet alt boyutu puanında 0,14 farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Evliler bekârlara göre Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanında 0,36, duygusal bağlılık alt boyutunda 0,37, normatif bağlılık alt boyutunda ise 0,48 farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. Çalışanlar yöneticilere göre Sosyal İklim Ölçeği kurumsal adalet alt boyutunda 0,86 fark ile olumlu yönde farklılaşırken, iş dışı ilişkiler alt boyutunda 0,56 fark ile olumsuz yönde farklılaştığı görülmektedir. Daha önce farklı bir kurumda çalışanlar, çalışmayanlara göre kurumsal adalet alt boyutunda 0,63 farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır.

Basıklık ve çarpıklık analizi sonucunda Sosyal İklim Ölçeği’nde kurumsal destek boyutu, kişilerarası ilişkiler boyutu ve olumlu bireysel tutum boyutunda, TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanı, kurumsal kalite uygulamaları algısı, çalışan odaklı uygulamalar algısı ve yönetim uygulamaları algısı alt boyutlarına non-parametrik test olan Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda anlamlı farklılaşma saptanmamıştır.

Tablo 4. 10: Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklere ve Alt Boyutlara Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (T-Testi Sonuçları)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$
Cinsiyet	Kadın	5,59 (0,69)	5,68 (1,01)	5,2 (1,36)	6,11 (0,63)	5,79 (0,85)	6,07 (0,69)	5,13 (1,79)	5,44 (1,22)	4,08 (1,77)	5,75 (1,05)	5,55 (0,9)	5,6 (0,99)	5,34 (1,17)	5,66 (0,86)	5,65 (1,02)	5 (1,06)	5,25 (1,1)	4,52 (1,45)¹	4,95 (1,23)
	Erkek	5,59 (0,64)	5,75 (0,87)	5,28 (1,28)	6,16 (0,65)	5,79 (0,82)	6,14 (0,65)	4,79 (1,77)	5,53 (1,33)	3,61 (1,63)	5,75 (1,03)	5,55 (1,06)	5,65 (1,12)	5,31 (1,14)	5,66 (1,12)	5,61 (1,1)	5,23 (1,06)	5,4 (1,05)	4,99 (1,42)¹	5,09 (1,22)
Yaş	18-25 yaş	5,62 (0,68)	5,64 (1,04)	5,33 (1,35)	6,29 (0,57)	5,85 (0,9)	6,15 (0,72)	5,03 (1,96)	5,41 (1,19)	4,11 (1,87)	5,52 (1,1)	5,43 (0,95)	5,49 (0,98)	5,23 (1,09)	5,52 (1,07)	5,54 (1,1)	4,87 (1,01)	5,17 (1,05)	4,42 (1,45)	4,71 (1,26)
	26-35 yaş	5,44 (0,74)	5,54 (1,04)	5 (1,34)	5,95 (0,75)	5,58 (0,96)	5,98 (0,77)	4,9 (1,72)	5,23 (1,5)	4,14 (1,57)	5,77 (1,05)	5,36 (0,98)	5,44 (1,12)	5,07 (1,29)	5,53 (0,89)	5,47 (1,07)	4,94 (1,17)	5,11 (1,2)	4,57 (1,49)	4,94 (1,3)
	36-45 yaş	5,67 (0,61)	5,93 (0,82)	5,3 (1,3)	6,17 (0,58)	5,95 (0,57)	6,13 (0,54)	4,92 (1,8)	5,62 (1,11)	3,49 (1,76)	5,96 (0,96)	5,79 (0,96)	5,9 (1,03)	5,59 (1,05)	5,81 (1,03)	5,86 (0,98)	5,36 (0,95)	5,53 (1)	5,03 (1,38)	5,35 (0,97)
	>45	5,76 (0,45)	5,94 (0,65)	5,48 (1,28)	6,14 (0,42)	5,99 (0,54)	6,21 (0,42)	5,37 (1,51)	6,04 (0,56)	3,48 (1,62)	5,94 (0,92)	5,97 (0,73)	5,99 (0,78)	5,87 (0,91)	6,08 (0,53)	5,98 (0,86)	5,53 (0,86)	5,81 (0,73)	5,12 (1,32)	5,33 (1,12)
Medeni durum	Evli	5,6 (0,64)	5,74 (0,95)	5,24 (1,26)	6,06 (0,6)	5,86 (0,63)	6,16 (0,62)	4,95 (1,63)	5,49 (1,32)	3,84 (1,74)²	5,91 (0,87)	5,66 (0,99)	5,72 (1,06)	5,5 (1,18)	5,76 (0,97)	5,7 (1,14)	5,29 (1,15)³	5,52 (1,19)⁴	4,84 (1,57)	5,29 (1,18)⁵
	Bekâr	5,58 (0,7)	5,7 (0,96)	5,24 (1,39)	6,18 (0,67)	5,73 (0,97)	6,04 (0,71)	5,04 (1,91)	5,45 (1,21)	3,98 (1,73)²	5,62 (1,13)	5,46 (0,94)	5,55 (1,03)	5,21 (1,13)	5,58 (0,96)	5,59 (0,98)	4,93 (0,96)³	5,15 (0,98)⁴	4,6 (1,33)	4,81 (1,17)⁵
Eğitim durumu	İlkokul/Ortaokul	5,57 (0,52)	5,98 (0,56)	5,17 (1,1)	6,19 (0,66)	6,07 (0,69)	6,06 (0,68)	4,03 (2,04)	5,82 (0,75)	3,5 (2,16)	4,95 (1,69)	5,8 (0,59)	5,98 (0,48)	5,62 (0,83)	5,6 (1,06)	5,98 (0,45)	5,67 (0,96)	5,8 (0,76)	5,2 (1,12)	5,95 (1,42)
	Lise	5,64 (0,59)	5,9 (0,73)	5,14 (1,3)	6,14 (0,64)	5,75 (0,7)	6,16 (0,66)	4,7 (1,83)	5,73 (1,15)	4,32 (1,56)	5,86 (1,08)	5,86 (0,6)	5,94 (0,66)	5,5 (8,08)	5,96 (0,61)	6,04 (0,62)	5,37 (0,93)	5,61 (1,02)	5,03 (1,31)	5,2 (1,01)
	Ön lisans	5,47 (0,71)	5,46 (1,11)	5,09 (1,27)	6,02 (0,75)	5,74 (0,96)	6,12 (0,82)	4,95 (1,73)	5,2 (1,44)	4,27 (1,68)	5,68 (1,07)	5,36 (0,9)	5,42 (0,96)	5,13 (1,17)	5,56 (0,92)	5,39 (1,12)	4,74 (1,19)	5,02 (1,22)	4,18 (1,62)	4,74 (1,41)
	Lisans	5,63 (0,72)	5,77 (0,89)	5,31 (1,52)	6,27 (0,49)	5,69 (0,95)	6,03 (0,6)	5,18 (1,83)	5,58 (1,1)	3,69 (1,81)	5,68 (0,93)	5,37 (1,2)	5,43 (1,26)	5,22 (1,29)	5,39 (1,3)	5,45 (1,25)	5,2 (0,92)	5,35 (0,91)	4,99 (1,26)	5,09 (1,03)
	Yüksek Lisans	5,69 (0,7)	5,8 (1,11)	5,48 (1,39)	6,15 (0,56)	6,03 (0,43)	6,04 (0,41)	5,56 (1,65)	5,44 (1,33)	2,9 (1,5)	6,17 (0,38)	5,69 (1,17)	5,73 (1,39)	5,43 (1,49)	5,85 (0,76)	5,83 (1,07)	5,04 (0,98)	5,25 (1,09)	4,82 (1,21)	4,8 (1,01)
	Doktora	5,92 (0,24)	6 (0,39)	6,12 (0,7)	6,19 (0,31)	5,96 (0,51)	6,06 (0,25)	6,22 (0,69)	5,83 (0,52)	3 (0,84)	6,17 (0,75)	5,99 (0,55)	6,17 (0,75)	5,86 (0,84)	6,03 (0,32)	5,83 (0,58)	5,33 (0,76)	5,67 (0,48)	4,8 (1,61)	5,17 (1,07)
Mesleğiniz	Doktor	5,78 (0,45)	5,91 (0,5)	5,57 (1,27)	6,14 (0,43)	6,01 (0,57)	6,1 (0,43)	5,84 (1,36)	5,63 (1,01)	3,41 (1,35)	6,04 (0,75)	5,86 (0,59)	6,04 (0,76)	5,63 (0,72)	5,86 (0,52)	5,91 (0,71)	5,11 (0,72)	5,34 (0,65)	4,85 (1,06)	4,87 (1,02)
	Hemşire/Ebe	5,53 (0,71)	5,59 (1)	4,91 (1,37)	6,25 (0,63)	5,96 (0,72)	6,17 (0,58)	4,81 (1,97)	5,32 (1,29)	4,09 (1,64)	5,79 (0,97)	5,27 (1,07)	5,28 (1,24)	5,02 (1,39)	5,41 (0,88)	5,49 (0,97)	4,85 (1,06)	5 (1,25)	4,42 (1,49)	5,02 (1)
	Fizyoterapist/Diyetisyen	5,67 (0,58)	5,64 (0,85)	5,74 (1,18)	6,36 (0,44)	5,6 (1,01)	5,91 (0,62)	5,31 (1,66)	5,6 (0,97)	3,53 (1,47)	5,63 (0,88)	5,24 (1,02)	5,1 (1,16)	5,36 (0,85)	5,19 (1,26)	5,38 (1,21)	5,06 (0,67)	5,16 (0,75)	4,95 (0,74)	4,97 (0,77)
	Teknisyen/Tekniker	5,34 (0,71)	5,33 (1,15)	4,94 (1,41)	5,85 (0,72)	5,59 (0,96)	6,07 (0,77)	4,83 (1,74)	5,04 (1,55)	4,13 (1,73)	5,71 (1,03)	5,13 (1,1)	5,2 (1,09)	4,92 (1,25)	5,33 (1,17)	5,1 (1,19)	4,71 (1,25)	5,04 (1,15)	4,13 (1,75)	4,61 (1,5)
	Temizlik/Güvenlik	5,66 (0,49)	6,09 (0,52)	5,1 (1,31)	6,15 (0,51)	5,83 (0,69)	6,18 (0,62)	4,49 (2)	6,05 (0,73)	3,88 (1,82)	5,55 (1,38)	5,99 (0,54)	6,12 (0,51)	5,68 (0,82)	6,04 (0,75)	6,18 (0,48)	5,76 (0,82)	5,91 (0,79)	5,46 (1,1)	5,75 (1,1)
	İdari işler	5,91 (0,64)	6,03 (0,93)	5,89 (1,2)	6,39 (0,53)	6,1 (0,72)	6,14 (0,52)	5,68 (1,29)	5,98 (0,8)	3,07 (2,12)	6,05 (0,74)	6,22 (0,57)	6,3 (0,55)	6,16 (0,73)	6,34 (0,61)	6,02 (1,28)	5,54 (0,76)	5,85 (0,87)	5,24 (0,98)	5,17 (1,14)
	Diğer	5,55 (0,9)	5,74 (1,21)	5,42 (0,95)	6,01 (0,9)	5,34 (1,06)	5,88 (1,14)	4,73 (1,7)	5,06 (1,48)	5 (1,35)	5,5 (1,25)	5,66 (0,66)	5,86 (0,58)	5,18 (1,22)	5,81 (0,57)	5,92 (0,72)	4,84 (1,25)	5,15 (1,25)	4,38 (1,66)	4,63 (1,31)

Tablo 4.10: Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklere ve Alt Boyutlara Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (T-Testi Sonuçları)
(Devam)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$
Mesleki deneyim	< 1 yıl	5,72 (0,61)	5,84 (0,76)	5,44 (1,54)	6,22 (0,61)	5,88 (0,91)	6,27 (0,68)	5,26 (1,89)	5,39 (1,53)	4,51 (1,93)	5,34 (1,35)	5,46 (0,93)	5,44 (1,04)	5,35 (0,96)	5,53 (1,15)	5,61 (1,11)	4,92 (0,93)	5,19 (0,93)	4,48 (1,21)	4,81 (1,26)
	1-3 yıl	5,46 (0,69)	5,49 (1,17)	5,12 (1,18)	6,16 (0,6)	5,69 (0,98)	5,96 (0,74)	4,48 (2,07)	5,5 (1,09)	4,08 (1,64)	5,73 (0,94)	5,42 (0,88)	5,51 (0,89)	5,2 (1,11)	5,51 (0,89)	5,52 (0,92)	4,92 (1,14)	5,16 (1,13)	4,52 (1,56)	4,81 (1,44)
	3-5 yıl	5,51 (0,85)	5,87 (1,06)	4,85 (1,66)	6,09 (0,99)	5,67 (0,85)	6,02 (0,9)	4,86 (1,96)	5,29 (1,29)	4,21 (1,88)	5,29 (1,08)	5,58 (0,98)	5,8 (0,85)	5,29 (1,33)	5,6 (1,05)	5,61 (1,58)	5,08 (0,93)	5,26 (0,99)	4,72 (1,44)	5,09 (1,4)
	5-10 yıl	5,56 (0,73)	5,73 (0,98)	5,05 (1,34)	6,1 (0,55)	5,83 (0,76)	6,11 (0,69)	4,9 (1,69)	5,69 (1,14)	3,8 (1,71)	5,82 (1,13)	5,5 (0,94)	5,58 (1,16)	5,2 (1,32)	5,67 (0,66)	5,64 (0,75)	5,17 (1,12)	5,38 (1,15)	4,8 (1,42)	5,11 (1,15)
	10-15 yıl	5,52 (0,58)	5,64 (0,75)	5,2 (1,29)	6,06 (0,69)	5,71 (0,98)	6,04 (0,63)	5,12 (1,72)	5,18 (1,38)	3,4 (1,47)	5,92 (0,72)	5,73 (0,93)	5,82 (1)	5,53 (1,05)	5,84 (0,94)	5,78 (0,96)	5,17 (1,14)	5,38 (1,15)	4,85 (1,39)	5,05 (1,25)
	15-20 yıl	5,68 (0,48)	5,73 (0,85)	5,54 (1,06)	6,03 (0,53)	5,92 (0,39)	6,12 (0,55)	5,19 (1,38)	5,45 (1,4)	3,79 (1,77)	6,32 (0,61)	5,78 (0,86)	5,89 (0,82)	5,49 (0,98)	5,93 (0,96)	5,89 (0,88)	5,24 (1,1)	5,38 (1,21)	4,93 (1,62)	5,3 (0,9)
	>20 yıl	5,74 (0,74)	5,76 (1,17)	5,62 (1,04)	6,21 (0,58)	5,88 (0,69)	6,11 (0,43)	5,63 (1,37)	5,81 (0,73)	3,31 (1,5)	6,06 (0,64)	5,49 (1,34)	5,48 (1,4)	5,43 (1,46)	5,63 (1,24)	5,46 (1,43)	5,18 (1,07)	5,52 (1,02)	4,64 (1,77)	5 (0,97)
Aile toplam geliri	<17.000 TL	5,91 (0,43)	6,22 (0,67)	5,63 (0,85)	6,4 (0,59)	6,2 (0,45)	5,93 (0,37)	5,07 (2,25)	5,6 (1,47)	5,6 (1,52)	4,8 (1,15)	5,16 (1,18)	5,63 (0,78)	4,66 (1,67)	4,92 (1,38)	5,4 (1,34)	5,61 (0,36)	5,78 (0,38)	5,12 (0,9)	5,8 (0,45)
	17.000-25.000 TL	5,54 (0,59)	5,99 (0,69)	4,78 (1,49)	6,21 (0,66)	5,54 (0,67)	5,95 (0,76)	4,77 (2,08)	5,86 (0,71)	3,82 (1,8)	5,38 (1,2)	5,63 (0,76)	5,71 (0,8)	5,44 (0,91)	5,68 (0,91)	5,77 (0,99)	5,14 (1,06)	5,4 (1,06)	4,73 (1,49)	4,98 (1,26)
	25.001-40.000 TL	5,54 (0,75)	5,69 (1,08)	5,31 (1,29)	6,04 (0,8)	5,64 (0,99)	6 (0,83)	4,79 (1,82)	5,41 (1,33)	3,95 (1,6)	5,67 (1,08)	5,58 (0,76)	5,73 (0,81)	5,23 (1,05)	5,67 (0,77)	5,77 (0,71)	5,04 (1,07)	5,17 (1,16)	4,78 (1,31)	5,02 (1,2)
	40.001-55.000	5,52 (0,65)	5,29 (1,1)	5,23 (1,14)	6,14 (0,53)	5,93 (0,89)	6,33 (0,66)	5,09 (1,56)	5,25 (1,61)	3,95 (1,67)	5,97(1,09)	5,22(1,14)	5,25 (1,17)	5,12 (1,21)	5,39 (1,31)	5,1 (1,46)	4,86 (1,37)	5,18 (1,29)	4,21 (1,84)	4,88 (1,7)
	55.001-70.000	5,5 (0,52)	5,6 (0,71)	4,93 (1,27)	6,1 (0,54)	5,74 (0,88)	6,13 (0,63)	4,7 (1,7)	5,37 (1,14)	4,4 (1,58)	5,78 (0,81)	5,61 (0,76)	5,61 (0,87)	5,47 (0,9)	5,77 (0,75)	5,65 (0,89)	5,2 (0,98)	5,45 (0,93)	4,76 (1,49)	5,1 (1,15)
	>70.000	5,74 (0,75)	5,85 (1)	5,59 (1,39)	6,16 (0,56)	6,01 (0,64)	6,12 (0,46)	5,54 (1,68)	5,52 (1,25)	3,36 (1,83)	6 (0,91)	5,66 (1,21)	5,69 (1,36)	5,47 (1,45)	5,78 (1)	5,77 (1,11)	5,09 (0,96)	5,32 (1,04)	4,76 (1,32)	4,91 (0,98)
Çalıştığınız birim	Acil Servis	5,53 (0,98)	5,44 (1,31)	5,3 (1,9)	6,05 (0,65)	5,69 (0,94)	6,19 (0,58)	4,67 (1,77)	5,67 (1,75)	4,44 (2,64)	5,89 (1,05)	5,32 (1,65)	5,25 (1,71)	5,37 (1,68)	5,33 (1,67)	5,39 (1,68)	5,3 (1,2)	5,32 (1,2)	4,98 (1,79)	5,64 (1,07)
	Poliklinik	5,58 (0,63)	5,65 (0,99)	5,37 (1,05)	6,06 (0,49)	5,76 (0,89)	5,84 (0,78)	5,42 (1,4)	5,48 (1,07)	3,7 (1,46)	5,72 (0,88)	5,69 (0,66)	5,85 (0,74)	5,28 (1,06)	5,84 (0,56)	5,92 (0,72)	4,95 (1,06)	5,14 (1,08)	4,79 (1,14)	4,69 (1,22)
	Yoğun Bakım	5,58 (0,56)	5,86 (0,55)	5,17 (1,29)	5,96 (0,58)	5,86 (0,53)	6,02 (0,62)	4,71 (1,66)	5,75 (0,47)	3,96 (1,38)	5,71 (1,22)	5,59 (0,53)	5,82 (0,85)	5,26 (0,7)	5,49 (0,66)	5,82 (0,66)	5,42 (0,68)	5,49 (0,54)	5,46 (0,88)	5,23 (1,06)
	Klinik/ Servis	5,67 (0,68)	5,79 (0,96)	5,06 (1,39)	6,33 (0,6)	6 (0,76)	6,31 (0,62)	5,15 (1,95)	5,5 (1,07)	4,31 (1,66)	5,59 (1,18)	5,49 (1,01)	5,56 (1,13)	5,32 (1,23)	5,59 (0,98)	5,52 (1,19)	4,87 (0,95)	5,13 (1,18)	4,25 (1,45)	4,99 (0,95)
	Klinik destek hizmetleri	5,31 (0,64)	5,27 (1,1)	4,88 (1,3)	5,93 (0,71)	5,44 (1,1)	6,21 (0,68)	4,84 (1,68)	4,81 (1,64)	3,88(1,46)	5,83 (0,87)	5,06 (1)	5,13 (0,98)	4,81 (1,14)	5,3 (1,01)	5,07 (1,11)	4,56 (1,15)	5,03 (0,99)	3,79 (1,63)	4,33 (1,63)
	Temizlik/ güvenlik	5,77 (0,53)	6,11 (0,53)	5,41 (1,23)	6,19 (0,46)	5,87 (0,58)	6,25 (0,66)	4,63 (2,12)	6,11 (0,79)	4,11 (1,88)	5,84 (1,29)	6,05 (0,57)	6,18 (0,62)	5,8 (0,74)	6,04 (0,75)	6,22 (0,49)	5,8 (0,84)	5,95 (0,85)	5,48 (1,17)	5,8 (1)
	İdari işler	5,73 (0,79)	5,84 (1,14)	5,51 (1,42)	6,26 (0,56)	5,94 (0,74)	6,08 (0,53)	5,36 (1,58)	5,71 (1,23)	3,23 (2,05)	6,1 (0,68)	5,77 (1,26)	5,78 (1,43)	5,55 (1,59)	6,03 (0,89)	5,83 (1,1)	5,37 (1,11)	5,62 (1,2)	5,07 (1,4)	5,13 (1,13)
	Diğer	5,53 (0,62)	5,7 (0,82)	5,36 (1,34)	6,06 (0,82)	5,71 (0,86)	5,84 (0,73)	4,8 (1,95)	5,32 (1,38)	3,79 (1,72)	5,6 (1,09)	5,52 (0,74)	5,54 (0,77)	5,44 (0,84)	5,58 (1,04)	5,57 (0,93)	5,09 (1,07)	5,25 (1,09)	4,84 (1,31)	5,03 (1,14)

Tablo 4.10: Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklere ve Alt Boyutlara Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (T-Testi Sonuçları)
(Devam)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$
Kurumdaki statünüz	Çalışan	5,58 (0,65)	5,69 (0,94)	5,24 (1,3)	6,12 (0,64)	5,76 (0,84)	6,09 (0,69)	5 (1,78)	5,46 (1,26)	3,98 (1,68)⁶	5,7 (1,06)⁷	5,53 (0,91)	5,62 (0,99)	5,3 (1,13)	5,64 (0,92)	5,64 (1,01)	5,06 (1,06)	5,28 (1,08)	4,69 (1,44)	4,97 (1,24)
	Yönetici	5,68 (0,89)	5,89 (1,2)	5,18 (1,61)	6,23 (0,68)	6,1 (0,8)	6,16 (0,53)	5,12 (1,85)	5,68 (1,26)	3,12 (2,07)⁶	6,26 (0,56)⁷	5,68 (1,42)	5,63 (1,5)	5,65 (1,47)	5,81 (1,36)	5,65 (1,44)	5,29 (1,06)	5,5 (1,06)	4,69 (1,58)	5,31 (1)
Birimde çalışan sayısı	1-3 kişi	5,68 (0,55)	5,92 (0,81)	5,48 (1,04)	6,11 (0,66)	5,85 (0,78)	6,03 (0,57)	5,26 (1,76)	5,52 (1,15)	3,3 (1,57)	5,79 (1)	5,86 (0,72)	5,92 (0,81)	5,63 (0,98)	5,94 (0,67)	6,06 (0,71)	5,25 (0,83)	5,5 (0,81)	4,93 (1,14)	5,02 (1,07)
	4-6 kişi	5,53 (0,68)	5,52 (1,06)	5,08 (1,32)	6,16 (0,53)	5,71 (0,79)	5,98 (0,77)	5,09 (1,7)	5,65 (1,05)	4,17 (1,76)	5,76 (1,17)	5,38 (1,12)	5,46 (1,29)	5 (1,44)	5,64 (1)	5,56 (0,99)	4,96 (1,39)	5,07 (1,54)	4,74 (1,55)	4,96 (1,38)
	7-10 kişi	5,56 (0,66)	5,46 (1,06)	5 (1,22)	6,19 (0,56)	6,11 (0,66)	6,39 (0,6)	4,94 (1,65)	5,66 (1,14)	4,04 (1,77)	5,89 (1,02)	5,6 (0,74)	5,73 (0,72)	5,48 (0,95)	5,71 (0,73)	5,38 (1,26)	4,61 (0,91)	5,09 (0,97)	3,59 (1,54)	4,66 (1,4)
	11-14 kişi	5,64 (0,71)	5,93 (0,98)	5,2 (1,56)	6,18 (0,74)	5,78 (0,82)	6,16 (0,68)	4,97 (2,09)	5,5 (1,28)	3,73 (1,61)	5,64 (1,06)	5,51 (1,06)	5,59 (0,96)	5,29 (1,25)	5,59 (1,28)	5,61 (1,11)	5,27 (0,98)	5,47 (0,97)	4,94 (1,25)	5,2 (1,22)
	15-19 kişi	5,57 (0,89)	5,45 (1,05)	5,44 (1,32)	6,05 (0,76)	5,6 (1,12)	6,16 (0,63)	5,25 (1,46)	5,07 (1,59)	4,81 (1,74)	5,78 (0,84)	5,06 (1,1)	5,15 (1,27)	4,87 (1,16)	5,12 (1,01)	5,16 (1,21)	4,74 (0,94)	5,01 (0,97)	4,21 (1,41)	4,73 (0,84)
	=>20	5,46 (0,53)	5,87 (0,62)	5,01 (1,67)	6,05 (0,56)	5,69 (0,83)	5,83 (0,77)	4,08 (1,92)	5,31 (1,42)	3,71 (1,72)	5,62 (1,17)	5,8 (0,69)	5,8 (0,9)	5,78 (0,67)	5,8 (0,82)	5,85 (0,84)	5,7 (0,98)	5,73 (0,89)	5,75 (1,12)	5,54 (1,34)
Kurumda çalışma süresi	<1 yıl	5,7 (0,62)	5,85 (0,78)	5,36 (1,38)	6,26 (0,57)	5,88 (0,79)	6,27 (0,59)	5,25 (1,74)	5,33 (1,4)	4,27 (1,92)	5,3 (1,23)	5,54 (0,87)	5,56 (0,92)	5,44 (1)	5,57 (1,02)	5,62 (1,04)	4,97 (0,84)	5,24 (0,87)	4,48 (1,18)	4,9 (1,1)
	1-2 yıl	5,37 (0,6)	5,33 (1,14)	5 (1,18)	6,03 (0,52)	5,69 (0,78)	6,05 (0,6)	4,57 (1,88)	5,53 (0,96)	3,62 (1,62)	5,76 (0,82)	5,24 (1,13)	5,27 (1,29)	4,96 (1,37)	5,46 (0,99)	5,41 (1,06)	4,79 (1,26)	4,97 (1,34)	4,38 (1,67)	4,84 (1,38)
	2-4 yıl	5,57 (0,75)	5,79 (1,02)	5,19 (1,27)	6,06 (0,75)	5,76 (1,05)	5,9 (0,79)	4,98 (1,89)	5,49 (1,31)	3,75 (1,6)	5,95 (0,94)	5,74 (0,7)	5,83 (0,73)	5,54 (0,9)	5,79 (0,71)	5,86 (0,79)	5,14 (1,11)	5,33 (1,12)	4,82 (1,52)	5,05 (1,08)
	4-10 yıl	5,65 (0,75)	5,86 (0,96)	5,2 (1,54)	6,23 (0,59)	5,77 (0,83)	6,07 (0,67)	5,06 (1,75)	5,7 (1,04)	3,66 (1,7)	6 (0,78)	5,56 (1,07)	5,71 (1,18)	5,25 (1,35)	5,73 (1,01)	5,59 (1,27)	5,22 (1,03)	5,43 (1,01)	4,95 (1,35)	5,01 (1,35)
	>10 yıl	5,57 (0,57)	5,55 (0,85)	5,42 (1,14)	5,9 (0,78)	5,83 (0,64)	6,14 (0,71)	5,05 (1,62)	5,34 (1,56)	4,23 (1,61)	6,09 (1,09)	5,69 (1,01)	5,8 (1)	5,44 (1,18)	5,84 (1,05)	5,74 (1,02)	5,5 (1,14)	5,78 (1,05)	5,03 (1,68)	5,4 (1,31)
Görevde çalışma süresi	<1 yıl	5,66 (0,64)	5,79 (0,84)	5,26 (1,46)	6,26 (0,57)	5,96 (0,82)	6,28 (0,58)	5,11 (1,87)	5,36 (1,41)	4,16 (1,95)	5,4 (1,3)	5,46 (1,03)	5,46 (1,17)	5,32 (1,24)	5,53 (1,07)	5,64 (1,04)	4,96 (0,91)	5,24 (0,96)	4,46 (1,19)	4,91 (1,16)
	1-2 yıl	5,41 (0,61)	5,39 (1,17)	5,1 (1,2)	6,11 (0,58)	5,73 (0,72)	6,02 (0,67)	4,5 (1,85)	5,46 (0,94)	3,54 (1,63)	5,77 (0,82)	5,2 (1,08)	5,24 (1,13)	4,91 (1,29)	5,41 (1,02)	5,38 (1,13)	4,8 (1,29)	4,94 (1,38)	4,52 (1,74)	4,83 (1,47)
	2-4 yıl	5,55 (0,74)	5,71 (1,05)	5,08 (1,52)	6,26 (0,58)	5,7 (1,09)	5,88 (0,75)	4,81 (2,15)	5,48 (1,08)	4 (1,64)	5,83 (0,93)	5,74 (0,77)	5,73 (0,74)	5,66 (0,94)	5,82 (0,79)	5,8 (0,88)	5,1 (0,97)	5,41 (0,92)	4,63 (1,4)	4,93 (1,11)
	4-10 yıl	5,65 (0,73)	5,87 (0,96)	5,23 (1,37)	6,1 (0,68)	5,72 (0,8)	6,08 (0,72)	5,08 (1,65)	5,81 (1,08)	3,97 (1,74)	5,93 (0,92)	5,68 (0,91)	5,83 (0,97)	5,4 (1,14)	5,79 (0,89)	5,7 (1,12)	5,25 (1,06)	5,44 (1,04)	4,97 (1,45)	5,12 (1,23)
	>10 yıl	5,52 (0,61)	5,55 (0,87)	5,4 (0,98)	5,89 (0,71)	5,78 (0,82)	6,04 (0,65)	5,29 (1,51)	5,06 (1,53)	3,65 (1,5)	5,94 (0,92)	5,59 (0,93)	5,75 (0,98)	5,31 (1,07)	5,69 (0,95)	5,61 (1)	5,17 (1,16)	5,41 (1,16)	4,74 (1,6)	5,13 (1,21)

Tablo 4.10: Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklere ve Alt Boyutlara Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (T-Testi Sonuçları)
(Devam)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$
Ailenin parçası olarak görme	Evet, tamamen	5,77 (0,59)	6,09 (0,65)	5,38 (1,37)	6,28 (0,61)	5,91 (0,79)	6,19 (0,62)	5,3 (1,93)	5,47 (1,34)	3,7 (1,77)	5,81 (1,11)	5,82 (0,82)	5,86 (0,83)	5,67 (1,04)	5,89 (0,83)	5,95 (0,84)	5,43 (0,82)	5,73 (0,85)	5,05 (1,22)	5,17 (1,06)
	Evet, kısmen	5,57(0,57)	5,6 (0,89)	5,26 (1,25)	6,11 (0,52)	5,8 (0,75)	6,1 (0,55)	4,99 (1,53)	5,56 (1,13)	4,02 (1,65)	5,81 (0,95)	5,46 (0,9)	5,53 (1,08)	5,23 (1,08)	5,57 (0,88)	5,56 (0,94)	4,99 (1,01)	5,19 (0,94)	4,61 (1,46)	4,99 (1,23)
	Hayır	4,64(0,82)	4,2 (1,25)	4,23 (1,2)	5,37 (0,86)	5,11 (1,22)	5,52 (1,23)	3,52 (1,69)	5 (1,43)	4,47 (1,91)	5,09 (0,92)	4,54 (1,25)	4,84 (1,38)	4,1 (1,38)	4,84 (1,47)	4,37 (1,61)	3,63 (1,28)	3,69 (1,34)	3,14 (1,55)	4,13 (1,71)
Farklı kurum deneyimi	Evet	5,57(0,65)	5,71 (0,9)	5,2 (1,3)	6,13 (0,61)	5,76 (0,78)	6,09 (0,59)	5,08 (1,71)	5,48 (1,25)	3,69 (1,7)⁸	5,76 (0,97)	5,57 (0,96)	5,64 (1,05)	5,4 (1,12)	5,63 (0,95)	5,63 (1)	5,08 (0,99)	5,32 (1,04)	4,66 (1,41)	5,01 (1,05)
	Hayır	5,61(0,71)	5,71 (1,07)	5,28 (1,4)	6,14 (0,69)	5,86 (0,94)	6,1 (0,82)	4,88 (1,93)	5,47 (1,27)	4,32 (1,72)⁸	5,74 (1,16)	5,51 (0,95)	5,59 (1,03)	5,2 (1,23)	5,7 (0,99)	5,65 (1,14)	5,08 (1,2)	5,29 (1,17)	4,74 (1,53)	4,98 (1,51)

Sosyal İklim Toplamı (1) Kurumsal Destek (2) İş Etiği (3) Kişilerarası İlişkiler (4) Mesleki Dayanışma (5) Olumlu Bireysel Tutum (6) İletişim (7) Sosyal Ağ Önemi (8) Kurumsal Adalet (9) İş Dışı İlişkiler (10) TKY Uygulama Düzeyi Algısı Toplamı (11) Kurumsal Kalite Uygulamaları Algısı (12) İnsan Kaynakları Yönetimi Algısı (13) Çalışan Odaklı Uygulamalar Algısı (14) Yönetim Uygulamaları Algısı (15) Örgütsel Bağlılık Toplamı (16) Duygusal Bağlılık (17) Devam Bağlılığı (18) Normatif Bağlılık (19)

t-Testi Sonuçları:

1: F=0,332; t=-2,19; p=0,029, **2:** F=9,661; t=2,06; p=0,002, **3:** F=1,601; t=2,40; p=0,017, **4:** F=1,209; t=2,41; p=0,017, **5:** F=0,293; t=2,87; p=0,005, **6:** F=2,794; t=1,989 p=0,048, **7:** F=4,085; t=-3,559; p=0,033, **8:** F=0,050; t=-2,501; p=0,013

4.5. ANOVA ve Kruskal Wallis Testi Bulguları

Tablo 4.11’de demografik verilere göre yapılan gruplandırmaların araştırma değişkenlerinde ve alt boyutlarında anlamlı farklılaşmalar oluşturduğu görülmektedir. Gruplar arası karşılaştırmalarda bütün demografik değişkenler açısından farklılaşma olup olmadığı istatistiksel olarak değerlendirilmiştir. Basıklık ve çarpıklık analizi sonucunda Sosyal İklim Ölçeği toplam puanı, iş etiği, mesleki dayanışma, iletişim, sosyal ağ önemi, kurumsal adalet ve iş dışı ilişkiler alt boyutlarında, TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği insan kaynakları yönetimi algısı alt boyutu, Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanı, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık alt boyutlarında parametrik test olan ANOVA Testi uygulanmıştır. Sosyal İklim Ölçeği kurumsal destek, kişilerarası ilişkiler ve olumlu bireysel tutum alt boyutunda, TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanı, kurumsal kalite uygulamaları algısı, çalışan odaklı uygulamalar algısı ve yönetim uygulamaları algısı alt boyutlarına non-parametrik test olan Kruskal Wallis Testi uygulanmıştır. Ortaya çıkan anlamlı farklılaşmalar ise şu şekildedir:

Sosyal İklim Ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyutunda 26-35 yaş arasındaki katılımcılar 18-25 yaş grubuna göre 0,34 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Sosyal ağ önemi alt boyutunda 45 yaş üstü katılımcılar, 18-25 yaş grubuna göre 0,62 ortalama farkla, 26-35 yaş grubunda olanlara göre ise 0,81 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır. TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanında 26-35 yaş grubundaki katılımcılar, 45 yaş üstü katılımcılara göre 0,61 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanında 18-25 yaş grubu 45 yaş üstü katılımcılara göre 0,54 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. İnsan kaynakları yönetimi algısı alt boyutunda 45 yaş üstü katılımcılar, 26-35 yaş grubuna göre 0,80 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır. Çalışan odaklı uygulamalar algısı alt boyutunda 26-35 yaş grubundaki katılımcılar, 45 yaş üstü katılımcılara göre 0,55 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanında 45 yaş üstü katılımcılar, 18-25 yaş grubuna göre 0,65 farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır. Duygusal bağlılık alt boyutunda 45 yaş üstü katılımcılar, 18-25 yaş grubuna göre 0,65 ortalama farkla, 26-35 yaş grubunda olanlara göre ise 0,70 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır. Normatif bağlılık alt boyutunda 36-45 yaş grubunda olan katılımcılar, 18-25 yaş grubuna göre 0,64 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır.

Sosyal İklim Ölçeği toplam puanında idari işlerde görev alan katılımcılar, teknisyen/tekniker grubuna göre 0,57 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır. Kurumsal destek alt boyutunda teknisyen/tekniker grubunda yer alan katılımcılar, temizlik/güvenlik grubunda yer alan katılımcılara göre 0,76 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Kişilerarası ilişkiler alt boyutunda teknisyen/tekniker grubunda yer alan katılımcılar hemşire/ebe grubuna göre 0,4 ortalama farkla olumsuz yönde, idari işler grubuna göre ise 0,54 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Sosyal ağ önemi alt boyutunda, temizlik/güvenlik grubunda yer alan katılımcılar, hemşire/ebelere göre 0,72, teknisyen/teknikere göre ise 1 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır. Sosyal ağ önemi alt boyutunda idari işlerde görev alan katılımcılar, teknisyen/tekniker grubuna göre 0,93 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır. TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanında teknisyen/tekniker grubunda yer alan katılımcılar doktorlara göre 0,73, temizlik/güvenlik çalışanlarına göre 0,86, idari işlerde çalışanlara göre ise 1,09 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanında hemşire/ebe grubu temizlik/güvenlik grubuna göre 0,72, idari işlere göre ise 0,95 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Fizyoterapist/diyetisyen grubu ise idari işlere göre 0,98 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği kurumsal kalite uygulamaları algısı alt boyutunda teknisyen/tekniker grubu, doktorlara göre 0,84, temizlik/güvenlik grubuna göre 0,92, idari işler grubuna göre ise 1,1 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Kurumsal kalite uygulamaları algısı alt boyutunda fizyoterapist /diyetisyen grubu temizlik/güvenlik grubuna göre 1,02, idari işler grubuna göre ise 1,2 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Hemşire/ebe grubu ise temizlik/güvenlik grubuna göre 0,84, idari işler grubuna göre ise 1,02 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. İnsan kaynakları yönetimi algısı alt boyutunda temizlik/güvenlik grubunda yer alan katılımcılar teknisyen/tekniker grubuna göre 0,76 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır. İnsan kaynakları yönetimi algısı alt boyutunda idari işlerde görev alan katılımcılar, hemşire/ebe grubuna göre 1,14, teknisyen/tekniker grubuna göre ise 1.24 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır. Çalışan odaklı uygulamalar algısı alt boyutunda fizyoterapist /diyetisyen grubu, idari işler grubuna göre 1,15 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Çalışan odaklı uygulamalar algısı alt boyutunda hemşire/ebe grubu, temizlik/güvenlik grubuna göre 0,63, idari işler grubuna göre ise 0,93 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Teknisyen/tekniker grubu ise temizlik/güvenlik grubuna göre 0,71, idari işler grubuna göre ise 1,01 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır.

Yönetim uygulamaları algısı alt boyutunda teknisyen/tekniker grubu temizlik/güvenlik grubuna göre 1,08, idari işler grubuna göre ise 0,92 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Aynı boyutta hemşire/ebe grubu temizlik/güvenlik grubuna göre 0,69, idari işlere göre ise 0,53 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanında temizlik/güvenlik grubunda yer alan katılımcılar hemşire/ebe grubuna göre 0,91, teknisyen/tekniker grubuna göre ise 1,05 ortalama fark ile olumlu yönde farklılaşmıştır. Aynı boyutta idari işlerde görev alan katılımcılar, teknisyen/tekniker grubuna göre 0,83 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır. Duygusal bağlılık alt boyutunda hemşire/ebeler 0,92 ortalama farkla temizlik/güvenlik grubundan, 0,85 ortalama farkla da idari işlerde çalışan katılımcılara göre olumsuz yönde farklılaşmışlardır. Duygusal bağlılık alt boyutunda teknisyen/teknikerler 0,87 ortalama farkla temizlik/güvenlik grubundan, idari işlerden ise 0,81 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmışlardır. Devam bağlılığı alt boyutunda teknisyen/tekniker grubundaki katılımcılar, temizlik/güvenlik grubuna göre 1,33, idari işler grubuna göre ise 1,11 ortalama fark ile olumsuz yönde farklılaşmıştır. Devam bağlılığı alt boyutunda temizlik/güvenlik grubu hemşire/ebe grubuna göre 1,04 ortalama fark ile olumlu yönde farklılaşmıştır. Normatif bağlılık alt boyutunda temizlik/güvenlik grubu teknisyen/tekniker grubuna göre 1,14 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır.

Sosyal İklim Ölçeği iş dışı ilişkiler alt boyutunda 15-20 yıl arası mesleki deneyime sahip olanların, 1 yıldan daha az deneyimi olanlara göre 0,97, 3-5 yıl deneyimi olanlara göre ise 1,03 ortalama farkla olumlu yönde farklılaştığı görülmektedir.

Sosyal İklim Ölçeği kurumsal adalet alt boyutunda yüksek lisans mezunları, lise mezunlarına göre 1,43, ön lisans mezunlarına göre ise 1,38 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. İş dışı ilişkiler alt boyutunda yüksek lisans mezunları, ön lisans mezunlarına göre 0,48, lisans mezunlarına göre ise 0,48 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği yönetim uygulamaları algısı alt boyutunda ön lisans mezunları, lise mezunlarına göre 0,65 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanında lise mezunları, ön lisans mezunlarına göre 0,63 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. Duygusal bağlılık alt boyutunda lise mezunları, ön lisans mezunlarına göre 0,60 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır.

Devam bağıllığı alt boyutunda ön lisans mezunları, lise mezunlarına göre 0,85, lisans mezunlarına göre ise 0,81 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Normatif bağıllık alt boyutunda ilkokul/ortaokul mezunları, ön lisans mezunlarına göre 1,21 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır.

Katılımcılar çalıştıkları birime göre değerlendirildiklerinde Sosyal İklim Ölçeği sosyal ağ önemi alt boyutunda klinik destek hizmetlerinde görev alanlar, temizlik/güvenlik hizmetlerinde görev alanlara göre 1,29 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır. TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanında klinik destek hizmetlerinde görev alan katılımcılar, idari işler de görev alan katılımcılara göre 0,71, temizlik/güvenlik grubunda yer alan katılımcılara göre ise 0,99 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Kurumsal kalite uygulamaları algısı alt boyutunda klinik destek hizmetlerinde görev alan katılımcılar, idari işler de görev alan katılımcılara göre 0,65, temizlik/güvenlik grubunda yer alan katılımcılara göre ise 1,05 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Yönetim uygulamaları algısı alt boyutunda klinik destek hizmetlerinde görev alan katılımcılar, idari işler de görev alan katılımcılara göre 0,76, temizlik/güvenlik grubunda yer alan katılımcılara göre ise 1,15 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Örgütsel Bağıllık Ölçeği toplam puanında temizlik/güvenlik hizmetlerinde çalışanların, klinik/servis'te çalışanlara göre 0,92, klinik destek hizmetlerinde çalışanlara göre ise 1,23 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmaktadır. Devam bağıllığı alt boyutu puanında yoğun bakımda görev yapanlar, klinik/servis'te görev yapanlara göre 1,20, klinik destek hizmetlerinde görev yapanlardan ise 1,66 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. Aynı boyutta temizlik/güvenlik çalışanları, klinik/servis'te çalışanlardan 1,22, klinik destek hizmetlerinde çalışanlardan ise 1,69 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. Normatif bağıllık alt boyutu puanında temizlik/güvenlik çalışanları, 1,11 ortalama farkla poliklinik çalışanlarından, 1,47 farkla da klinik destek hizmetlerinde çalışanlardan olumlu yönde farklılaşmıştır.

Sosyal İklim Ölçeği olumlu bireysel tutum alt boyutunda 20 kişi üzeri gruplar ile çalışanlar, 7-10 kişilik gruplarla çalışanlara göre 0,56 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Kurumsal adalet alt boyutuna göre kurumda 15-19 kişilik gruplarda çalışanlar, 1-3 kişilik gruplarda çalışanlara göre 1,50 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanında 15-19 kişilik gruplar ile çalışanlar, 1-3 kişilik gruplarla çalışanlara göre 0,8 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. İnsan kaynakları yönetimi

algısı alt boyutunda 20 kişi üzeri çalışanlar, 15-19 kişilik gruplarla çalışanlara göre 0,91 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. Çalışan odaklı uygulamalar algısı alt boyutunda 15-19 kişilik gruplar ile çalışanlar, 11-14 kişilik gruplarla çalışanlara göre 0,47, 1-3 kişilik gruplarla çalışanlara göre ise 0,82 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Yönetim uygulamaları algısı alt boyutunda 15-19 kişilik gruplar ile çalışanlar, 1-3 kişilik gruplarla çalışanlara göre 0,9 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanında 7-10 kişilik gruplarla çalışanlar, 1-3 kişilik gruplarla çalışanlara göre 0,64, 20 kişi üstü gruplarla çalışanlardan ise 1,10 ortalama fark ile olumsuz yönde farklılaşmıştır. Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanında 15-19 kişilik gruplarda çalışanlar 20 kişi üstü gruplarda çalışanlara göre 0,95 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Devam bağlılığı alt boyut puanına göre 7-10 kişilik gruplarda çalışanlar, 1-3 kişilik gruplara göre 1,33, 11-14 kişilik gruplara göre 1,34, 20 kişi üstü gruplarda çalışanlara göre ise 2,16 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır.

Sosyal İklim Ölçeği iş dışı ilişkiler alt boyut puanı 1 yıldan daha az süredir kurumda çalışan katılımcılar, 2-4 yıl arası çalışan katılımcılara göre 0,65, 4-10 yıl arası çalışanlara göre ise 0,70 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır.

TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanında bulunduğu görevde 1-2 yıl arasında çalışan katılımcılar, 4-10 yıl arasında çalışanlara göre 0,48 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır.

Kendinizi hastane çalışan ailesinin bir parçası olarak görüyor musunuz? Sorusuna katılımcıların verdikleri cevaplara göre Sosyal İklim Ölçeği toplam puanında hayır diyenler, evet, tamamen cevabını verenlere göre 1,14, evet, kısmen cevabını verenlere göre ise 0,93 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Kurumsal destek alt boyutu puanında hayır diyen katılımcılar, evet, kısmen diyenlere göre 1,4, evet tamamen diyenlere göre ise 1,89 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Aynı boyutta evet, kısmen diyenler, evet, tamamen diyenlere göre 0,49 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. İş etiği alt boyutunda evet, tamamen diyenler, hayır diyenlere göre 1,15 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. Kişilerarası ilişkiler alt boyutunda hayır diyen katılımcılar, evet, kısmen diyenlere göre 0,74, evet tamamen diyenlere göre ise 0,91 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. İletişim alt boyut puanı hayır diyenler, evet, tamamen cevabını verenlere göre 1,78, evet, kısmen cevabını verenlere göre ise

1,47 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. İş dışı ilişkiler alt boyutunda hayır diyenler, evet, tamamen cevabını verenlere göre 0,72, evet, kısmen cevabını verenlere göre ise 0,72 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanında hayır diyen katılımcılar, evet, kısmen diyenlere göre 0,92, evet tamamen diyenlere göre ise 1,28 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Aynı boyutta evet, kısmen diyenler, evet, tamamen diyenlere göre 0,36 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Kurumsal kalite uygulamaları algısı alt boyutunda hayır diyenler, evet, tamamen diyenlere göre 1,02 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. İnsan kaynakları yönetimi algısı alt boyutunda evet, tamamen diyenler, evet, kısmen diyenlere göre 0,44, hayır diyenlere göre ise 1,57 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. Aynı alt boyutta evet, kısmen diyenler, hayır diyenlere göre 1,13 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. Çalışan odaklı uygulamalar algısı alt boyutunda hayır diyenler, evet, tamamen diyenlere göre 1,05 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Aynı boyutta evet, kısmen diyenler, evet, tamamen diyenlere göre 0,32 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Yönetim uygulamaları algısı alt boyutunda hayır diyen katılımcılar, evet, kısmen diyenlere göre 1,19, ‘Evet tamamen’ diyenlere göre ise 1,06 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Aynı boyutta ‘Evet, kısmen’ diyenler, evet, tamamen diyenlere göre 0,39 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır. Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanında ‘Evet, tamamen diyenler, ‘Evet, kısmen’ diyenlere göre 0,44, ‘Hayır’ diyenlere göre ise 1,80 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. Aynı alt boyutta ‘Evet, kısmen’ diyenler, ‘Hayır’ diyenlere göre 1,36 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. Duygusal bağlılık alt boyutunda ‘Evet, tamamen’ diyenler, ‘Evet, kısmen’ diyenlere göre 0,54, ‘Hayır’ diyenlere göre ise 2,04 ortalama farkla olumlu yönde farklılaşmıştır. Devam bağlılığı alt boyutunda ‘Hayır diyenler, ‘Evet, tamamen’ diyenlere göre 1,91, ‘Evet, kısmen’ diyenlere göre ise 1,47 ortalama farkla olumsuz yönde farklılaşmıştır.

Aile toplam gelirine göre ve daha önce farklı bir kurumda çalışma durumuna göre veriler incelendiğinde anlamlı farklılık saptanmamıştır. Ölçek alt boyutları değerlendirildiğinde mesleki dayanışma alt boyutunda anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. En çok farklılaşma olan demografik değişkenler ise meslek gruplarında ve ‘Kendinizi çalışan ailesinin bir parçası olarak görüyor musunuz?’ Sorusuna verilen yanıtlarda görülmüştür.

Tablo 4.11: Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklere ve Alt Boyutlara Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (ANOVA Testi ve Kruskal Wallis Bulguları)																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$
Cinsiyet	Kadın	5,59 (0,69)	5,68 (1,01)	5,2 (1,36)	6,11 (0,63)	5,79 (0,85)	6,07 (0,69)	5,13 (1,79)	5,44 (1,22)	4,08 (1,77)	5,75 (1,05)	5,55 (0,9)	5,6 (0,99)	5,34 (1,17)	5,66 (0,86)	5,65 (1,02)	5 (1,06)	5,25 (1,1)	4,52 (1,45)	4,95 (1,23)
	Erkek	5,59 (0,64)	5,75 (0,87)	5,28 (1,28)	6,16 (0,65)	5,79 (0,82)	6,14 (0,65)	4,79 (1,77)	5,53 (1,33)	3,61 (1,63)	5,75 (1,03)	5,55 (1,06)	5,65 (1,12)	5,31 (1,14)	5,66 (1,12)	5,61 (1,1)	5,23 (1,06)	5,4 (1,05)	4,99 (1,42)	5,09 (1,22)
Yaş	18-25 yaş	5,62 (0,68)	5,64 (1,04)	5,33 (1,35)	6,29 (0,57) ⁷³	5,85 (0,9)	6,15 (0,72)	5,03 (1,96)	5,41 (1,19) ¹	4,11 (1,87)	5,52 (1,1)	5,43 (0,95) ⁷⁵	5,49 (0,98)	5,23 (1,09)	5,52 (1,07)	5,54 (1,1)	4,87 (1,01) ⁴	5,17 (1,05) ⁵	4,42 (1,45)	4,71 (1,26) ⁷
	26-35 yaş	5,44 (0,74)	5,54 (1,04)	5 (1,34)	5,95 (0,75) ⁷³	5,58 (0,96)	5,98 (0,77)	4,9 (1,72)	5,23 (1,5) ²	4,14 (1,57)	5,77 (1,05)	5,36 (0,98) ⁷⁴	5,44 (1,12)	5,07 (1,29) ³	5,53 (0,89) ⁷⁶	5,47 (1,07)	4,94 (1,17)	5,11 (1,2) ⁶	4,57 (1,49)	4,94 (1,3)
	36-45 yaş	5,67 (0,61)	5,93 (0,82)	5,3 (1,3)	6,17 (0,58)	5,95 (0,57)	6,13 (0,54)	4,92 (1,8)	5,62 (1,11)	3,49 (1,76)	5,96 (0,96)	5,79 (0,96)	5,9 (1,03)	5,59 (1,05)	5,81 (1,03)	5,86 (0,98)	5,36 (0,95)	5,53 (1)	5,03 (1,38)	5,35 (0,97) ⁷
	>45	5,76 (0,45)	5,94 (0,65)	5,48 (1,28)	6,14 (0,42)	5,99 (0,54)	6,21 (0,42)	5,37 (1,51)	6,04 (0,56) ^{1,2}	3,48 (1,62)	5,94 (0,92)	5,97 (0,73) ^{74,75}	5,99 (0,78)	5,87 (0,91) ³	6,08 (0,53) ⁷⁶	5,98 (0,86)	5,53 (0,86) ⁴	5,81 (0,73) ^{5,6}	5,12 (1,32)	5,33 (1,12)
Medeni durum	Evli	5,6 (0,64)	5,74 (0,95)	5,24 (1,26)	6,06 (0,6)	5,86 (0,63)	6,16 (0,62)	4,95 (1,63)	5,49 (1,32)	3,84 (1,74)	5,91 (0,87)	5,66 (0,99)	5,72 (1,06)	5,5 (1,18)	5,76 (0,97)	5,7 (1,14)	5,29 (1,15)	5,52 (1,19)	4,84 (1,57)	5,29 (1,18)
	Bekâr	5,58 (0,7)	5,7 (0,96)	5,24 (1,39)	6,18 (0,67)	5,73 (0,97)	6,04 (0,71)	5,04 (1,91)	5,45 (1,21)	3,98 (1,73)	5,62 (1,13)	5,46 (0,94)	5,55 (1,03)	5,21 (1,13)	5,58 (0,96)	5,59 (0,98)	4,93 (0,96)	5,15 (0,98)	4,6 (1,33)	4,81 (1,17)
Eğitim durumu	İlkokul/ Ortaokul	5,57 (0,52)	5,98 (0,56)	5,17 (1,1)	6,19 (0,66)	6,07 (0,69)	6,06 (0,68)	4,03 (2,04)	5,82 (0,75)	3,5 (2,16)	4,95 (1,69)	5,8 (0,59)	5,98 (0,48)	5,62 (0,83)	5,6 (1,06)	5,98 (0,45)	5,67 (0,96)	5,8 (0,76)	5,2 (1,12)	5,95 (1,42) ³⁶
	Lise	5,64 (0,59)	5,9 (0,73)	5,14 (1,3)	6,14 (0,64)	5,75 (0,7)	6,16 (0,66)	4,7 (1,83)	5,73 (1,15)	4,32 (1,56) ²⁸	5,86 (1,08)	5,86 (0,6)	5,94 (0,66)	5,58 (0,8)	5,96 (0,61)	6,04 (0,62) ¹⁰²	5,37 (0,93) ³²	5,61 (1,02) ³³	5,03 (1,31) ³⁴	5,2 (1,01)
	Ön lisans	5,47 (0,71)	5,46 (1,11)	5,09 (1,27)	6,02 (0,75)	5,74 (0,96)	6,12 (0,82)	4,95 (1,73)	5,2 (1,44)	4,27 (1,68) ²⁹	5,68 (1,07) ³⁰	5,36 (0,9)	5,42 (0,96)	5,13 (1,17)	5,56 (0,92)	5,39 (1,12) ¹⁰²	4,74 (1,19) ³²	5,02 (1,22) ³³	4,18 (1,62) ^{34,35}	4,74 (1,41) ³⁶
	Lisans	5,63 (0,72)	5,77 (0,89)	5,31 (1,52)	6,27 (0,49)	5,69 (0,95)	6,03 (0,6)	5,18 (1,83)	5,58 (1,1)	3,69 (1,81)	5,68 (0,93) ³¹	5,37 (1,2)	5,43 (1,26)	5,22 (1,29)	5,39 (1,3)	5,45 (1,25)	5,2 (0,92)	5,35 (0,91)	4,99 (1,26) ³⁵	5,09 (1,03)
	Yüksek Lisans	5,69 (0,7)	5,8 (1,11)	5,48 (1,39)	6,15 (0,56)	6,03 (0,43)	6,04 (0,41)	5,56 (1,65)	5,44 (1,33)	2,9 (1,5) ^{28,29}	6,17 (0,38) ^{30,31}	5,69 (1,17)	5,73 (1,39)	5,43 (1,49)	5,85 (0,76)	5,83 (1,07)	5,04 (0,98)	5,25 (1,09)	4,82 (1,21)	4,8 (1,01)
	Doktora	5,92 (0,24)	6 (0,39)	6,12 (0,7)	6,19 (0,31)	5,96 (0,51)	6,06 (0,25)	6,22 (0,69)	5,83 (0,52)	3 (0,84)	6,17 (0,75)	5,99 (0,55)	6,17 (0,75)	5,86 (0,84)	6,03 (0,32)	5,83 (0,58)	5,33 (0,76)	5,67 (0,48)	4,8 (1,61)	5,17 (1,07)

Tablo 4.11: Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklere ve Alt Boyutlara Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (ANOVA Testi ve Kruskal Wallis Bulguları) (Devam)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$
Mesleğiniz	Doktor	5,78 (0,45)	5,91 (0,5)	5,57 (1,27)	6,14 (0,43)	6,01 (0,57)	6,1 (0,43)	5,84 (1,36)	5,63 (1,01)	3,41 (1,35)	6,04 (0,75)	5,86 (0,59) ⁸⁰	6,04 (0,76) ⁸⁶	5,63 (0,72)	5,86 (0,52)	5,91 (0,71)	5,11 (0,72)	5,34 (0,65)	4,85 (1,06)	4,87 (1,02)
	Hemşire/Ebe	5,53 (0,71)	5,59 (1)	4,91 (1,37)	6,25 (0,63) ⁷⁸	5,96 (0,72)	6,17 (0,58)	4,81 (1,97)	5,32 (1,29) ⁹	4,09 (1,64)	5,79 (0,97)	5,27 (1,07) ^{83,84}	5,28 (1,24) ^{91,92}	5,02 (1,39) ¹³	5,41 (0,88) ^{94,95}	5,49 (0,97) ^{100,101}	4,85 (1,06) ¹⁵	5 (1,25) ^{18,19}	4,42 (1,49) ²⁴	5,02 (1)
	Fizyoterapist/ Diyetisyen	5,67 (0,58)	5,64 (0,85)	5,74 (1,18)	6,36 (0,44)	5,6 (1,01)	5,91 (0,62)	5,31 (1,66)	5,6 (0,97)	3,53 (1,47)	5,63 (0,88)	5,24 (1,02) ⁸⁵	5,1 (1,16) ^{89,90}	5,36 (0,85)	5,19 (1,26) ⁹³	5,38 (1,21)	5,06 (0,67)	5,16 (0,75)	4,95 (0,74)	4,97 (0,77)
	Teknisyen/ Tekniker	5,34 (0,71) ⁸	5,33 (1,15) ⁷⁷	4,94 (1,41)	5,85 (0,72) ^{78,79}	5,59 (0,96)	6,07 (0,77)	4,83 (1,74)	5,04 (1,55) ^{10,11}	4,13 (1,73)	5,71 (1,03)	5,13 (1,1) ^{80,81,82}	5,2 (1,09) ^{86,87,88}	4,92 (1,25) ^{12,14}	5,33 (1,17) ^{96,97}	5,1 (1,19) ^{98,99}	4,71 (1,25) ^{16,17}	5,04 (1,15) ^{20,21}	4,13 (1,75) ^{22,23}	4,61 (1,5) ²⁵
	Temizlik/ Güvenlik	5,66 (0,49)	6,09 (0,52) ⁷⁷	5,1 (1,31)	6,15 (0,51)	5,83 (0,69)	6,18 (0,62)	4,49 (2)	6,05 (0,73) ^{9,10}	3,88 (1,82)	5,55 (1,38)	5,99 (0,54) ^{81,83}	6,12 (0,51) ^{87,89,91}	5,68 (0,82) ¹²	6,04 (0,75) ^{94,96}	6,18 (0,48) ^{98,100}	5,76 (0,82) ^{15,16}	5,91 (0,79) ^{18,20}	5,46 (1,1) ^{22,24}	5,75 (1,1) ²⁵
	İdari işler	5,91 (0,64) ⁸	6,03 (0,93)	5,89 (1,2)	6,39 (0,53) ⁷⁹	6,1 (0,72)	6,14 (0,52)	5,68 (1,29)	5,98 (0,8) ¹¹	3,07 (2,12)	6,05 (0,74)	6,22 (0,57) ^{82,84,85}	6,3 (0,55) ^{88,90,92}	6,16 (0,73) ^{13,14}	6,34 (0,61) ^{93,95,97}	6,02 (1,28) ^{99,101}	5,54 (0,76) ¹⁷	5,85 (0,87) ^{19,21}	5,24 (0,98) ²³	5,17 (1,14)
	Diğer	5,55 (0,9)	5,74 (1,21)	5,42 (0,95)	6,01 (0,9)	5,34 (1,06)	5,88 (1,14)	4,73 (1,7)	5,06 (1,48)	5 (1,35)	5,5 (1,25)	5,66 (0,66)	5,86 (0,58)	5,18 (1,22)	5,81 (0,57)	5,92 (0,72)	4,84 (1,25)	5,15 (1,25)	4,38 (1,66)	4,63 (1,31)
Meslekte deneyim	< 1 yıl	5,72 (0,61)	5,84 (0,76)	5,44 (1,54)	6,22 (0,61)	5,88 (0,91)	6,27 (0,68)	5,26 (1,89)	5,39 (1,53)	4,51 (1,93)	5,34 (1,35) ²⁶	5,46 (0,93)	5,44 (1,04)	5,35 (0,96)	5,53 (1,15)	5,61 (1,11)	4,92 (0,93)	5,19 (0,93)	4,48 (1,21)	4,81 (1,26)
	1-3 yıl	5,46 (0,69)	5,49 (1,17)	5,12 (1,18)	6,16 (0,6)	5,69 (0,98)	5,96 (0,74)	4,48 (2,07)	5,5 (1,09)	4,08 (1,64)	5,73 (0,94)	5,42 (0,88)	5,51 (0,89)	5,2 (1,11)	5,51 (0,89)	5,52 (0,92)	4,92 (1,14)	5,16 (1,13)	4,52 (1,56)	4,81 (1,44)
	3-5 yıl	5,51 (0,85)	5,87 (1,06)	4,85 (1,66)	6,09 (0,99)	5,67 (0,85)	6,02 (0,9)	4,86 (1,96)	5,29 (1,29)	4,21 (1,88)	5,29 (1,08) ²⁷	5,58 (0,98)	5,8 (0,85)	5,29 (1,33)	5,6 (1,05)	5,61 (1,58)	5,08 (0,93)	5,26 (0,99)	4,72 (1,44)	5,09 (1,4)
	5-10 yıl	5,56 (0,73)	5,73 (0,98)	5,05 (1,34)	6,1 (0,55)	5,83 (0,76)	6,11 (0,69)	4,9 (1,69)	5,69 (1,14)	3,8 (1,71)	5,82 (1,13)	5,5 (0,94)	5,58 (1,16)	5,2 (1,32)	5,67 (0,66)	5,64 (0,75)	5,17 (1,12)	5,38 (1,15)	4,8 (1,42)	5,11 (1,15)
	10-15 yıl	5,52 (0,58)	5,64 (0,75)	5,2 (1,29)	6,06 (0,69)	5,71 (0,98)	6,04 (0,63)	5,12 (1,72)	5,18 (1,38)	3,4 (1,47)	5,92 (0,72)	5,73 (0,93)	5,82 (1)	5,53 (1,05)	5,84 (0,94)	5,78 (0,96)	5,17 (1,14)	5,38 (1,15)	4,85 (1,39)	5,05 (1,25)
	15-20 yıl	5,68 (0,48)	5,73 (0,85)	5,54 (1,06)	6,03 (0,53)	5,92 (0,39)	6,12 (0,55)	5,19 (1,38)	5,45 (1,4)	3,79 (1,77)	6,32 (0,61) ^{26,27}	5,78 (0,86)	5,89 (0,82)	5,49 (0,98)	5,93 (0,96)	5,89 (0,88)	5,24 (1,1)	5,38 (1,21)	4,93 (1,62)	5,3 (0,9)
	>20 yıl	5,74 (0,74)	5,76 (1,17)	5,62 (1,04)	6,21 (0,58)	5,88 (0,69)	6,11 (0,43)	5,63 (1,37)	5,81 (0,73)	3,31 (1,5)	6,06 (0,64)	5,49 (1,34)	5,48 (1,4)	5,43 (1,46)	5,63 (1,24)	5,46 (1,43)	5,18 (1,07)	5,52 (1,02)	4,64 (1,77)	5 (0,97)

Tablo 4.11: Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklere ve Alt Boyutlara Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (ANOVA Testi ve Kruskal Wallis Bulguları) (Devam)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$
Aile toplam geliri	17.000-25.000 TL	5,54 (0,59)	5,99 (0,69)	4,78 (1,49)	6,21 (0,66)	5,54 (0,67)	5,95 (0,76)	4,77 (2,08)	5,86 (0,71)	3,82 (1,8)	5,38 (1,2)	5,63 (0,76)	5,71 (0,8)	5,44 (0,91)	5,68 (0,91)	5,77 (0,99)	5,14 (1,06)	5,4 (1,06)	4,73 (1,49)	4,98 (1,26)
	25.001-40.000 TL	5,54 (0,75)	5,69 (1,08)	5,31 (1,29)	6,04 (0,8)	5,64 (0,99)	6 (0,83)	4,79 (1,82)	5,41 (1,33)	3,95 (1,6)	5,67 (1,08)	5,58 (0,76)	5,73 (0,81)	5,23 (1,05)	5,67 (0,77)	5,77 (0,71)	5,04 (1,07)	5,17 (1,16)	4,78 (1,31)	5,02 (1,2)
	40.001-55.000	5,52 (0,65)	5,29 (1,1)	5,23 (1,14)	6,14 (0,53)	5,93 (0,89)	6,33 (0,66)	5,09 (1,56)	5,25 (1,61)	3,95 (1,67)	5,97 (1,09)	5,22 (1,14)	5,25 (1,17)	5,12 (1,21)	5,39 (1,31)	5,1 (1,46)	4,86 (1,37)	5,18 (1,29)	4,21 (1,84)	4,88 (1,7)
	55.001-70.000	5,5 (0,52)	5,6 (0,71)	4,93 (1,27)	6,1 (0,54)	5,74 (0,88)	6,13 (0,63)	4,7 (1,7)	5,37 (1,14)	4,4 (1,58)	5,78 (0,81)	5,61 (0,76)	5,61 (0,87)	5,47 (0,9)	5,77 (0,75)	5,65 (0,89)	5,2 (0,98)	5,45 (0,93)	4,76 (1,49)	5,1 (1,15)
	>70.000	5,74 (0,75)	5,85 (1)	5,59 (1,39)	6,16 (0,56)	6,01 (0,64)	6,12 (0,46)	5,54 (1,68)	5,52 (1,25)	3,36 (1,83)	6 (0,91)	5,66 (1,21)	5,69 (1,36)	5,47 (1,45)	5,78 (1)	5,77 (1,11)	5,09 (0,96)	5,32 (1,04)	4,76 (1,32)	4,91 (0,98)
Çalıştığınız birim	Acil Servis	5,53 (0,98)	5,44 (1,31)	5,3 (1,9)	6,05 (0,65)	5,69 (0,94)	6,19 (0,58)	4,67 (1,77)	5,67 (1,75)	4,44 (2,64)	5,89 (1,05)	5,32 (1,65)	5,25 (1,71)	5,37 (1,68)	5,33 (1,67)	5,39 (1,68)	5,3 (1,2)	5,32 (1,2)	4,98 (1,79)	5,64 (1,07)
	Poliklinik	5,58 (0,63)	5,65 (0,99)	5,37 (1,05)	6,06 (0,49)	5,76 (0,89)	5,84 (0,78)	5,42 (1,4)	5,48 (1,07)	3,7 (1,46)	5,72 (0,88)	5,69 (0,66)	5,85 (0,74)	5,28 (1,06)	5,84 (0,56)	5,92 (0,72)	4,95 (1,06)	5,14 (1,08)	4,79 (1,14)	4,69 (1,22) ⁴⁴
	Yoğun Bakım	5,58 (0,56)	5,86 (0,55)	5,17 (1,29)	5,96 (0,58)	5,86 (0,53)	6,02 (0,62)	4,71 (1,66)	5,75 (0,47)	3,96 (1,38)	5,71 (1,22)	5,59 (0,53)	5,82 (0,53)	5,26 (0,85)	5,49 (0,7)	5,82 (0,66)	5,42 (0,68)	5,49 (0,54)	5,46 (0,88) ^{40, 41}	5,23 (1,06)
	Klinik/ Servis	5,67 (0,68)	5,79 (0,96)	5,06 (1,39)	6,33 (0,6)	6 (0,76)	6,31 (0,62)	5,15 (1,95)	5,5 (1,07)	4,31 (1,66)	5,59 (1,18)	5,49 (1,01)	5,56 (1,13)	5,32 (1,23)	5,59 (0,98)	5,52 (1,19)	4,87 (0,95) ³⁸	5,13 (1,18)	4,25 (1,45) ^{40, 42}	4,99 (0,95)
	Klinik destek hizmetleri	5,31 (0,64)	5,27 (1,1)	4,88 (1,3)	5,93 (0,71)	5,44 (1,1)	6,21 (0,68)	4,84 (1,68)	4,81 (1,64) ³⁷	3,88(1,4 6)	5,83 (0,87)	5,06 (1) ^{103,104}	5,13 (0,98) ^{105, 106}	4,81 (1,14)	5,3 (1,01)	5,07 (1,11) ^{107, 108}	4,56 (1,15) ³⁹	5,03 (0,99)	3,79 (1,63) ^{41, 43}	4,33 (1,63) ⁴⁵
	Temizlik/ güvenlik hizmetleri	5,77 (0,53)	6,11 (0,53)	5,41 (1,23)	6,19 (0,46)	5,87 (0,58)	6,25 (0,66)	4,63 (2,12)	6,11 (0,79) ³⁷	4,11 (1,88)	5,84 (1,29)	6,05 (0,57) ¹⁰⁴	6,18 (0,62) ¹⁰⁶	5,8 (0,74)	6,04 (0,75)	6,22 (0,49) ¹⁰⁸	5,8 (0,84) ^{38, 39}	5,95 (0,85)	5,48 (1,17) ^{42, 43}	5,8 (1) ^{44,45}
	İdari işler	5,73 (0,79)	5,84 (1,14)	5,51 (1,42)	6,26 (0,56)	5,94 (0,74)	6,08 (0,53)	5,36 (1,58)	5,71 (1,23)	3,23 (2,05)	6,1 (0,68)	5,77 (1,26) ¹⁰³	5,78 (1,43) ¹⁰⁵	5,55 (1,59)	6,03 (0,89)	5,83 (1,1) ¹⁰⁷	5,37 (1,11)	5,62 (1,2)	5,07 (1,4)	5,13 (1,13)
	Diğer	5,53 (0,62)	5,7 (0,82)	5,36 (1,34)	6,06 (0,82)	5,71 (0,86)	5,84 (0,73)	4,8 (1,95)	5,32 (1,38)	3,79 (1,72)	5,6 (1,09)	5,52 (0,74)	5,54 (0,77)	5,44 (0,84)	5,58 (1,04)	5,57 (0,93)	5,09 (1,07)	5,25 (1,09)	4,84 (1,31)	5,03 (1,14)
Kurumda statünüz	Çalışan	5,58 (0,65)	5,69 (0,94)	5,24 (1,3)	6,12 (0,64)	5,76 (0,84)	6,09 (0,69)	5 (1,78)	5,46 (1,26)	3,98 (1,68)	5,7 (1,06)	5,53 (0,91)	5,62 (0,99)	5,3 (1,13)	5,64 (0,92)	5,64 (1,01)	5,06 (1,06)	5,28 (1,08)	4,69 (1,44)	4,97 (1,24)
	Yönetici	5,68 (0,89)	5,89 (1,2)	5,18 (1,61)	6,23 (0,68)	6,1 (0,8)	6,16 (0,53)	5,12 (1,85)	5,68 (1,26)	3,12 (2,07)	6,26 (0,56)	5,68 (1,42)	5,63 (1,5)	5,65 (1,47)	5,81 (1,36)	5,65 (1,44)	5,29 (1,06)	5,5 (1,06)	4,69 (1,58)	5,31 (1)

Tablo 4.11: Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklere ve Alt Boyutlara Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (ANOVA Testi ve Kruskal Wallis Bulguları) (Devam)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$
Birimde çalışan sayısı	1-3 kişi	5,68 (0,55)	5,92 (0,81)	5,48 (1,04)	6,11 (0,66)	5,85 (0,78)	6,03 (0,57)	5,26 (1,76)	5,52 (1,15)	3,3 (1,57)⁴⁶	5,79 (1)	5,86 (0,72)¹¹⁰	5,92 (0,81)	5,63 (0,98)	5,94 (0,67)¹¹²	6,06 (0,71)¹¹³	5,25 (0,83)⁴⁸	5,5 (0,81)	4,93 (1,14)⁵¹	5,02 (1,07)
	4-6 kişi	5,53 (0,68)	5,52 (1,06)	5,08 (1,32)	6,16 (0,53)	5,71 (0,79)	5,98 (0,77)	5,09 (1,7)	5,65 (1,05)	4,17 (1,76)	5,76 (1,17)	5,38 (1,12)	5,46 (1,29)	5 (1,44)	5,64 (1)	5,56 (0,99)	4,96 (1,39)	5,07 (1,54)	4,74 (1,55)	4,96 (1,38)
	7-10 kişi	5,56 (0,66)	5,46 (1,06)	5 (1,22)	6,19 (0,56)	6,11 (0,66)	6,39 (0,6)¹⁰⁹	4,94 (1,65)	5,66 (1,14)	4,04 (1,77)	5,89 (1,02)	5,6 (0,74)	5,73 (0,72)	5,48 (0,95)	5,71 (0,73)	5,38 (1,26)	4,61 (0,91)^{48, 49}	5,09 (0,97)	3,59 (1,54)^{51, 52, 53}	4,66 (1,4)
	11-14 kişi	5,64 (0,71)	5,93 (0,98)	5,2 (1,56)	6,18 (0,74)	5,78 (0,82)	6,16 (0,68)	4,97 (2,09)	5,5 (1,28)	3,73 (1,61)	5,64 (1,06)	5,51 (1,06)	5,59 (0,96)	5,29 (1,25)	5,59 (1,28)¹¹¹	5,61 (1,11)	5,27 (0,98)	5,47 (0,97)	4,94 (1,25)⁵²	5,2 (1,22)
	15-19 kişi	5,57 (0,89)	5,45 (1,05)	5,44 (1,32)	6,05 (0,76)	5,6 (1,12)	6,16 (0,63)	5,25 (1,46)	5,07 (1,59)	4,81 (1,74)⁴⁶	5,78 (0,84)	5,06 (1,1)¹¹⁰	5,15 (1,27)	4,87 (1,16)⁴⁷	5,12 (1,01)^{111, 112}	5,16 (1,21)¹¹³	4,74 (0,94)⁵⁰	5,01 (0,97)	4,21 (1,41)	4,73 (0,84)
	=>20	5,46 (0,53)	5,87 (0,62)	5,01 (1,67)	6,05 (0,56)	5,69 (0,83)	5,83 (0,77)¹⁰⁹	4,08 (1,92)	5,31 (1,42)	3,71 (1,72)	5,62 (1,17)	5,8 (0,69)	5,8 (0,9)	5,78 (0,67)⁴⁷	5,8 (0,82)	5,85 (0,84)	5,7 (0,98)^{48, 49}	5,73 (0,89)	5,75 (1,12)⁵³	5,54 (1,34)
Kurumda çalışma süresi	<1 yıl	5,7 (0,62)	5,85 (0,78)	5,36 (1,38)	6,26 (0,57)	5,88 (0,79)	6,27 (0,59)	5,25 (1,74)	5,33 (1,4)	4,27 (1,92)	5,3 (1,23)⁵⁴	5,54 (0,87)	5,56 (0,92)	5,44 (1)	5,57 (1,02)	5,62 (1,04)	4,97 (0,84)	5,24 (0,87)	4,48 (1,18)	4,9 (1,1)
	1-2 yıl	5,37 (0,6)	5,33 (1,14)	5 (1,18)	6,03 (0,52)	5,69 (0,78)	6,05 (0,6)	4,57 (1,88)	5,53 (0,96)	3,62 (1,62)	5,76 (0,82)	5,24 (1,13)	5,27 (1,29)	4,96 (1,37)	5,46 (0,99)	5,41 (1,06)	4,79 (1,26)	4,97 (1,34)	4,38 (1,67)	4,84 (1,38)
	2-4 yıl	5,57 (0,75)	5,79 (1,02)	5,19 (1,27)	6,06 (0,75)	5,76 (1,05)	5,9 (0,79)	4,98 (1,89)	5,49 (1,31)	3,75 (1,6)	5,95 (0,94)⁵⁴	5,74 (0,7)	5,83 (0,73)	5,54 (0,9)	5,79 (0,71)	5,86 (0,79)	5,14 (1,11)	5,33 (1,12)	4,82 (1,52)	5,05 (1,08)
	4-10 yıl	5,65 (0,75)	5,86 (0,96)	5,2 (1,54)	6,23 (0,59)	5,77 (0,83)	6,07 (0,67)	5,06 (1,75)	5,7 (1,04)	3,66 (1,7)	6 (0,78)⁵⁵	5,56 (1,07)	5,71 (1,18)	5,25 (1,35)	5,73 (1,01)	5,59 (1,27)	5,22 (1,03)	5,43 (1,01)	4,95 (1,35)	5,01 (1,35)
	>10 yıl	5,57 (0,57)	5,55 (0,85)	5,42 (1,14)	5,9 (0,78)	5,83 (0,64)	6,14 (0,71)	5,05 (1,62)	5,34 (1,56)	4,23 (1,61)	6,09 (1,09)	5,69 (1,01)	5,8 (1)	5,44 (1,18)	5,84 (1,05)	5,74 (1,02)	5,5 (1,14)	5,78 (1,05)	5,03 (1,68)	5,4 (1,31)
Görevde çalışma süresi	<1 yıl	5,66 (0,64)	5,79 (0,84)	5,26 (1,46)	6,26 (0,57)	5,96 (0,82)	6,28 (0,58)	5,11 (1,87)	5,36 (1,41)	4,16 (1,95)	5,4 (1,3)	5,46 (1,03)	5,46 (1,17)	5,32 (1,24)	5,53 (1,07)	5,64 (1,04)	4,96 (0,91)	5,24 (0,96)	4,46 (1,19)	4,91 (1,16)
	1-2 yıl	5,41 (0,61)	5,39 (1,17)	5,1 (1,2)	6,11 (0,58)	5,73 (0,72)	6,02 (0,67)	4,5 (1,85)	5,46 (0,94)	3,54 (1,63)	5,77 (0,82)	5,2 (1,08)¹¹⁴	5,24 (1,13)	4,91 (1,29)	5,41 (1,02)	5,38 (1,13)	4,8 (1,29)	4,94 (1,38)	4,52 (1,74)	4,83 (1,47)
	2-4 yıl	5,55 (0,74)	5,71 (1,05)	5,08 (1,52)	6,26 (0,58)	5,7 (1,09)	5,88 (0,75)	4,81 (2,15)	5,48 (1,08)	4 (1,64)	5,83 (0,93)	5,74 (0,77)	5,73 (0,74)	5,66 (0,94)	5,82 (0,79)	5,8 (0,88)	5,1 (0,97)	5,41 (0,92)	4,63 (1,4)	4,93 (1,11)
	4-10 yıl	5,65 (0,73)	5,87 (0,96)	5,23 (1,37)	6,1 (0,68)	5,72 (0,8)	6,08 (0,72)	5,08 (1,65)	5,81 (1,08)	3,97 (1,74)	5,93 (0,92)	5,68 (0,91)¹¹⁴	5,83 (0,97)	5,4 (1,14)	5,79 (0,89)	5,25 (1,12)	5,44 (1,06)	4,97 (1,04)	4,97 (1,45)	5,12 (1,23)
	>10 yıl	5,52 (0,61)	5,55 (0,87)	5,4 (0,98)	5,89 (0,71)	5,78 (0,82)	6,04 (0,65)	5,29 (1,51)	5,06 (1,53)	3,65 (1,5)	5,94 (0,92)	5,59 (0,93)	5,75 (0,98)	5,31 (1,07)	5,69 (0,95)	5,61 (1)	5,17 (1,16)	5,41 (1,16)	4,74 (1,6)	5,13 (1,21)

Tablo 4.11: Demografik Değişkenlere Göre Ölçeklere ve Alt Boyutlara Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri (ANOVA Testi ve Kruskal Wallis Bulguları) (Devam)

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
		$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$	$\bar{x}(\sigma)$
Ailenin Parçası Olma	Evet, tamamen	5,77 (0,59) ⁵ ₆	6,09 (0,65) ¹¹⁶ _{,117}	5,38 (1,37) ⁵⁸	6,28 (0,61) ¹¹⁹	5,91 (0,79)	6,19 (0,62)	5,3 (1,93) ⁵⁹	5,47 (1,34)	3,7 (1,77)	5,81 (1,11) ⁶¹	5,82 (0,82) ¹²¹ _{,122}	5,86 (0,83) ¹²³	5,67 (1,04) ⁶³ ₆₄	5,89 (0,83) ¹²⁴ _{,125}	5,95 (0,84) ¹²⁷ _{,128}	5,43 (0,82) ⁶⁶ ₆₇	5,73 (0,85) ⁶⁹ ₇₀	5,05 (1,22) ⁷¹	5,17 (1,06)
	Evet, kısmen	5,57 (0,57) ⁵ ₇	5,6 (0,89) ¹¹⁷ _{,115}	5,26 (1,25)	6,11 (0,52) ¹¹⁸	5,8 (0,75)	6,1 (0,55)	4,99 (1,53) ⁶⁰	5,56 (1,13)	4,02 (1,65)	5,81 (0,95) ⁶²	5,46 (0,9) ^{120,1} ₂₂	5,53 (1,08)	5,23 (1,08) ⁶³ ₆₅	5,57 (0,88) ¹²⁵	5,56 (0,94) ¹²⁶ _{,128}	4,99 (1,01) ⁶⁶ ₆₈	5,19 (0,94) ⁶⁹	4,61 (1,46) ⁷²	4,99 (1,23)
	Hayır	4,64 (0,82) ⁵ _{6,57}	4,2 (1,25) ¹¹⁵ _{,116}	4,23 (1,2) ⁵⁸	5,37 (0,86) ¹¹⁸ _{,119}	5,11 (1,22)	5,52 (1,23)	3,52 (1,69) ⁵⁹ ₆₀	5 (1,43)	4,47 (1,91)	5,09 (0,92) ⁶¹ ₆₂	4,54 (1,25) ¹²⁰ _{,121}	4,84 (1,38) ¹²³	4,1 (1,38) ⁶⁴ ₆₅	4,84 (1,47) ¹²⁴	4,37 (1,61) ¹²⁶ _{,127}	3,63 (1,28) ⁶⁷ ₆₈	3,69 (1,34) ⁷⁰	3,14 (1,55) ⁷¹ ₇₂	4,13 (1,71)
Farklı Kurum Deneyimi	Evet	5,57(0 ,65)	5,71 (0,9)	5,2 (1,3)	6,13 (0,61)	5,76 (0,78)	6,09 (0,59)	5,08 (1,71)	5,48 (1,25)	3,69 (1,7)	5,76 (0,97)	5,57 (0,96)	5,64 (1,05)	5,4 (1,12)	5,63 (0,95)	5,63 (1)	5,08 (0,99)	5,32 (1,04)	4,66 (1,41)	5,01 (1,05)
	Hayır	5,61 (0,71)	5,71 (1,07)	5,28 (1,4)	6,14 (0,69)	5,86 (0,94)	6,1 (0,82)	4,88 (1,93)	5,47 (1,27)	4,32 (1,72)	5,74 (1,16)	5,51 (0,95)	5,59 (1,03)	5,2 (1,23)	5,7 (0,99)	5,65 (1,14)	5,08 (1,2)	5,29 (1,17)	4,74 (1,53)	4,98 (1,51)

Sosyal İklim Toplamı (1) Kurumsal Destek (2) İş Etiği (3) Kişilerarası İlişkiler (4) Mesleki Dayanışma (5) Olumlu Bireysel Tutum (6) İletişim (7) Sosyal Ağ Önemi (8) Kurumsal Adalet (9) İş Dışı İlişkiler (10) TKY Uygulama Düzeyi Algısı Toplamı (11) Kurumsal Kalite Uygulamaları Algısı (12) İnsan Kaynakları Yönetimi Algısı (13) Çalışan Odaklı Uygulamalar Algısı (14) Yönetim Uygulamaları Algısı (15) Örgütsel Bağlılık Toplam (16) Duygusal Bağlılık (17) Devam Bağlılığı (18) Normatif Bağlılık (19)

ANOVA Testi Bulguları: 1: $F = (3,196)$; SH=0,19; p= 0,007 (Dunnet), 2: $F = (3,196)$; SH=0,21; p= 0,002 (Dunnet), 3: $F = (3,196)$; SH=0,26; p= 0,014 (Tukey), 4: $F = (3,196)$; SH=0,24; p= 0,038 (Tukey), 5: $F = (3,196)$; SH=0,25; p= 0,047 (Tukey), 6: $F = (3,196)$; SH=0,24; p= 0,024 (Tukey), 7: $F = (3,196)$; SH=0,24; p= 0,044 (Tukey), 8: $F = (6,193)$; SH=0,17; p= 0,018 (Tukey), 9: $F (6,193)$; SH=0,23; p=0,051 (Dunnet), 10: $F (6,193)$; SH=0,26; p=0,005 (Dunnet), $F (6,193)$; SH=0,28; p=0,033 (Dunnet), 12: $F (6,193)$; SH=0,23; p=0,031 (Dunnet), 13: $F (6,193)$; SH=0,26; p=0,001 (Dunnet), 14: $F (6,193)$; SH=0,24; p=< 0,001 (Dunnet), 15: $F (6,193)$; SH=0,22; p=0,001 (Dunnet), 16: $F (6,193)$; SH=0,23; p=<0,001 (Dunnet), 17: $F (6,193)$; SH=0,25; p=0,024 (Dunnet), 18: $F (6,193)$; SH=0,23; p=0,004 (Dunnet), 19: $F (6,193)$; SH=0,27; p=0,048 (Dunnet), 20: $F (6,193)$; SH=0,22; p=0,003 (Dunnet), 21: $F (6,193)$; SH=0,25; p=0,049 (Dunnet), 22: $F (6,193)$; SH=0,32; p=0,002 (Dunnet), 23: $F (6,193)$; SH=0,33; p=0,028 (Dunnet), 24: $F (6,193)$; SH=0,30; p=0,015 (Dunnet), 25: $F (6,193)$; SH=0,27; p=<0,001 (Tukey), 26: $F (6,193)$; SH=0,27; p=0,013 (Dunnet), 27: $F (6,193)$; SH=0,29; p=0,024 (Dunnet), 28: $F (5,194)$; SH=0,39; p=0,009 (Dunnet), 29: $F (5,194)$; SH=0,36; p=0,007 (Dunnet), 30: $F (5,194)$; SH=0,15; p=0,022 (Dunnet), 31: $F (5,194)$; SH=0,16; p=0,051 (Dunnet), 32: $F (5,194)$; SH=0,20; p=0,023 (Tukey), 33: $F (5,194)$; SH=0,21; p=0,049 (Tukey), 34: $F (5,194)$; SH=0,28; p=0,043 (Dunnet), 35: $F (5,194)$; SH=0,27; p=0,048 (Dunnet), 36: $F (5,194)$; SH=0,39; p=0,025 (Tukey), 37: $F (7,192)$; SH=0,35; p=0,019 (Dunnet), 38: $F (7,192)$; SH=0,28; p=0,026 (Tukey), 39: $F (7,192)$; SH=0,30; p=0,002 (Tukey), 40: $F (7,192)$; SH=0,32; p=0,016 (Dunnet), 41: $F (7,192)$; SH=0,38; p=0,003 (Dunnet), 42: $F (7,192)$; SH=0,35; p=0,026 (Dunnet), 43: $F (7,192)$; SH=0,41; p=0,004 (Dunnet), 44: $F (7,192)$; SH=0,35; p=0,035 (Tukey), 45: $F (7,192)$; SH=0,35; p=<0,001 (Tukey), 46: $F (5,194)$; SH=0,40; p=0,003 (Tukey), 47: $F (5,194)$; SH=0,26; p=0,026 (Dunnet), 48: $F (5,194)$; SH=0,21; p=0,047 (Dunnet), 49: $F (5,194)$; SH=0,27; p=0,004 (Dunnet), 50: $F (5,194)$; SH=0,28; p=0,018 (Dunnet), 51: $F (5,194)$; SH=0,33; p=0,003 (Dunnet), 52: $F (5,194)$; SH=0,36; p=0,007 (Dunnet), 53: $F (5,194)$; SH=0,38; p=<0,001 (Dunnet), 54: $F (4,195)$; SH=0,22; p=0,033 (Dunnet), 55: $F (4,195)$; SH=0,20; p=0,008 (Dunnet), 56: $F (2,197)$; SH=0,16; p=<0,001 (Tukey), 57: $F (2,197)$; SH=0,16; p=<0,001 (Tukey), 58: $F (2,197)$; SH=0,35; p=0,004 (Tukey), 59: $F (2,197)$; SH=0,47; p=0,001 (Tukey), 60: $F (2,197)$; SH=0,47; p=0,006 (Tukey), 61: $F (2,197)$; SH=0,28; p=0,029 (Tukey), 62: $F (2,197)$; SH=0,28; p=0,028 (Tukey), 63: $F (2,197)$; SH=0,16; p=0,018 (Tukey), 64: $F (2,197)$; SH=0,29; p=<0,001 (Tukey), 65: $F (2,197)$; SH=0,29; p=<0,001 (Tukey), 66: $F (2,197)$; SH=0,14; p=0,004 (Dunnet), 67: $F (2,197)$; SH=0,33; p=<0,001 (Dunnet), 68: $F (2,197)$; SH=0,34; p=0,002 (Dunnet), 69: $F (2,197)$; SH=0,13; p=<0,001 (Dunnet), 70: $F (2,197)$; SH=0,35; p=<0,001 (Dunnet), 71: $F (2,197)$; SH=0,37; p=<0,001 (Tukey), 72: $F (2,197)$; SH=0,37; p=<0,001 (Tukey),

Kruskal Wallis Testi Bulguları: 73: T=2,74, SH=9,96, p=0,037, 74: T=-3,11, SH=13,3, p=0,011, 75: T=-2,83, SH=13,4, p=0,028, 76: T=-2,65, SH= 13,1 p=0,047, 77: T=-3,25, SH=13,1, p=0,024, 78: T=3,14, SH=13,1, p=0,035, 79: T=-3,60, SH=15,0, p=0,007, 80: T=3,27, SH=14,6, p=0,022, 81: T=-4,15, SH=13,2, p=0,001, 82: T=-4,90, SH=15,1, p=0,000, 83: T=-3,39, SH=13,3, p=0,014, 84: T=-4,24, SH=15,2, p=0,000, 85: T=-3,26, SH=19,5, p=0,023, 86: T=3,73, SH=14,5, p=0,004, 87: T=-4,64, SH=13,1, p=0,000, 88: T=-4,79, SH=15,0, p=0,000, 89: T=-3,16, SH=17,9, p=0,032, 90: T=-3,51, SH=19,4, p=0,009, 91: T=-3,70, SH=13,2, p=0,004, 92: T=-3,98, SH=15,1, p=0,001, 93: T=-3,44, SH=19,3, p=0,012, 94: T=-3,60, SH=13,2, p=0,007, 95: T=-4,38, SH=15,1, p=0,000, 96: T=-3,60, SH=13,0, p=0,006, 97: T=-4,39, SH=15,0, p=0,000, 98: T=-4,69, SH=13,0, p=0,000, 99: T=-4,25, SH=14,9, p=0,000, 100: T=-3,42, SH=13,1, p=0,013, 101: T=-3,17, SH=15,0, p=0,032, 102: T=3,16, SH=11,0, p=0,023, 103: T=-3,50, SH=16,0, p=0,013, 104: T=-3,70, SH=17,0, p=0,006, 105: T=-3,54, SH=15,9, p=0,011, 106: T=-4,24, SH=17,0, p=0,001, 107: T=-3,16, SH=15,7, p=0,044, 108: T=-3,97, SH=16,8, p=0,002, 109: T=3,00, SH=15,9, p=0,040, 110: T=3,97, SH=13,6, p=0,001, 111: T=3,07, SH=14,3, p=0,032, 112: T=4,03, SH=13,4, p=0,001, 113: T=4,00, SH=13,3, p=0,001, 114: T=3,00, SH=13,1, p=0,027, 115: T=3,63, SH=15,6, p=0,001, 116: T=5,62, SH=16,0, p=0,000, 117: T=3,69, SH=8,52, p=0,001, 118: T=3,49, SH=15,5, p= 0,001, 119: T=4,60, SH=15,6, p=0,000, 120: T=3,22, SH=15,6, p=0,004, 121: T=4,85, SH=15,7, p=0,000, 122: T=3,01, SH=8,53, p=0,008, 123: T=3,31, SH=15,6, p=0,003, 124: T=3,50, SH=15,5, p=0,001, 125: T=2,51, SH=8,44, p=0,036, 126: T=3,10, SH=15,4, p=0,006, 127: T=4,73, SH=15,4, p=0,000, 128: T=3,02, SH=8,39, p=0,008,

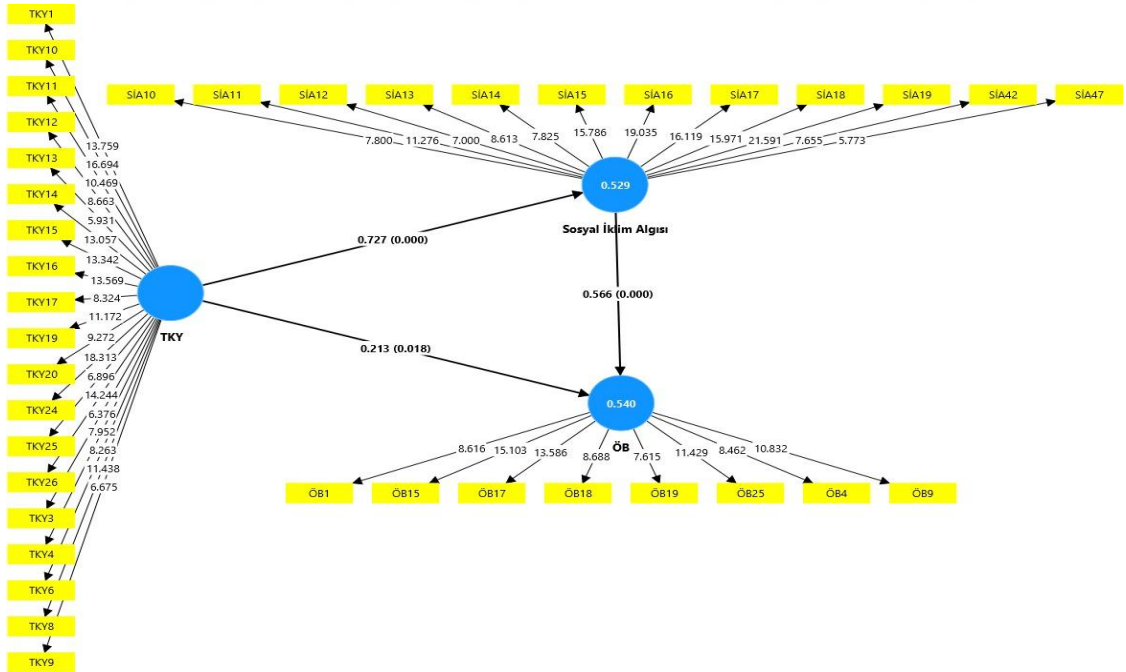
4.5. Sosyal İklim ve Toplam Kalite Yönetimi Algısının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi

4.5.1. Yapısal eşitlik modeli değerleri

TKY algısının sosyal iklimi üzerindeki etkisinin %72,7, örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin %21,3 olduğu görülmektedir. Sosyal iklim örgütsel bağlılığı %56,6 oranında etkilemektedir (Şekil 4.1). Sosyal iklimin toplam kalite yönetimi ile örgütsel bağlılık arasında aracılık etkisinin olduğu da görülmektedir. Modelde çoklu bağlantı sorunu bulunmamaktadır ($VIF \leq 5$). Ayrışma ve birleşme geçerliliği ile ilgili değerler kabul edilebilir aralıklardadır (Hair, vd., 2014) (Tablo 4.12).

Tablo 4.12: Ayrışma ve Birleşme Geçerliliği

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Average variance extracted (AVE)
Sosyal İklim Ölçeği	0,928	0,939	0,572
TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği	0,957	0,961	0,573
Örgütsel Bağlılık Ölçeği	0,905	0,906	0,602



Şekil 4.1: Araştırma modeli bulguları

Tablo 4. 13: Sosyal İklim ve Toplam Kalite Yönetimi Algısının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi Yapısal Model Değerleri

	Original sample (O)	$\bar{X}$	(σ)	t	2.5 %	97.5%	P values
Sosyal İklim -> Örgütsel Bağlılık	0,566	0,565	0,085	6,629	0,392	0,724	0,000
TKY Algısı-> Sosyal İklim	0,727	0,731	0,050	14,566	0,624	0,819	0,000
TKY Algısı -> Örgütsel Bağlılık	0,213	0,216	0,090	2,368	0,045	0,398	0,018

4.5.2. Dolaylı etki ve aracılık etkisi değerleri

Doğrudan ve dolaylı etkiler ilgili tabloda gösterilmiştir (Tablo 4.14).

Tablo 4. 14: Dolaylı Etki ve Aracılık Etkisi Değerleri

	Original sample (O)	$\bar{X}$	(σ)	t	P values
TKY Algısı -> Sosyal İklim -> Örgütsel Bağlılık	0,411	0,413	0,066	6,221	<0,001

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırma İstanbul ilinde bulunan özel bir hastanede farklı branşlarda çalışan 200 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında üç farklı değişken kullanılmıştır. Bu değişkenler; sosyal iklim, toplam kalite yönetimi algısı ve örgütsel bağlılıktır.

Tablo 5. 1: Hipotezlerin Kabul ve Ret Durumları

H₁:	Sosyal iklim, örgütsel bağlılık üzerinde olumlu yönde etkilidir.	†
H₂:	Toplam kalite yönetimi algısı, örgütsel bağlılık üzerinde olumlu yönde etkilidir.	†
H₃:	Toplam kalite yönetimi algısı sosyal iklimi olumlu yönde etkilemektedir.	†
H₄:	Sosyal iklim toplam kalite yönetimi algısı ile örgütsel bağlılık arasında olumlu yönde aracılık etkisi oluşturmaktadır.	†
*: †= Kabul, Ø= Ret,		

Bu çalışmada elde edilen bulgular ışığında araştırma için oluşturulan bütün hipotezler kabul edilmiştir (Tablo 5.1). Yapılan analizler sonucunda sosyal iklimin örgütsel bağlılığı %56,6 oranında etkilediği, TKY uygulamaları algısının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisinin %21,3 olduğu ve TKY uygulamaları algısının sosyal iklim üzerindeki etkisinin de %72,7 olduğu görülmüştür. Sosyal iklimin toplam kalite yönetimi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü aracılık etkisinin olduğu da görülmektedir.

Bu bölümde öncelikle yapılan faktör analizi ve korelasyon sonuçları tartışılmış daha sonra demografik değişkenler, literatürdeki çalışmalarla her araştırma değişkeni için ayrı ayrı tartışılmıştır.

Sosyal İklim Ölçeği'nde her değişken için katılımcılardan elde edilen verilerin analizi sonucunda alt boyutlar oluşmuştur. Eren-Bana ve Bekaroğlu (2017) tarafından yapılan Sosyal İklim Ölçeği geliştirme çalışmasında madde sayısının az olması nedeniyle toplam altı alt boyut oluşmuştur. Bu boyutlar; kişilerarası uyum, kurumsal destek, grup içi iletişim, iş etiği, mesleki dayanışma ve iş dışı ilişkiler şeklinde adlandırılmıştır. Daha sonra ölçeği güçlendirmek amacıyla soru sayısını arttırarak yapılan çalışmada sekiz alt boyut oluşmuş ve oluşan boyutlar örgütsel destek, etik, kişiler arası ilişkiler, olumlu bireysel tutum, dayanışma, iletişim, iş dışı ilişkiler ve olumsuz bireysel tutum şeklinde adlandırılmıştır(Eren-Bana, 2023).

Bu çalışmada ise son çalışmadaki ifadeler kullanılmış, yapılan faktör analizinde dokuz alt boyut oluşmuştur. Bu boyutlar; kurumsal destek, iş etiği, kişilerarası ilişkiler, mesleki dayanışma, olumlu bireysel tutum, iletişim, sosyal ağ önemi, kurumsal adalet ve iş dışı ilişkiler şeklindedir. TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği literatürde üç alt boyutta ele alınmaktadır (Akarsu, 2006). Yapılan faktör analizi sonucu TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği dört boyutta değerlendirilmiştir. Bu boyutlar; kurumsal kalite uygulamaları algısı, insan kaynakları yönetimi uygulamaları algısı, çalışan odaklı uygulamalar ve yönetim uygulamaları algısıdır. Örgütsel Bağlılık Ölçeği, yapılan faktör analizi ile üç boyutta değerlendirilmiştir. Ölçeğin Türkçe çevirisi 2006 yılında Çetin-Gürkan tarafından yapılmış, elde edilen boyutlar içsel değer ve zorunluluklar olarak adlandırılmıştır. Bu çalışmada yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen boyutlar; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık şeklindedir ve oluşan boyutlar literatürdeki diğer çalışmalar ile tamamen uyumludur (Allen ve Meyer, 1990). Her araştırmanın değişen dinamikleri istatistiksel analizler sonucunda farklı boyutların oluşmasına neden olabilmektedir. Bu çalışmada yapılan faktör analizleri değerlendirildiğinde elde edilen boyutların literatürle genel olarak uyumlu olduğu söylenebilir.

Bu çalışmada yapılan korelasyon analizinde sürekli değişkenlerin birbirleriyle yüksek düzeyde pozitif yönde korelasyon oluşturduğu görülmektedir. Ölçek toplam puanları ve ölçeklerin alt boyutlarıyla farklı düzeylerde pozitif yönde korelasyon oluştuğu, mesleki deneyim ile kurumsal adalet boyutu arasında ise düşük düzeyde negatif korelasyon oluştuğu görülmektedir. Kişilerin mesleki deneyimleri arttıkça görev dağılımı ve ücret dağılımı konusundaki adalet algılarının olumsuz yönde etkilendiği görülmektedir. Aynı zamanda mesleki deneyim ile Sosyal İklim Ölçeği iş dışı ilişkiler alt boyutu arasında düşük düzeyde pozitif korelasyon olduğu, Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanı ve duygusal bağlılık alt boyutu ile de düşük düzeyde pozitif korelasyon olduğu görülmektedir. Bu bulgular ışığında mesleki deneyim arttıkça duygusal açıdan kurumda kalma eğiliminin arttığı sonucu elde edilmiştir. Görevde çalışma süresi ile kişilerarası ilişkiler boyutu arasında ise düşük düzeyde negatif korelasyon oluştuğu görülmektedir. Bu bulguya göre görevde çalışma süresi arttıkça kişilerarası ilişkilerin olumsuz yönde etkilendiği görülmektedir. Görevde çalışma süresinin Sosyal İklim Ölçeği iş dışı ilişkiler alt boyutu, TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği kurumsal kalite uygulamaları algısı alt boyutu, Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanı, duygusal bağlılık ve devam bağlılığı alt boyutu ile arasında düşük düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmektedir. Mesleki deneyim

ile kurumda çalışma süresi arasında pozitif yönde yüksek korelasyon olduğu görülmektedir. Bu bulgular arasında tutarlılık olduğu söylenebilir. Sosyal iklim toplam puanının bütün alt boyutlarla pozitif yönde korelasyon oluşturması ve toplam kalite yönetimi alt boyutlarında bu değerlerin örgütsel bağlılık alt boyutuna göre daha yüksek olması da araştırma sonucunda elde edilen ilginç bir bulgu olarak değerlendirilmiştir. Bu bulgu TKY uygulamalarının sosyal atmosferle önemli ölçüde ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Toplam kalite yönetim uygulamalarının gönüllülük esasına dayanması ve çalışanlar arasında uyumun sağlanmasıyla şekillendiğinin ortaya konması açısından da elde edilen bulgunun literatürde yer alan kuramsal çerçeveye uyumlu olduğu söylenebilir. Mesleki deneyim ile görevde ve kurumda çalışma süresi arasında pozitif korelasyon görülmesi beklenen bir durum olmakla birlikte, kurumda çalışma süresi ile görevde çalışma süresi arasında da pozitif yönde yüksek korelasyon olduğu görülmektedir. Bu bulgu, 'İş rotasyonu uygulamaları etkin bir şekilde uygulanmakta mıdır?' sorusunu gündeme getirmektedir. Kurumda çalışma süresi ile Sosyal İklım Ölçeği iş dışı ilişkiler alt boyutunda düşük düzeyde pozitif korelasyon görülmesi de kurumda kalma süresinin uzamasıyla sosyal ilişkilerin iş dışına daha çok taşındığını göstermektedir. Kurumda çalışma süresi ile Örgütsel Bağlılık toplam puanı, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık alt boyutları ile arasında düşük düzey pozitif korelasyon olduğu görülmektedir. Bu sonuç kurumda çalışma süresinin artması ile birlikte örgütsel bağlılığın da arttığını kanıtlamaktadır.

Araştırma değişkenleri ve alt boyutları arasında düşük düzeyde pozitif yönlü korelasyon oluşması beklenen bir durum olarak değerlendirilmiştir. Değişkenler arasında farklı düzeylerde pozitif yönlü korelasyon olması, çoklu bağlantı sorunu oluşturmamakla birlikte, değişkenlerin birbirinden etkilendiğini göstermesi açısından araştırma bulgularının tutarlılığıyla ilgili bir kanıt olarak değerlendirilmiştir.

Sosyal İklım

Sosyal iklim ile yaş değişkeni değerlendirildiğinde; Sosyal İklım Ölçeği kişilerarası ilişkiler alt boyutunda 26-35 yaş arasındaki katılımcıların, 18-25 yaş grubuna göre olumsuz yönde farklılaştığı görülmektedir. Bu durum 18-25 yaş arasındaki çalışanların, arkadaşlık ilişkilerine diğer gruptan daha fazla önem verdiğini göstermektedir.

Sosyal ağ önemi alt boyutunda ise 45 yaş üstü katılımcıların, 18-25 yaş grubuna ve 26-35 yaş grubuna göre olumlu yönde farklılaştığını göstermektedir. Bu durumda 45 yaş üstü çalışanlar için de sosyal ilişkilerin daha önemli olduğunu düşündürmektedir. Çetin-Gürkan (2006) tarafından yapılan çalışmada yaş değişkeninin örgüt ikliminin sadece pozitif perspektif boyutunda farklılıklara neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Turgut (2021) çalışmasında sadece sosyal iklimin iş etiği alt boyutunda yaş değişkeni açısından farklılık olduğu sonucuna ulaşmış, yaş arttıkça iş etiği puanlarının daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Eren-Bana'nın (2019) çalışmasında grup içi iletişim ve iş dışı ilişkiler boyutunda yaş değişkenine göre farklılaşma olduğu, her iki boyutta da yaşı daha küçük olanların daha yüksek puanlama yaptığı görülmektedir. Gün (2016) çalışmasında en yüksek sıra ortalamasına sahip olan grubun 25 yaş ve altı olduğu sonucunu elde etmiştir. Yaş değişkeninin Sosyal İklim Ölçeği ve alt boyutlarında farklılaşmaya neden olmasının literatürle uyumlu olduğunu söylemek mümkündür.

Gruplar arası karşılaştırmalardan elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde, sosyal iklim üzerinde cinsiyet değişkeninin etkisinin olmadığı görülmüştür. Çetin-Gürkan (2006), çalışmasında örgüt iklimi boyutlarından pozitif perspektif ve negatif davranış boyutlarını algılamada cinsiyet faktörünün farklılık yaratmadığı sonucuna ulaşırken, samimiyet alt boyut algılamasında cinsiyete bağlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Sönmez (2014) çalışmasında ise örgüt iklimi algısı üzerinde cinsiyetin anlamlı etkisi olduğunu gözlemiştir. Eren-Bana (2019) çalışmasında kişiler arası uyum boyutunda erkeklerin kadınlara göre anlamlı şekilde olumlu yönde farklılaştığı sonucuna ulaşmıştır. Turgut (2021) cinsiyet faktöründe grup içi iletişim alt boyutunda anlamlı farklılık saptarken, sosyal iklimin diğer alt boyutlarında anlamlı farklılığa rastlamamıştır. Çetin'in (2009) çalışmasında erkeklerin daha fazla olumlu sosyal iklim algısına sahip olduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Araştırma bulgularının literatürle kısmen uyumlu olduğunu söylemek mümkündür.

Medeni durum değişkeni değerlendirildiğinde; evlilerin bekârlara göre sosyal iklim kurumsal adalet alt boyutunda olumsuz yönde farklılaştığı görülmektedir. Bekar bireyler evli bireylere göre ücret ve iş dağılımı konusunda adil davranılmadığını düşünmektedir. Sağlık sektöründe ağırlıklı olarak kadın çalışanların görev aldığı görülmektedir. Evli olan kadın çalışanlar aileleri ve çocuklarına karşı olan sorumluluklarından dolayı ağırlıklı olarak gündüz vardiyasında çalışmak istemektedir. Gündüz vardiyasında çalışabilecekleri işlere yönlendirilmeleri bu işlerin de ağırlıklı olarak sorumlu kadrosu gibi orta düzey yönetici kadrolarında olması ve buna bağlı

olarak da maaş skalalarının daha yüksek olmasının bu duruma neden olduğu düşünülmektedir. Eren-Bana (2019) ve Turgut (2021) benzer şekilde çalışmalarında medeni durum değişkeninin sosyal iklim alt boyutlarında anlamlı farklılıklara sebep olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Kurumun iç işleyişine bağlı olduğu düşünülen bu bulgunun literatürle uyumlu olmadığı görülmektedir.

Eğitim durumu değişkeni değerlendirildiğinde; kurumsal adalet alt boyutunda yüksek lisans mezunlarının diğer gruplara göre olumsuz yönde farklılaştığı görülürken, iş dışı ilişkiler alt boyutunda olumlu yönde farklılaştıkları görülmektedir. Bu sonuca göre yüksek lisans mezunlarının arkadaşlık ilişkilerine önem verdiği ancak, kurumda iş ve ücret dağılımı konusunda adaletin sağlanamadığını düşündükleri görülmektedir. Çetin (2009), Sönmez (2014) ve Turgut (2021) çalışmalarında eğitim durumu değişkeni iklim algılarında anlamlı farklılıklar göstermemektedir. Eren-Bana'nın (2019) çalışmasında ise kişiler arası uyum, kurumsal destek ve iş etiği boyutlarında eğitim durumuna göre farklılaşmalar olduğu görülmektedir. Bulguların literatürle kısmen uyumlu olduğu söylenebilir.

Meslek kategorizasyonu açısından değerlendirildiğinde; Sosyal İklim Ölçeği toplam puanında idari işlerde görev alan katılımcılar, teknisyen/tekniker grubuna göre olumlu yönde farklılaştığı görülmektedir. İdari işlerde çalışanların kurumdaki sosyal iklimi daha olumlu algıladıklarını söylemek mümkündür. Kişilerarası ilişkiler ve kurumsal destek alt boyutunda teknisyen/tekniker grubunda yer alan katılımcılar, diğer gruplara göre olumsuz yönde farklılaşmıştır ve bu bulgu tekniker/teknisyen grubunun kurumda var olan sosyal iklimi diğer gruplara göre daha olumsuz algıladıklarını göstermektedir. Bu durum, teknisyen/tekniker grubunun daha izole şartlarda çalışmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Sosyal ağ önemi alt boyutunda ise temizlik/güvenlik grubunda yer alan katılımcılar, diğer gruplara göre olumlu yönde farklılaşmaktadır. Aynı boyutta idari işlerde görev alan katılımcılar, teknisyen/tekniker grubuna göre olumlu yönde farklılaşmaktadır. Çetin-Gürkan (2006) tarafından yapılan çalışmada örgüt iklimini algılamada unvanların pozitif perspektif boyutunu algılamada fark yarattığı görülmüştür. Aynı çalışmada olumsuz davranış ve samimiyet boyutlarının algılanmasında ise unvanların etkisi olmadığı sonucuna varılmıştır. Eren-Bana (2019), Turgut (2021) ve Belviranlı (2019) ise çalışmalarında benzer şekilde meslek gruplarına göre anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Elde edilen bulguların literatürle kısmen uyumlu olduğunu söylemek mümkündür.

Mesleki deneyim değişkeni incelendiğinde ise; sadece sosyal iklim ölçeği iş dışı ilişkiler alt boyutunda 15-20 yıl arası mesleki deneyime sahip olanların, 1 yıldan daha az deneyimi olanlara ve 3-5 yıl deneyimi olanlara göre olumlu yönde farklılaştığı görülmektedir. Kurumda çalışma süresine göre ise sosyal iklim iş dışı ilişkiler alt boyutunda 1 yıldan daha az süredir kurumda çalışan katılımcılar, 2-4 yıl ve 4-10 yıl arası çalışanlara göre ise olumsuz yönde farklılaşmıştır. Meslekteki tecrübe ve birlikte geçirilen zaman arttıkça arkadaşlık ilişkilerine verilen önemin ve sosyal iklimin olumlu yönde arttığı görülmektedir. Turgut (2021) çalışmasında meslekte ve kurumda çalışma sürelerinin sosyal iklim üzerinde anlamlı bir etkiye neden olmadığını tespit ederken, Çetin'in (2009) çalışmasında kurumda 2 yıldan daha uzun süre çalışanların 2 yılın altında çalışanlara göre sosyal iklimi daha yüksek düzeyde algıladığı sonucuna ulaşmıştır. Elde edilen bulguların literatürle uyumlu olduğu söylenebilir.

Katılımcılar çalıştıkları birime göre değerlendirildiklerinde; sosyal ağ önemi alt boyutunda klinik destek hizmetlerinde görev alanlar, temizlik/güvenlik hizmetlerinde görev alanlara göre olumlu yönde farklılaşmaktadır. Bunun nedeninin klinik destek hizmetlerinin daha kalabalık gruplar ile birlikte iş birliği içinde çalışmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Çetin-Gürkan (2006) ve Turgut (2021) tarafından yapılan çalışmada örgüt iklimi ile bireyin çalıştığı birim arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucu elde edilmiştir. Elde edilen bulgunun bu çalışmayla uyumlu olmadığı görülmektedir.

'Kendinizi hastane çalışan ailesinin bir parçası olarak görüyor musunuz?' Sorusuna katılımcıların verdikleri cevaplara göre Sosyal İklım Ölçeği toplam puanında hayır diyenler, evet, tamamen cevabını verenlere göre ve evet, kısmen cevabını verenlere göre olumsuz yönde farklılaşmıştır. Çalışanların büyük kısmının kendini aile üyesi olarak gördüğünü söylemek mümkündür. Bu duruma kurumun eski bir kurum olması ve çalışanların uzun süredir aynı kurumda olmalarının neden olduğu düşünülmektedir. Kurumsal destek, iş etiği, kişilerarası ilişkiler, iletişim, iş dışı ilişkiler alt boyutunda da farklılaşmalar görülmektedir.

Literatürde sosyal iklim değişkeni ile yapılan çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Sosyal İklım Ölçeği'nin yeni bir ölçek olması ve ifade sayısının fazla olmasından dolayı çalışmalarda farklı boyutlar ortaya çıkabilmektedir.

Çalışma yetersizliği nedeniyle yeterince karşılaştırma yapılamama rağmen araştırmada kullanılan Sosyal İklim Ölçeği için yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen boyutların literatür ile genel olarak uyumlu olduğunu söylemek mümkündür.

Toplam Kalite Yönetimi Algısı

Yapmış olduğumuz çalışmada TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği kalite yönetimi algısı alt boyutu ile yaş değişkeni değerlendirildiğinde; TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanına göre 26-35 ve 18-25 yaş grubundaki katılımcılar 45 yaş üstü katılımcılara göre olumsuz yönde farklılaşmıştır. Bu durum yaş arttıkça skorlamadaki artışın anlamlı bir şekilde farklılaştığını göstermektedir. 45 yaş üstü katılımcılar, insan kaynakları yönetimi algısı alt boyutu ve çalışan odaklı uygulamalar algısı alt boyutunda 26-35 yaş grubunda olan katılımcılara göre olumlu yönde farklılaşmıştır. Bu bulgular, deneyim arttıkça kurumsal kalite uygulamalarının daha fazla farkına varıldığı yönünde bir kanıt olarak değerlendirilmektedir. Akarsu (2006) tarafından yapılan çalışmada, TKY uygulama düzeyi algısı ve yaş grupları arasında anlamlı farklılık saptanmamıştır. Işık (2021) 18-24 yaş grubu çalışanların TKY uygulamalarına yönelik algı durumlarının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Çelikkol (2024) çalışmasında katılımcıların yaşlarına göre toplam kalite yönetimi uygulamaları arasında anlamlı farklılıklar olduğu yönünde bulgulara ulaşmıştır. Bu araştırmada elde edilen bulguların literatürle uyumlu olduğu söylenebilir.

Toplam Kalite Yönetimi algısı üzerinde cinsiyet değişkeninin etkisinin olmaması yönünde elde edilen bulgunun literatürdeki diğer çalışmalarla uyumlu olduğu görülmektedir. Işık (2021) yaptığı çalışmada katılımcıların cinsiyet faktörüne göre toplam kalite yönetimi uygulamalarına yönelik algılarında anlamlı bir farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Ablak (2019) çalışmasında cinsiyet ile TKY algısı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Akarsu (2006) yaptığı çalışma sonucunda değişkenlerin cinsiyete bağlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşmıştır. Özfıdancı (2019) çalışmasında kadınların TKY algı düzeyinin erkeklere göre daha yüksek olmasına rağmen istatistiksel olarak anlamlı olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Sezer'in (2009) yapmış olduğu çalışma da literatür ile benzerlik göstermekte ve TKY algısı düzeyi ile cinsiyet faktörü arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Medeni durumun TKY uygulama düzeyi algısında farklılaşmaya neden olmadığı görülmektedir. Kayhan (2015) çalışmasında bekârlara göre evlilerin kalite algısının daha yüksek olduğunu saptamıştır. Özfıdancı (2019) ise çalışmasında TKY uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri ile medeni durum arasında anlamlı bir fark olduğu, evlilerin bekârlara göre daha düşük puan aldığı görülmektedir. Araştırma bulgularının literatürdeki diğer çalışmalarda elde edilen bulgularla uyumlu olmadığı görülmektedir.

Eğitim durumu değişkeni değerlendirildiğinde; yönetim uygulamaları algısı alt boyutunda ön lisans mezunları, lise mezunlarına göre olumsuz yönde farklılaşmıştır. Eğitim durumu arttıkça kalite uygulamalarına yönelik bilgi düzeyinin artması beklenirken, araştırma sonuçlarının tam tersi yönde olduğu görülmüştür. Akarsu (2006), Özfıdancı (2019), Işık (2021), Akar ve arkadaşları (2015), çalışmalarında benzer şekilde TKY algısı ve eğitim düzeyleri arasında anlamlı farklılık gözlenmemiştir. Ablak (2019) ise katılımcıların bilgi düzeyleri ile TKY'ye yönelik algı ve tutumları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır. Eğitim durumuna göre TKY uygulamaları algısının farklılaşması literatürle uyumlu olmakla birlikte, eğitim düzeyinin artmasıyla bu algının zayıflaması yönündeki bulguların literatürle uyumlu olmadığı söylenebilir.

Meslek değişkeni değerlendirildiğinde; TKY Uygulama Düzeyi Algısı Ölçeği toplam puanında, kurumsal kalite uygulamaları algısı, çalışan odaklı uygulamalar algısı ve yönetim uygulamaları algısı alt boyutlarında gruplar arasında farklılaşmalar bulunmaktadır. Özellikle teknisyen/tekniker grubunun diğer gruplara göre daha düşük skorlama yaptığı görülmektedir. İdari işler ve temizlik/güvenlik grubu daha yüksek skorlama yapmıştır. Araştırma sonuçlarına bakıldığında idari işlerde çalışanların kalite süreçlerinde bire bir rol alması nedeniyle olumlu yönde farklılaşması beklenirken, temizlik/güvenlik grubunun diğer gruplara göre olumlu yönde farklılaşması, önemli bir bulgu olarak değerlendirilmektedir. İnsan kaynakları yönetimi algısı alt boyutunda da idari işler ve temizlik/güvenlik grubunun diğer gruplara göre olumlu yönde farklılaştığı görülmektedir. Temizlik/güvenlik grubunun kalite süreçleri konusunda sık eğitim alması, süreçlere dahil edilerek kendilerinin kurum için ne kadar önemli olduklarının hissettirilmesinin, görevlerine bağlanmalarına ve kalite süreçlerinde yüksek skorlama yapmalarına neden olduğu düşünülmektedir. Işık'ın (2021) çalışmasında TKY uygulamalarına yönelik algı durumunun hemşirelik hizmetleri ve başhekimlik çalışanlarında otelcilik hizmetleri çalışanlarına göre daha yüksek olduğu yönünde bulgular elde edilmiştir.

Dolapoğlu (2018) çalışmasında meslek gruplarının TKY uygulamalarına yönelik tutumlarında önemli bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Ablak (2019) çalışmasında sağlık personelinin meslek gruplarına göre TKY algısı açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit etmiştir. Görüldüğü gibi toplam kalite uygulamaları konusundaki algının meslek değişkenine göre farklılaşma göstermesi literatürle uyumlu bir bulgu olarak değerlendirilmiştir.

Mesleki deneyim değişkeni değerlendirildiğinde; TKY Ölçeği kurumsal kalite uygulamaları algısı alt boyutunda bulunduğu görevde 1-2 yıl arasında çalışan katılımcılar, 4-10 yıl arasında çalışanlara göre olumsuz yönde farklılaşmıştır. Bu sonuca göre kurumda geçirilen zaman arttıkça kurumun hedef ve değerlerinin benimsendiği sonucunu çıkarabiliriz. Özcan-Çaklı (2021), Işık (2021), Çelikkol (2024) ve Doğan (2013) çalışmalarında, benzer şekilde sağlık personelinin meslekteki çalışma süreleri ile TKY algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit etmişlerdir.

Çalıştığı birim değişkeni değerlendirildiğinde; klinik destek hizmetlerinde görev alan katılımcıların, TKY algısı açısından diğer gruplara göre olumsuz yönde farklılaştığı görülmektedir. Bu durumun klinik destek hizmetlerinin, kurum kalite süreçleri konusundaki bilgi eksikliğinden kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Işık (2021) çalışmasında katılımcıların çalıştıkları bölümlere göre, en yüksek TKY algı durumunun acil serviste en düşük ise poliklinikte olduğu görülmüştür.

Kendinizi hastane çalışan ailesinin bir parçası olarak görüyor musunuz? Sorusuna katılımcıların verdikleri cevaplara göre TKY toplam puanında ‘Hayır’ yanıtını veren katılımcıların ‘Evet, kısmen’ ve ‘Evet’ yanıtını veren katılımcılara göre olumsuz yönde farklılaştığı görülmektedir. Bu bulgu, kalite çalışmalarının aidiyet duygusunu arttırdığı yönünde bir kanıt olarak değerlendirilebilir.

Örgütsel Bağlılık

Bu çalışmada elde edilen bulgular, Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanı ve alt boyutlarında yaş gruplarına göre anlamlı farklılaşmalar olduğunu göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre yaş ilerledikçe kuruma olan bağlılık olumlu yönde farklılaşmaktadır. Bu durumun nedenleri arasında yaş ilerledikçe iş imkânlarının daha kısıtlı hale gelmesi, emeklilik, statü,

kıdem gibi hak edilmiş haklarından kişilerin feragat etmek istememeleri yer almaktadır. Kır-Öztürk (2018) tarafından yapılan çalışmada katılımcıların örgütsel bağlılık algısı yaşına bağlı olarak farklılık göstermediği görülmüştür. Öztürk (2013) tarafından yapılan çalışmada duygusal bağlılık ve devam bağlılığı alt boyutlarında 25 yaş ve altı çalışanların diğer gruplara göre olumsuz farklılaştığı yönünde bulgular elde edilmiştir. Akarsu (2006) tarafından yapılan çalışmada gönüllü bağlılık boyutunda yaş arttıkça gönüllü bağlılığın da arttığı ancak çıkar bağlılığının yaş gruplarına göre değişiklik göstermediği görülmektedir. Aktürk (2024) tarafından yapılan çalışmada yaş gruplarına göre örgütsel bağlılığın tüm alt boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Koçyiğit (2023) çalışmasında yaş değişkeni ile ilgili anlamlı bir farklılaşma olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Elde edilen bulguların literatürle kısmen uyumlu olduğu söylenebilir.

Cinsiyet değişkeni değerlendirildiğinde; devam bağlılığı boyutunda kadınların erkeklere göre olumsuz yönde farklılaştığı görülmektedir ve elde edilen bulgu literatürle uyumludur. Literatürde birçok çalışmada, erkeklerin kadınlara göre örgütsel bağlılık düzeyinin yüksek olması iki faktörle açıklanmıştır. Birinci faktör, erkeklerin iş hayatında daha çok yer alması ve kadınlara göre daha iyi statüde çalışması olarak gösterilirken, ikinci faktör kadınların erkeklere oranla aile hayatı ile ilgili daha fazla sorumluluk yüklenmesi şeklinde ifade edilmektedir (Yalçın ve İplik, 2005). Şimşek (2013) tarafından yapılan çalışmada da örgütsel bağlılığın devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutunda da cinsiyet değişkeni açısından anlamlı farklılaşma olduğu görülmektedir. Kır-Öztürk (2018) tarafından yapılan çalışmada cinsiyet ile örgütsel bağlılık algısı arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Erkeklerin kadınlara göre bağlılık algısının daha yüksek olduğu sonucu elde edilmiştir. Yılmaz (2022) tarafından yapılan çalışmada kadın katılımcıların duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık puanlarının erkeklere göre daha yüksek olduğu sonucu elde edilmiştir. 2023 yılında Aydın ve Alacahan'ın yapmış oldukları çalışmaya göre cinsiyet açısından, örgüte bağlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Erkeklerin kadınlara göre örgütsel bağlılık ortalamalarının daha yüksek olduğu sonucu elde edilmiştir. Koçyiğit (2023) yaptığı çalışmada örgütsel bağlılığın devam bağlılığı alt boyutlarında cinsiyet değişkeni açısından farklılaşma olduğu görülmektedir. Yorgancıoğlu-Tarcan ve arkadaşları (2019) çalışmalarında cinsiyet değişkeni ile duygusal bağlılık alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu sonucunu elde etmişlerdir.

Medeni durum değişkeni açısından değerlendirildiğinde; Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanında, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık alt boyutunda ise evlilerin bekârlara göre olumlu yönde farklılaştığı görülmektedir. Bu durum evli bireylerin daha düzenli bir hayat yaşamak istemesi, aileleri ve çocuklarına karşı olan sorumlulukları ile açıklanabilir. Öztürk (2013) tarafından yapılan çalışmada evli bireylerin örgütsel bağlılığı duygusal bağlılık alt boyutunda yüksek çıkarken, devam bağlılığında ise bekâr bireylerin evli bireylere göre örgütsel bağlılığının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yılmaz (2022) tarafından yapılan çalışmada medeni durum değişkenine göre, bekârların duygusal bağlılık ve devam bağlılığı alt boyut puanlarının evlilere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Kır-Öztürk (2018) tarafından yapılan çalışmada evli bireylerin örgütsel bağlılık algıları, bekâr bireylere göre daha yüksek bulunmuştur.

Eğitim durumu değişkeni değerlendirildiğinde; Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanında ve alt boyutlarında eğitim durumu arttıkça örgütsel bağlılığın azaldığı görülmektedir. Bu durum, eğitim durumunun artması ile birlikte karşılaşılan daha iyi iş imkânları, maaş teklifleri, statü yükselmeleri gibi durumlar ile açıklanabilir. Kır-Öztürk (2018) tarafından yapılan çalışma sonucunda sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık algısının eğitim durumu ile değişkenlik göstermediği görülmüştür. Öztürk (2013) tarafından yapılan çalışmada eğitim durumu arttıkça bağlılık düzeyinin azaldığı görülmüştür. Aktürk (2024) tarafından yapılan çalışmada eğitim durumuna göre katılımcıların Örgütsel Bağlılık Ölçeği alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Duygusal bağlılık alt boyutuna bakıldığında en yüksek değer lisansüstü mezunlarında, en düşük değer ise lisans mezunlarında olduğu, devam bağlılığı ve normatif bağlılık alt boyutlarında ise en yüksek değer lise mezunlarında, en düşük değer ise lisans mezunlarında olduğu belirlenmiştir.

Meslek değişkenine göre değerlendirildiğinde; Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanında, duygusal bağlılık ve devam bağlılığı alt boyutlarında teknisyen/tekniker grubunun ve hemşire/ebe grubunun diğer gruplara göre olumsuz yönde farklılaştığı görülmektedir. Normatif bağlılık alt boyutunda da teknisyen/tekniker grubu olumsuz yönde farklılaşmıştır. Bu durum hemşire/ebe ve teknisyen/tekniker grubunun tükenmişlikleri ile açıklanabilir. Kır-Öztürk (2018) tarafından yapılan çalışmada ise sağlık personelinin örgütsel bağlılık algısının meslek gruplarına bağlı olarak farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Aktürk (2024) tarafından yapılan çalışmada meslekler ile örgütsel bağlılık alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ceylan (2024) yaptığı çalışmada sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılığının meslek grubuna göre anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Aydın ve Alacahan'ın (2023) yapmış oldukları çalışmaya göre ise örgütsel bağlılığı en yüksek olan meslek grubunun hasta bakıcısı pozisyonunda olan çalışanlar olduğu bulunmuştur. Yorgancıoğlu-Tarcan ve arkadaşlarının (2019) yapmış olduğu çalışmada örgütsel bağlılık ortalamalarına bakıldığında, en yüksek ortalamanın duygusal bağlılık alt boyutunda olduğu, devam ve normatif alt boyutlarda da anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Mesleki deneyim açısından anlamlı farklılık saptanmamıştır. Kır-Öztürk (2018) ve Öztürk (2023) çalışmalarında benzer şekilde örgütsel bağlılık algısı ile çalışma yılı arasında anlamlı farklılık olmadığını tespit etmişlerdir. Aktürk (2024) ise çalışmasında meslekte çalışma süresine göre bireylerin örgütsel bağlılık alt boyutlarında farklılaşmalar tespit etmiştir. Elde edilen bulguların literatürle uyumlu olduğu söylenebilir.

Çalıştıkları birim değişkeni değerlendirildiğinde; Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanında en yüksek değer temizlik/güvenlik hizmetlerinde, en düşük değer ise klinik destek hizmetlerinde olduğu görülmektedir. Kır-Öztürk (2018) tarafından yapılan çalışmada çalıştığı birimden memnun olan katılımcıların örgütsel bağlılık algıları daha yüksek bulunmuştur. Çetin-Gürkan'ın (2006) çalışmasında örgütsel bağlılığın bireyin çalıştığı birim açısından anlamlı farklılık olmadığı sonucu elde edilmiştir. Yorgancıoğlu-Tarcan ve arkadaşları (2019) çalışmalarında katılımcıların çalıştıkları birime göre duygusal normatif ve genel örgütsel bağlılık düzeylerinde en yüksek ortalamanın sağlık bakım hizmetleri çalışanlarına ait olduğu saptanmıştır. Başhekimlikte çalışanların ise devam bağlılığının diğer birimlerde çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmüştür.

'Kendinizi hastane çalışan ailesinin bir parçası olarak görüyor musunuz?' Sorusuna katılımcıların verdikleri cevaplara göre; Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam puanında 'Evet, tamamen' yanıtını verenler, 'Evet kısmen' ve 'Hayır' yanıtını verenlere göre olumlu yönde farklılaşmıştır.

Bu çalışmada sosyal iklim ve toplam kalite yönetimi algısının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi değerlendirilmiştir. Literatür taraması yapıldığında sosyal iklim, toplam kalite yönetimi algısı ve örgütsel bağlılık değişkenlerinin bir arada çalışıldığı herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Özellikle sosyal iklim değişkeni ile yapılan çalışmalar oldukça sınırlıdır. Literatür taraması yapıldığında örgütsel bağlılık üzerine yapılan çalışmaların örgüt iklimi veya örgüt kültürü ile birlikte ele alındığı görülmektedir. Çetin-Gürkan (2006) tarafından yapılan çalışmada örgüt iklimi ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki incelenmiş ve demografik değişkenler açısından araştırma değişkenlerinin farklılaştığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Koby (2023) yaptığı çalışmada örgütsel bağlılığı örgüt kültürü ile birlikte ele almış ve örgüt kültürünün örgütsel bağlılık üzerinde olumlu yönde etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Demir (2022) çalışmasında örgüt kültürü ve örgütsel bağlılık değişkenlerini birlikte ele almış ve örgüt kültürünün örgütsel bağlılığı olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Karadirek (2022) çalışmasında örgüt kültürü ve alt boyutları ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Özcan (2021) ise çalışmasında örgüt iklimi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü orta düzeyde ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yüceler (2005) çalışmasında katılımcıların işlerini ve kurumlarını sevmelerine rağmen örgütsel bağlılıklarının düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bunun nedeni olarak da katılımcıların örgüt iklimi hakkında olumlu düşünmemeleri olduğu belirtilmiştir. Sonuç olarak örgüt ikliminin örgütsel bağlılığı oluşturma ve geliştirmede etkin rol oynadığı görülmektedir.

Literatür taraması yapıldığında toplam kalite yönetimi algısı ve örgütsel bağlılık üzerine yapılan çalışmaların olduğu görülmektedir. Akarsu (2006) çalışmasında TKY uygulamalarının örgütsel bağlılığı arttırdığı, bunun sebebinin ise çalışan odaklı TKY uygulamaları olduğu sonucuna ulaşmıştır. Işık (2021) çalışmasında çalışan memnuniyetine önem vermekte olan toplam kalite yönetimi uygulamalarının örgütsel bağlılığı olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Keleş-Erduran (2021) çalışmasında toplam kalite yönetimi uygulamalarının örgütsel bağlılık ve alt boyutlarını orta düzeyde pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşmış olup, en yüksek oranda normatif bağlılığın en düşük oranda ise duygusal bağlılığı etkilediği görülmüştür. Akyürek (2017) çalışmasında TKY uygulamalarının örgütsel bağlılığa %18 oranında etkilediği sonucunu elde etmiştir. Dolapoğlu (2018) çalışmasında hastanelerde uygulanan TKY uygulamalarının, çalışanların örgütsel bağlılığını olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Çakır-Çiloğlu (2023) çalışmasında literatürden farklı olarak TKY uygulamalarının örgütsel bağlılık üzerinde etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Bu çalışmada elde edilen bulgular sosyal iklim ve toplam kalite yönetimi algısının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi olduğunu göstermektedir. Sosyal iklimin örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu, örgütsel bağlılığın TKY uygulamalarından etkilendiği ve sosyal iklimin toplam kalite yönetimi ile örgütsel bağlılık arasında aracılık etkisine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Literatürdeki diğer çalışmalarda olduğu gibi bu çalışma içinde kısıtlılıklar mevcuttur. Çalışma sonucunda elde edilen bulgular genellenebilir değildir. Konuyla ilgili yapılacak farklı çalışmalardan elde edilecek bulgularla genellenebilir sonuçlara ulaşılabilmesi mümkün olacaktır. Araştırmanın kısıtlılıklarından birisi de özellikle sosyal iklim konusundaki çalışmaların sınırlı olması nedeniyle yeterince karşılaştırma yapılamaması ile ilgilidir. Her araştırmada kurumsal dinamikler, katılımcılar ve paradigma değişimi gibi faktörler araştırma bulgularının diğer araştırmalardan farklı olmasına neden olabilmektedir. Sosyal bilimlerde aynı değişkenlerle farklı kurumlarda yapılan çalışmalarda farklı sonuçların elde edilebileceği bilinmektedir. Gelecekte yapılacak olan çalışmalarda değişkenlerin farklı örneklem grupları ile bir arada kullanılması, konuyla ilgili daha fazla bilgi edinilmesine ve Sosyal İklim Ölçeği'nin güçlendirilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu araştırmada kullanılan değişkenlerle çalışma yapacak olan araştırmacılara, sağlık alanındaki kamu kurum ve kuruluşları ile sağlık sektörü dışındaki sektörlerin karşılaştırılmasıyla ilgili çalışmalar yapması önerilebilir. Yapılan çalışmanın literatüre katkı sağlaması umulmaktadır.

Sosyal İklimin Güçlendirilmesi İçin Öneriler

- Çalışanlar fikirlerini özgürce sunabilmeleri için açık iletişime teşvik edilmelidir. Yöneticiler bunun için toplantılar, etkinlikler, geri bildirim mekanizması ve anonim anketler gibi yöntemler kullanabilir.
- Farklı uzmanlık alanlarında ve demografik gruplardan çalışanlar karar alma süreçlerine dâhil edilerek çeşitlilik arttırılmalı ve etkin yönetim süreçleri yapılandırılmalıdır. Böylelikle sosyal iklim güçlendirilmelidir.
- Çalışanlar arası güveni arttıracak bir liderlik modeli seçilmeli ve uygulanmalıdır.

- Sosyal iklimi geliştirmek için çalışanların katılacağı kurum içi ve kurum dışı etkinlikler düzenlenmeli, katılımları konusunda destek olunmalıdır.

TKY Uygulamaları Algısının Arttırılması İçin neriler

- Kalite hedeflerini çalışanlara ulaştırmak, öğretmek ve benimsetmek adına her branştan çalışanların katılabileceği ortak toplantılar ve eğitimler düzenlenmelidir.
- Kurum kalite kültürü oluşturulmalı ve çalışanların konu hakkında bilgilendirilmesi sağlanmalıdır.
- Çalışanlar süreç iyileştirme projelerine teşvik edilmeli ve bu süreçlere çalışanların katılımı sağlanmalıdır.
- Performanslar düzenli olarak izlenmeli ve bu süreçlere çalışanlar da dâhil edilerek hem kalite süreçleri geliştirilmeli hem de kişilerin kalite uygulamalarına dâhil olması sağlanmalıdır.

Örgütsel Bağlılığı Güçlendirmek İçin neriler

- Motivasyonu arttırmak için çalışanların iş tatminini arttıracak ödüllendirme ve teşvik politikaları oluşturulmalıdır.
- Çalışanların zlk hakları geliştirilerek kuruma olan bağlılıkları ve sadakatleri arttırılmalıdır.
- Çalışanlar eğitim ve kariyer gelişimi konusunda desteklenmelidir. Kariyer planlama desteği sağlanmalıdır.
- Çalışanların stres ve tükenmişlik ile baş edebilmesi için psiko-sosyal destek hizmetleri sağlanabilir.

Sosyal iklim, TKY ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi güçlendirmek adına sağlık yöneticileri;

- Sosyal iklimin olumlu olarak algılandığı ortamda TKY uygulamalarının daha etkin sonuçlar verdiği görülmektedir. Bu nedenle bu alanların birbirine entegre edilmesi ve bütüncül bir yaklaşımla ele alınması gerekmektedir.

- Sağlık yöneticilerine hem sosyal iklimi geliştirmek hem de TKY uygulamaları konusunda liderlik becerileri kazandırılmalıdır.
- TKY süreçleri ve örgütsel bağlılık ölçümleri için düzenli çalışan geri bildirimi alınmalı, bu bilgiler sosyal iklimi geliştirmek için kullanılmalıdır.



6. KAYNAKLAR

Ablak, K. (2019). *Toplam kalite yönetimi yaklaşımının insan kaynakları yönetiminde iş tatminine etkisi: akredite sağlık kuruluşlarına yönelik bir araştırma* [Yüksek lisans tezi]. Üsküdar Üniversitesi.

Ak, B. (2022). *İçsel motivasyon araçlarının örgütsel bağlılık ve görev performansına etkileri: kamu sektöründe araştırma* [Yüksek lisans tezi]. Ufuk Üniversitesi.

Akar, Y., & Gülhan, Y.B., & Acar, P. (2015). Sağlık sektöründe kalite yönetimi, sağlık yöneticilerinin kalite anlayışı (Ankara ili örneği). *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 2(2), 76-81.

Akarsu, Ö. (2006). *Toplam kalite yönetimi uygulamaları ile örgüte bağlılık arasındaki ilişkinin örgüt kültürüne göre değişimi* [Yüksek lisans tezi]. Marmara Üniversitesi.

Akşit-Aşık, N. (2018). Örgüt iklimi ve işe yabancılaşma ilişkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Güncel Turizm Araştırma Dergisi*, 2(1), 29-41.

Aktürk, K. (2024). *Sağlık çalışanlarında iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki* [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi.

Akyürek, O. (2017). *Toplam kalite yönetiminin motivasyon ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: sağlık kurumları üzerine bir araştırma* [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi.

Albay, A. (2023). *Sağlıkta şiddet üzerinde kitle iletişim araçlarının etkisi: sosyal öğrenme kuramı perspektifinde hasta ve sağlık çalışanları bakış açılarının karşılaştırılması* [Doktora tezi]. Fırat Üniversitesi.

Allen, N.J., Meyer, J.P. (1984). Testing the ‘Side-Bet Theory’ of organizational commitment some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 372-378.

Allen, N.J., Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.

Arıkan, A. (2018). *Toplam kalite yönetimi uygulamalarının çalışan performansı üzerine etkisi: Arik Bey tekstil fabrikasında bir araştırma* [Yüksek lisans tezi]. Selçuk Üniversitesi.

Arslan, D.T., & Esatoğlu, A.E. (2017). Hastane idari personelinin örgütsel güven ve örgütsel bağlılık düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 315–352.

Aydın, E. (2017). Kültür bağlamında sosyal mübadele: kuramsal bir çalışma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 16(1), 547-562.

Aydın, S. (2007). *Toplam kalite yönetiminde insan kaynaklarının rolü* [Yüksek lisans tezi]. Yeditepe Üniversitesi.

Aydın, S., & Alacahan, O. (2023). Örgütsel bağlılığa etki eden bireysel faktörlerin sağlık çalışanları üzerinden incelenmesi. *Journal of Economics and Administrative Sciences Dergisi*, 24(2), 241-256.

Aydoğmuş, B. (2015). *Hastanelerde toplam kalite yönetiminin çalışan tatminine etkileri 'bir vakıf üniversitesi hastanesinde toplam kalite yönetiminin hekim tatminine etkileri konusunda bir araştırma'* [Yüksek lisans tezi]. Ufuk Üniversitesi.

Aypar, S., & Sökmen, A., & Ekmekçioglu E.B. (2018). İş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(13), 116-124.

Bakan, İ. (2018). *Örgütsel stratejilerin temeli örgütsel bağlılık- kavram, kuram, sebep ve sonuçlar* (2. Baskı, s. 55). Gazi Kitabevi.

Balay, R. (2014). *Yönetici ve öğretmenlerde örgütsel bağlılık* (2. Baskı, s.35-55). Pegem Akademi.

Bayar, Y. & Uçanok, Z. (2012). Ergenlerin dâhil oldukları zorbalık statülerine göre okul sosyal iklimi ve genellenmiş akran algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi*, 12(4), 2337-2358.

Bayram, L. (2005). Yönetimde yeni bir paradigma: örgütsel bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, 59(1), 125-139.

Belviranlı, İ.H. (2019). *Örgütsel sağlığın örgütsel iklim üzerine etkisi: özel hastane örneği* [Yüksek lisans tezi]. Selçuk Üniversitesi.

Bolat, O.İ. & Bolat, T. & Aytemiz-Seymen, O. (2009). Güçlendirici lider davranışları ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin sosyal mübadele kuramından hareketle incelenmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(21), 215-239.

Boylu, Y., & Pelit, E., & Güçer, E. (2007). Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine bir araştırma. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 44(511), 55-74.

Büber, F.D. (2024). *Örgütsel sosyalleşme ve bilgi paylaşımı arasındaki ilişkide çalışanın ahlaki kimliğinin düzenleyici ve örgütsel adanmışlığın aracılık rolleri* [Doktora tezi]. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.

Cengiz, C., & Beylik, U., & Avcı, K., & Kayral, İ.H. (2019). Öz değerlendirmeden denetime: hastanelerin akreditasyon yolculuğu. *Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Dergisi*, 1(1), 1-6.

Ceylan, H. (2024). *Sağlık kurumlarında örgütsel öğrenme, işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesi* [Yüksek lisans tezi]. Hacettepe Üniversitesi.

Çakıcı, A. (2024). *İş yaşamında örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlığa etkisinde örgüt kültürünün aracı rolü ve buna yönelik bir araştırma* [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Aydın Üniversitesi.

Çakır, S.Ü. (2010). *Örgütsel iklim ile iş tatmini ilişkisi: ankara üniversitesi tıp fakültesi cebeci araştırma ve uygulama hastanesi örneği* [Yüksek lisans tezi]. Ankara Üniversitesi.

Çakır-Çiloğlu, S. (2023). *Toplam kalite yönetimi uygulamaları ile personel güçlendirmenin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: bir perakende şirketinde araştırma* [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Aydın Üniversitesi.

Çavuş, M.F., & Gemici, E. (2013). Sağlık sektöründe toplam kalite yönetimi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 238-257.

Çekmecelioğlu, H.G. (2005). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: bir araştırma. *İş, Güç - Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 6(2), 23-39.

Çekmecelioğlu, H.G. (2005). Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: bir araştırma. *CÜ İktisadi ve idari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.

Çelikkol, A. (2024). *Toplam kalite yönetimi uygulamalarının sağlık kurumlarında çalışanların performansına etkisi: bir kamu hastanesi örneği* [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi.

Çetin, M. (2009). *Çalışanların mizah tarzlarının işe ilişkin duygusal iyilik algıları üzerine etkisi ve sosyal iklimin bu ilişki üzerindeki şartlı değişken rolü* [Yüksek lisans tezi]. Marmara Üniversitesi.

Çetin-Gürkan, G. (2006). *Örgütsel bağlılık: örgütsel iklimin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi ve Trakya Üniversitesi'nde örgüt iklimi ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin araştırılması* [Yüksek lisans tezi]. Trakya Üniversitesi.

Çınaroğlu, S. (2012). Yönetim eğitiminde yeni yaklaşımlar ve hastanelerde profesyonel yönetici ihtiyacı. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 15(1), 79-110.

Çilingir, F. (2022). *Sosyal zekânın örgütsel sosyalleşme ve hizmet verme yatkınlığı üzerindeki etkisinin incelenmesi: konaklama işletmeleri iş görenleri üzerine bir araştırma* [Yüksek lisans tezi]. Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi.

Darren, G. & Mallery, P. (2019). *SPSS for Windows step by step*. (15th. digital ed. p. 1-528). New York. ISBN: 978-1-138-49107-6.

Demir, H. (2022). *Sağlık kurumlarında örgütsel kültürün örgütsel bağlılık ve çalışan performansına olan etkisi: Bitlis ve Tatvan devlet hastaneleri örneği* [Doktora tezi]. Biruni Üniversitesi.

Demir, M. (2010). Örgütsel sapma davranışının kontrolünde duygusal zekânın rolü: konaklama işletmelerinde bir araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(1), 196-207.

Demirbilek, S., & Çolak, M. (2008). Sağlık hizmetlerinde kalite: Manisa ili örneği. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(1), 91-111.

Develioğlu, K., & Haşit, G., & Bağcı, Ü. (2006). Toplam kalite yönetimi çerçevesinde yöneticilerin insan kaynakları yönetimine bakışları: Bursa (DORSAB)'da bir uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 191-204.

Doğan, S. (2013). *Özel ve kamu hastanelerindeki toplam kalite yönetimi uygulamalarının çalışan sağlık personeli tarafından algılanması (Malatya ili örneği)* [Yüksek lisan tezi]. İnönü Üniversitesi.

Doğan, S., & Kılıç, S. (2007). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirmenin yeri ve önemi güçlendirmen. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29(1), 37-61.

Dolapoğlu, N. (2018). *Toplam kalite yönetimi ile çalışan memnuniyeti ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin belirlenmesi: devlet ve özel hastane örneği* [Yüksek lisan tezi]. İstanbul Arel Üniversitesi.

Dönmez B. (2009). *Örgüt kültürü ile örgüt iklimi arasındaki ilişki*. [Yüksek lisans tezi]. Marmara Üniversitesi.

Dursun, T.N. (2019). *Toplam kalite yönetimi uygulamaları ile hastane çalışanlarının iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: özel-kamu hastanelerinde bir alan uygulaması* [Yüksek lisans tezi]. Gazi Üniversitesi.

Ekşi, G.G. (2023). *Örgüt iklimi, psikolojik sermaye ve işyeri mutluluğu arasındaki ilişkilerin analizi* [Doktora tezi]. Karabük Üniversitesi.

Engin, Ç. (2007). *İş tatmini ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki* [Yüksek lisans tezi]. Marmara Üniversitesi.

Er, H. (2014). *Toplam kalite yönetimi ve insan kaynakları ilişkisi* [Yüksek lisans tezi]. Beykent Üniversitesi.

Eren-Bana, P. (2019). *Hastanelerde rol çatışması ve sosyal iklimin örgütsel sapma davranışına etkisi* [Doktora tezi]. Marmara Üniversitesi.

Eren-Bana, P. (2023, 19-20 Ocak). *Örgütlerde sosyal iklim ölçeği geçerlilik ve güvenilirlik çalışması* [Sözlü Bildiri]. 2. Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Kongresi, Bingöl, Türkiye.

Eren-Bana, P., & Bekaroglu, SB. (2017). *Örgütlerde sosyal iklim ölçeği geçerlilik ve güvenilirlik çalışması*. *Research Journal of Business and Management (RJBM)*, 4(2):1-15.

Eriş, Y. (2019). *Toksik liderliğin örgütsel bağlılığa ve iş tatminine etkisi: bir kamu bankası örneği* [Yüksek lisans tezi]. Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi.

Erkan, G. (2011). *Sağlık kurumlarında toplam kalite yönetimi ve müşteri (hasta ve hasta yakını) memnuniyetine etkisi üzerine teorik ve uygulamalı bir çalışma (Akdeniz Üniversitesi hastanesi örneği)* [Yüksek lisans tezi]. Selçuk Üniversitesi.

Eroğlu, K., & Yılmaz, Ö. (2015). Etik liderlik davranışlarının algılanan örgüt iklimi üzerine etkisine yönelik bir uygulama: iş yaşamında yalnızlık duygusunun aracılık etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 280-308.

Fidanoğlu, A., & Değirmenci, B. (2019). Toplam kalite yönetimi uygulamalarının çalışan memnuniyeti ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Şanlıurfa Büyükşehir Belediyesi örneği. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(3), 143-152.

Gök, S. (2009). Örgüt ikliminin çalışanların motivasyonuna etkisi üzerine bir araştırma. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(2), 587-605.

Gül, H. (2002). Örgütsel bağlılık yaklaşımlarının mukayesesi ve değerlendirmesi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 2(1), 37-55.

Gül, H. (2003). Davranışsal bağlılık yaklaşımı ve değerlendirmesi. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(1), 73-83.

Gün, İ. (2016). *Hastanelerde örgüt iklimi ve örgütsel güven arasındaki ilişki* [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Üniversitesi.

H. Ulusoy ve E. Kılınç (Edt.), (2019). *Sağlık kurumlarında örgütsel bağlılık (teoriden uygulamaya bir bakış)*. (s. 53-73). Eğitim Yayın Evi.

Hair, J.F., & Hult, G.T.M., & Ringle C.M., & Sarstedt M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. (1st ed. p.26-307). SAGE Publications. https://www.researchgate.net/publication/236032728_A_Primer_on_Partial_Least_Squares_Structural_Equation_Modeling

Halis, M., & Yaşar-Uğurlu, Ö.Y. (2008). Güncel çalışmalar ışığında örgüt iklimi, *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10(2), 101-123.

Işık, Y. (2021). *Sağlık kurumlarında toplam kalite yönetimi uygulamalarının çalışan iş doyumunu ve örgütsel bağlılığına etkisi* [Yüksek lisans tezi]. Atılım Üniversitesi.

Joint Commission International. (2024, Eylül).

<https://www.jointcommissioninternational.org/standards/>

Kalkan, M. (2024). *Hastanelerde dış kaynak kullanımı yoluyla çalışanların örgütsel bağlılıkları ve performans algılarının değerlendirilmesi: Kahramanmaraş ilinde bir uygulama* [Doktora tezi]. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.

Karadirek, G. (2022). Örgüt kültürü, örgütsel performans ve bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesi. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(17), 46-58.

Kayar, S. (2015). *Örgüt iklimi ve örgütsel vatandaşlığın çalışan performansına etkisi* [Yüksek lisans tezi]. Beykent Üniversitesi.

Kayhan, C. (2015). *Sağlık hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: hizmeti sunanlar ve alanlar* [Yüksek lisans tezi]. Celal Bayar Üniversitesi.

Keleş-Erduran, C. (2021). *Toplam kalite yönetimi uygulamalarının örgütsel bağlılık üzerine etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma* [Yüksek lisans tezi]. Hitit Üniversitesi.

Kır-Öztürk, Y. (2018). *Örgütsel bağlılık ve sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri (Cerrahpaşa örneği)* [Yüksek lisans tezi]. Beykent Üniversitesi.

Koby, M. (2023). *Özel hastane sağlık çalışanlarında örgüt kültürünün; örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel bağlılık ve örgütsel sosyalleşmeye etkisi* [Doktora tezi]. İstanbul Üniversitesi.

Koç, H. (2009). Örgütsel bağlılık ve sadakat ilişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 200-211.

Koçyiğit, F. (2023). *Kurum kültürü ve yetenek yönetiminin örgütsel bağlılığa etkisi: zincir hastane örneği* [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Yeni Yüzyıl Üniversitesi.

Latifoğlu, N. (2023). *Yönetici çalışan etkileşiminin çalışan performansına etkisi: örgüt iklimi ve çalışan proaktif davranışının rolü* [Doktora tezi]. Gebze Teknik Üniversitesi.

Lewin, K., & Lippitt, R., & White, RK., (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created 'social climates'. *The Journal of Social Psychology*, 10(2), 269-299.

Lüleci, M., & İkizler, C., & Koç-Aytekın G. (2019). Sağlık kurumlarında toplam kalite yönetimi TKY ve personel performansını etkileyen faktörler: bir vakıf üniversite hastanesi örneği. *Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (16), 13-41.

Mesci, G. (2020). *Sağlık turizminde dijital iletişim: jci akreditasyonu almış hastaneler üzerine bir araştırma* [Yüksek lisans tezi]. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi.

Mısırlıoğlu, A. (2022). *JCI belgeli sağlık kurumlarında yöneticilerin akreditasyon ve hizmet kalitesi algılarının değerlendirilmesi: Türkiye örneği* [Doktora tezi]. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi.

Öz, Ö. (2024). *Sağlık çalışanlarında toplam kalite yönetiminin örgütsel özdeşleşmeye etkisi* [Yüksek lisans tezi]. Hitit Üniversitesi.

Özcan Ö. (2021). *Bir sivil toplum kuruluşunda örgüt iklimi ile örgütsel bağlılık arasında ilişkinin araştırılması* [Yüksek lisans tezi]. Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hamidiye Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Özcan-Çaklı, İ. (2021). *Sağlık sektöründe toplam kalite yönetimi Donabedian kalite özellikleri ve sağlık çalışanlarının hizmet kalitesi üzerine etkisi* [Yüksek lisans tezi]. Esenyurt Üniversitesi.

Özfidancı, S. (2019). *Hastane çalışanlarının toplam kalite yönetimi (TKY) uygulamalarına ilişkin algı düzeyleri: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi örneği* [Yüksek lisans tezi]. Sivas Cumhuriyet Üniversitesi.

Öztürk, M. (2013). *Örgütsel bağlılık ve sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri* [Yüksek lisans tezi]. Beykent Üniversitesi.

Sezer, A. (2019). *Hastane işletmelerinde dış kaynak kullanımının (Outsourcing) hizmet kalitesine etkisi ve bir uygulama* [Yüksek lisans tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.

Sönmez, K. (2014). *Sağlık sektöründe örgüt ikliminin iş doyumuna etkisi* [Yüksek lisans tezi]. Çag Üniversitesi.

Sürücü, L., & Maşlakçı, A. (2018). Örgütsel bağlılık üzerine kavramsal inceleme. *International Journal of Management and Administration*, 2(3), 49-65.

Şantaş, F., & Uğurluoğlu, Ö., & Kandemir, A., & Çelik, Y. (2017). Sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm, iş performansı ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 867-886.

Şehitoğlu, Y. (2010). *Örgütsel sessizlik örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan çalışan performansı ilişkisi* [Doktora tezi]. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.

Şener, İ. (2023). *Çalışanların duygusal zekâ düzeylerinin örgütsel sosyalleşme süreci üzerindeki etkisinde örgütsel destek algısının düzenleyici rolü* [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Kültür Üniversitesi.

Şimşek, B. (2013). *Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler ve tekstil sektöründe bir araştırma* [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Kültür Üniversitesi.

Turan, M. (2011). *Toplam kalite yönetiminin çalışanların bilgi paylaşımı üzerine etkileri: sağlık sektöründe bir araştırma* [Yüksek lisans tezi]. Beykent Üniversitesi.

Turgut, M.(2021). *Sağlık kurumlarında sosyal iklimin örgütsel dışlanma üzerindeki etkisinin incelenmesi: bir alan araştırması* [Yüksek lisan tezi]. Necmettin Erbakan Üniversitesi.

Turgut, M., & Akbolat, M. (2017). Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel sessizlik ilişkisine yönelik sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 20(3), 557-384.

Tutar, H, & Altınöz, M. (2010). Örgütsel iklimin iş gören performansı üzerine etkisi: OSTİM imalat işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 65(2), 195-218.

Türk Dil Kurumu (2024, Kasım). <https://tdk.gov.tr/>

Uğur, N. (2024). *Örgüt kültürü ve iş stresinin, iyi oluş hali ve işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlığın aracılık rolü: 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama* [Doktora tezi]. İstanbul Üniversitesi.

Usul, H., & Düzenli, S. (2006). Muhasebe Sisteminin oluşturulmasında örgüt iklimi etkisi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 1(1), 11.

Uyguç, N., & Çımrın, D. (2004). DEÜ araştırma ve uygulama hastanesi merkez laboratuvarı çalışanlarının örgüte bağlılıklarını ve işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörler. *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi*, 19(1), 91-99.

Uygur, A. (2007). Örgütsel bağlılık ile iş gören performansı ilişkisini incelemeye yönelik bir alan araştırması. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 71-85.

Varışlı, N. (2019). Örgüt ikliminin örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkileri. *International Journal of Academic Value Studies*, 5(1), 114-123.

Varol, M. (1989). Örgüt kültürü ve örgüt iklimi. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 44(1), 195-222.

Yalçın, A., & 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 Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 395-412.

Yıldırım, S. (2023). *Karanlık liderlik ile örgüt iklimi arasındaki ilişkiler* [Doktora tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.

Yıldızbaş-Türk, N. (2019). *Toplam kalite yönetiminde etik liderlik, etik iklim ve örgütsel güvenin tky ve çalışanların iş performansına etkisinin incelenmesi* [Yüksek lisans tezi]. Gebze Teknik Üniversitesi.

Yılmaz, E. (2022). *Pandemi sürecinde sağlık çalışanlarında motivasyon ve örgütsel bağlılık: Ümraniye Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği* [Yüksek lisans tezi]. İstanbul Esenyurt Üniversitesi.

Yılmaz, K., & Altinkurt, Y. (2013). Örgütsel iklim ölçeğinin türkçeye uyarlanması: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(1), 1-11.

Yılmaz-Solmaz, S.N. (2017). *Sağlık çalışanlarında toplam kalite yönetimi ve iş performansı algısı: bir kamu hastanesi örneği* [Yüksek lisans tezi]. Okan Üniversitesi.

Yorgancıoğlu-Tarcan, G., & Yeşilaydın, G., & Karahan, A. (2019). Örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışının incelenmesi: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(1): 157-180.

Yüceler, A. (2005). *Örgütsel bağlılık ve örgüt iklimi ilişkisi: teorik ve uygulamalı bir çalışma* [Yüksek lisans tezi]. Selçuk Üniversitesi.

Zeybek, K. (2010). *Hastane işletmelerinde örgüt iklimi ve tükenmişlik etkileşimi* [Yüksek lisans tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.

EKLER

Ek-1: Anket Formu

Sayın Katılımcı;

Bu soru formu, Sosyal İklim ve Toplam Kalite Yönetimi Algısının Örgütsel Bağlılığa etkisini ölçmek amacıyla oluşturulmuştur. Bu araştırma, tamamen bilimsel amaçlı olup ankete vereceğiniz bilgiler gizli tutulacak, sadece araştırmacıda bulunacak, üçüncü kişi ve kurumlarla paylaşılmayacaktır. Çalışmaya katılımınız tamamen gönüllülüğünüze bağlı olup ayırmanız gereken sürenin yaklaşık 20 dakika olacağı öngörülmektedir. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Görüşleriniz bizim için değerlidir. Lütfen hiçbir soru ya da ifadeyi atlamadan ve boş bırakmadan değerlendirmenizi yapınız. Bu bilimsel araştırmanın doğru ve anlamlı sonuçlara ulaşabilmesi için sorulara verdiğiniz yanıtlar gerçek düşüncelerinizi yansıtmalıdır.

Değerli katkılarınız için çok teşekkür ederim.

Araştırmacı:

Danışman:

Nurdan DERELİ

Dr. Öğr.Üyesi Perihan EREN BANA

☐ Bu çalışmaya katılmayı onaylıyorum.

1.Bölüm

1.Yaşınız:	☐ 18-25	☐ 26-35	☐ 36-45	☐ >45
2.Cinsiyetiniz:	☐ Kadın	☐ Erkek		
3.Medeni Durumunuz:	☐ Evli	☐ Bekar		
4.Mesleğiniz:	☐ Doktor	☐ Hemşire/Ebe		
	☐ Fizyoterapist/Diyetisyen	☐ Teknisyen/Tekniker		
	☐ Temizlik/Güvenlik Çalışanı			
	☐ İdari İşler	☐ Diğer (Lütfen belirtiniz)		
5.Meslekteki Deneyiminiz:	_____ yıl			
6.Eğitim Durumunuz:	☐ İlkokul/Ortaokul	☐ Lise	☐ Önlisans	
	☐ Lisans	☐ Yüksek lisans	☐ Doktora	
7.Ailenizin Aylık Toplam Geliri	☐ <17.000 TL	☐ 17.000-25.000 TL		
	☐ 25.001 TL-40.000 TL	☐ 40.001 TL-55.000 TL		
	☐ 55.000 TL-70.000TL	☐ >70.000 TL		
8.Çalıştığınız Birim:	☐ Acil Servis	☐ Poliklinik		
	☐ Yoğun Bakım	☐ Klinik/Servis		
	☐ Klinik Destek Hizmetleri (Laboratuvar, Radyoloji gibi)			
	☐ Temizlik/Güvenlik Hizmetleri			
	☐ İdari İşler	☐ Diğer(Lütfen belirtiniz)		
9. Kurumdaki Statünüz:	☐ Çalışan	☐ Yönetici		
10.Çalıştığınız Birimdeki Çalışan Sayısı:				
11.Kurumda Çalışma Süreniz	_____ yıl	_____ ay		
12.Şu an bulunduğunuz görevde/birimde kaç yıldır çalışıyorsunuz?	_____ yıl	_____ ay		
13.Daha önce farklı bir kurumda çalıştınız mı?	☐ Evet	☐ Hayır		
14.Kendinizi hastane çalışan ailesinin bir parçası olarak görüyor musunuz?				
	☐ Evet, tamamen	☐ Evet, kısmen	☐ Hayır	

Lütfen arka sayfaya geçiniz.

2.Bölüm: Sosyal İklim Ölçeği						
		Kesinlikle Doğru	Doğru	Kararsızım	Yanlış	Kesinlikle Yanlış
1.	Genel olarak çalışma arkadaşlarımı severim.					
2.	İş arkadaşlarımla iyi ilişkiler kurarım.					
3.	Çalışma saatlerimle ilgili düzenleme yapmam gerektiğinde iş arkadaşlarımdan destek görürüm.					
4.	Genel olarak çalışma arkadaşlarıma güvenirim.					
5.	Genel olarak çalışma arkadaşlarım eğlencelidir.					
6.	İş arkadaşlarımla iş birliği yapmayı tercih ederim.					
7.	Çalışma arkadaşlarımızla oluşturduğumuz bir takım ruhu vardır.					
8.	İşe yeni başladığımda çalışma arkadaşlarım arasında beni destekleyenler oldu.					
9.	Düğün, cenaze gibi önemli durumlar söz konusu olduğunda çalışma arkadaşlarım birbirini destekler.					
10.	Çalıştığım kurum çalışanlar arasında iyi ilişkiler oluşmasını destekler.					
11.	İşyerindeki anlaşmazlıklar ve çatışmalar konusunda duyarlı bir yönetim anlayışı vardır.					
12.	Çalışanlar düğün veya cenaze gibi durumlarda çalıştığım kurum tarafından (kutlama veya mesaj gönderilmesi şeklinde) desteklenir.					
13.	İş yerinde bütün çalışanlar için yöneticilerin de desteklediği doğum günü kutlaması yapılır.					
14.	İşe yeni başladığımda çalıştığım kurumun desteğini hissettim.					
15.	Çalıştığım kurum kariyer gelişimini destekler.					
16.	Çalıştığım kurumda bütün bölümler ve birimler içinde açık ve olumlu bir iletişim var.					
17.	Çalıştığım kurum çalışanların kişisel gelişimini destekler.					
18.	Çalıştığım kurum çalışanlarını başarıları doğrultusunda takdir eder.					
19.	Çalıştığım kurumda ödüllendirme konusunda duyarlı ve adil bir anlayış hakimdir.					
20.	Hiç iletişim kurmadığım çalışma arkadaşlarım var.					
21.	Hiçbir şekilde iletişim kurmak istemediğim çalışma arkadaşlarım var.					
22.	Çalışma arkadaşlarım arasında birbirleriyle hiç iletişim kurmak istemeyenler var.					
23.	İşyerinde gruplaşmalar olduğunu hissederim.					
24.	Çalışma arkadaşlarım arasında yaygın bir dedikodu ağı var.					

2.Bölüm: Sosyal İklim Ölçeği					
25.	Çalıştığım kurumda yaygın bir selamlaşma (günaydın ve iyi akşamlar gibi) alışkanlığı var.				
26.	Çalışma arkadaşlarım arasında iş ahlâkına uygun olmayan ilişkiler yaşanmaktadır.				
27.	Bazı çalışma arkadaşlarım hizmet sunduğumuz kişilere karşı etik olmayan davranışlar sergilemektedir.				
28.	Bazı çalışma arkadaşlarım görüşleri veya etnik kökenleri gibi nedenlerle dışlanmaktadır.				
29.	Çalışma arkadaşlarımın mesai içindeki davranışları ile nöbet veya fazla mesai sırasındaki davranışları değişmektedir.				
30.	İyi niyetimin çalışma arkadaşlarım tarafından istismar edildiğini düşünürüm.				
31.	İş dağılımının adil bir şekilde yapılmadığına inanırım.				
32.	Ücret dağılımının adil bir şekilde yapılmadığına inanırım.				
33.	Çalışma arkadaşlarım işyerinde kendimi huzurlu ve mutlu hissetmemde önemli bir faktördür.				
34.	Çalışma arkadaşlarımdan dolayı kendimi şanslı hissediyorum.				
35.	Çalışma arkadaşlarım ile mesleki bilgi paylaşımımız vardır.				
36.	Çalışma arkadaşlarımla birbirimizin mesleki gelişimini destekleriz.				
37.	Çalıştığım kurumda devam etme gerekçelerimden birisi de iş arkadaşlarımdır.				
38.	Çalışma ortamı dışında da görüştüğüm iş arkadaşlarım var.				
39.	Çalışma ortamı dışında da görüşen iş arkadaşlarım var.				
40.	İş arkadaşlarımla iş dışında da görüşmek isterim.				
41.	İş arkadaşlarımdan benim için ne düşündüğü önemlidir.				
42.	İşyerinde çok sayıda arkadaşım olmasını isterim.				
43.	İş arkadaşlarımla işbirliği içinde çalışmayı severim.				
44.	İş arkadaşlarımla iyi ilişkiler kurmaya çalışırım.				
45.	Çalışma ortamının rekabet ortamı olduğuna inanırım.				
46.	Kariyer hedeflerim arkadaşlık ilişkilerinden daha önemlidir.				
47.	İşyeri sosyalleşmemi sağlamaktadır.				
48.	Genel olarak insanlarla iyi iletişim kurduğumu düşünüyorum.				
49.	Sosyal ortamlarda ön planda olmak benim için önemlidir.				

Lütfen arka sayfaya geçiniz.

3.Bölüm: Toplam Kalite Yönetimi Uygulanma Düzeyi Algısı Ölçeği					
	Kesinlikle Doğru	Doğru	Kararsızım	Yanlış	Kesinlikle Yanlış
1. Üst yönetim kalite kavramını içtenlikle benimsemiştir.					
2. Etkin bir insan kaynakları planlama sistemi mevcuttur.					
3. Yeni işe başlayanlara, kurumu tanımalarını sağlayacak kapsamlı bir oryantasyon eğitimi verilmektedir.					
4. Aktif bir şekilde uygulanan bir performans yönetim sistemi mevcuttur.					
5. Çalışanların refahı ve yaptıkları işten tatmin olup olmamaları önemlidir.					
6. Müşteri beklentilerini karşılamaya yönelik stratejik planlama çalışması yapılmaktadır.					
7. Çalışmakta olduğum kurum yüksek performans sağlamak için istenilen bilgiye en kısa sürede ulaşmak üzere organize edilmiştir.					
8. Çalışmakta olduğum kurum, departmanlar yerine iş süreçlerine göre organize edilmiştir.					
9. Kalite ve müşteri beklentilerinin karşılanması en büyük rekabet stratejimizdir.					
10. Üst yönetim ile diğer çalışanlar arasında etkin bir iletişim vardır.					
11. Yeni bir kişi işe alınacağı zaman, istisnasız uygulanan bir işe alım ve yerleştirme sistemi vardır.					
12. Eğitim ihtiyaçları belirlenirken çalışanların da görüşleri alınır.					
13. Alınan eğitimlerin başarısını ölçmeye yönelik bir değerlendirme sistemi uygulanmaktadır.					
14. Problemlerin çözümünde çalışanların özgür ve yaratıcı fikirler sunmalarını üst yönetim destekler ve teşvik eder.					
15. Yönetimimiz değişimin öncüsüdür.					
16. Yönetimden gelen stratejiler ve detaylı planlar kurumumuzun her düzeyine yayılır ve uygulanır.					
17. Ücretler performans değerlendirme sonuçlarına göre belirlenir.					
18. Temel yönetim felsefesi 'İnsanın mutluluğudur'.					
19. Stratejik planlama faaliyetlerine tüm çalışanların katılımı sağlanmaya çalışılmaktadır.					
20. Karar verme aşamalarında bilgi ve iş sonuçları büyük önem taşır.					
21. İş süreçlerinin sistemli bir şekilde planlanması, uygulanması ve düzeltilmesi yapılmaktadır.					
22. Ürünler/Hizmetler müşterilerden gelen bilgiler ışığında sürekli iyileştirilir.					
23. Sürekli iyileştirme kurum bünyesinde yapılan bütün uygulamaların temelinde yatan düşüncedir.					
24. Çalışanlar performanslarını arttırmaya yönelik olarak çok farklı konularda eğitim almaktadırlar.					
25. İş süreçlerinin iyileştirilmesi için farklı şirketlerle yapılan kıyaslama (benchmarking) uygulanmaktadır.					
26. İş ortaklarımızı veya tedarikçilerimizi seçerken kalite merkezli olmaları büyük önem taşımaktadır.					

4.Bölüm: Örgütsel Bağlılık Ölçeği						
		Kesinlikle Doğru	Doğru	Kararsızım	Yanlış	Kesinlikle Yanlış
1.	Buradaki işimi kendi özel işim gibi hissediyorum.					
2.	Başka bir kurumun çalıştığım kurumdan daha iyi olacağının garantisi yok, burayı hiç olmazsa biliyorum.					
3.	Benim için avantajlı olsa da çalıştığım kurumdan şuan ayrılmam doğru olmaz.					
4.	Çalıştığım kuruma kendimi duygusal olarak bağlı hissediyorum.					
5.	Çalıştığım kurum için bu kadar çok fedakarlık yapmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.					
6.	Buradaki insanlara karşı yükümlülük hissettiğim için kurumumdan şuan ayrılmazdım.					
7.	Çalıştığım kuruma karşı güçlü bir aidiyet hissediyorum.					
8.	Çalıştığım kurumdan ayrılıp başka bir yerde sıfırdan başlamak isterdim.					
9.	Çalıştığım kurum maddi olarak zor durumda olsa bile, sonuna kadar kalırım.					
10.	Çalıştığım kurumun amaçlarını benimsiyorum.					
11.	Zaman geçtikçe çalıştığım kurumdan ayrılmamın zorlaştığını hissediyorum.					
12.	Çalıştığım kurum sayesinde ekmek parası kazanıyorum, karşılığında sadakat göstermeliyim.					
13.	Çalıştığım kurumun benim için çok özel bir anlamı var.					
14.	Çalıştığım kurumdan ayrılırsam hayatım büyük ölçüde alt üst olur.					
15.	Çalıştığım kuruma çok şey borçluyum.					
16.	Çalıştığım kurumun bir çalışanı olmanın gurur verici olduğunu düşünüyorum					
17.	İsteseydim bile şuan çalıştığım kurumdan ayrılmak benim için çok zor olurdu.					
18.	Çalıştığım kuruma sadakat göstermenin görevim olduğunu düşünüyorum.					
19.	Çalıştığım kurumun sorunlarını kendi sorunum gibi görüyorum.					
20.	Yeni bir kuruma alışmak benim için zor olurdu.					
21.	Çalıştığım kurumda kalmak için hiçbir yükümlülük hissetmiyorum.					
22.	Kendimi kurumumda ailenin bir parçası gibi hissediyorum.					
23.	Çalıştığım kurumdan ayrılarak burada kurduğum kişisel ilişkileri bozmam doğru olmaz.					
24.	Çalıştığım kurumdan ayrılıp birlikte çalıştığım insanları yarı yolda bırakmak istemem.					
25.	Çalıştığım kurumdan şimdi ayrılırsam kendimi suçlu hissederim.					

Katılımınız için teşekkür ederiz.