

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞ
TATMİN DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ**
(KAHRAMANMARAŞ NECİP FAZIL ŞEHİR
HASTANESİ'NDE BİR ALAN ÇALIŞMASI)
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Özkan SARIKAYA

İstanbul, 2014

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI
HASTANE VE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞ
TATMİN DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ**
(KAHRAMANMARAŞ NECİP FAZIL ŞEHİR
HASTANESİ'NDE BİR ALAN ÇALIŞMASI)
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Özkan SARIKAYA

Öğrenci No:
1207460055

Danışman:
Doç. Dr. Salih YEŞİL

İstanbul, 2014

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunmuş olduğum “ Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmin Düzeylerinin İncelenmesi: Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi’nde Bir Alan Çalışması ” başlıklı bu çalışmanın, tarafımca bilimsel ahlak ve geleneklere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım kaynakların çalışma kaynakçasında bulunanlardan oluştuğunu, bu kaynaklara atıf yaparak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurum ile doğrularım. / / 2014

Özkan SARIKAYA

Adı ve Soyadı : Özkan SARIKAYA
Danışmanı : Doç. Dr. Salih YEŞİL
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans Tezi, 2014
Alanı : İşletme Anabilim Dalı
Anahtar Kelimeler : Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, İşten Ayrılma

**ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞ TATMİN
DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ**
(Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi’nde Bir Alan Çalışması)

ÖZ

Bir örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasında, örgütte bulunan çalışanların örgütün amaç ve değerlerini benimseyerek bu doğrultuda örgüte olan bağlılığını göstermesi önemli bir etken olarak görülmektedir. Örgüt ve çalışanların belirli istek ve ihtiyaçlarının karşılanması bağlamında amaçlarına ulaşmaları, örgütün çalışanlara sunduğu imkanlara ve personelin örgüte olan bağlılığına dayandırılmaktadır. Çalışanların yine örgüte olan bağlılığı ile ilişkili olduğu düşünülen iş tatmini ise, çalışanların yaptığı işten dolayı mutlu olması, işini severek yapmasıdır. İşinden tatmin ve örgüte bağlılığı olan bireylerin örgütün verimliliği ve performansını olumlu yönde etkilediği ve işten ayrılma niyetine yönelmediği de çalışmalar sonucunda ulaşılan bir gerçektir.

Bu araştırmada, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma niyetlerinin ilişkilerini ve bunların çalışanların demografik özellikleri açısından farklılık gösterip göstermediğini incelemek amaçlanmış ve bunlar arasındaki ilişkileri kavrayabilmek için ilk aşamada literatür araştırması yürütülmüştür. Araştırma konusuyla ilgili ölçekler hazırlanmış, Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi’nde hizmet alımı ihalesi ile bilgi işlem personeli olarak çalışan 142 kişiye yapılan anket uygulaması vasıtasıyla bilgiler toplanmış, bu bilgiler istatistik programı kullanılarak analiz edilmiş ve yukarıda bahsedilen ilişkilerin yönü belirlenmeye çalışılmıştır.

Name and Surname : Özkan SARIKAYA
Counselor : Doç. Dr. Salih YEŞİL
Type and Date : MA, 2014
Field :Business Enterprises Field of Study
Key Words : Organizational commitment, Job satisfaction, Intention to leave

**INVESTIGATING ORGANISATIONAL COMMITMENT AND JOB
SATISFACTION LEVELS OF THE EMPLOYEES
(An Empirical Study in Kahramanmaraş Necip Fazıl City Hospital)**

ABSTRACT

The employees' acceptance of organizational values and objectives as well as their commitment are shown as one of the most important factors to achieve organizational objectives. Achieving organizational objectives through meeting the desire and needs of employees is related to the opportunities that organizations offer to employees and employees' commitment to organizations. Job satisfaction that is often associated with organizational commitment of employees involves the satisfaction of employees with their jobs and doing their jobs satisfactorily. Based on the research findings, it is a fact that satisfied and committed employees contribute positively to effectiveness and performance of their organizations and have less intention to leave their organizations.

In this study, the relationship among the organizational commitment, job satisfaction and intention to leave the job and to what extent these factors differ based on demographic factors are investigated as the main objectives of the study. To understand the main constructs of the study and the relationship among them, a literature review has been conducted and scales were prepared along with the data collected from 142 staff working within Kahramanmaraş Necip Fazıl City Hospital and was analyzed with SPSS program.

İÇİNDEKİLER

ÖZ	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
KISALTMALAR LİSTESİ	vi
TABLolar LİSTESİ	vii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMININ TANIMI, ÖNEMİ, TARİHÇESİ	5
1.1. Örgütsel Bağlılık Kavramının Tanımı	5
1.2. Örgütsel Bağlılık Kavramının Önemi	6
1.3. Örgütsel Bağlılık Kavramının Tarihsel Gelişimi	8
2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE BENZER KAVRAMLAR	9
2.1. Mesleğe Bağlılık	9
2.2. Örgütsel Sadakat	10
2.3. İtaat	11
2.4. Örgütsel Vatandaşlık (Yurttaşlık)	11
2.5. İşe ve İş Arkadaşlarına Bağlılık	12
3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMININ SINIFLANDIRILMASI	12
3.1. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımları	13
3.1.1. Kanter'in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	13
3.1.2. Etzioni'nin Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	14
3.1.3. O'reilly ve Chatman'ın Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	14
3.1.4. Penley ve Gould'un Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	15
3.1.5. Allen ve Meyer'in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	15
3.2. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımları	16
3.2.1. Becker' in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	17
3.2.2. Salancik' in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı	17
3.3. Çoklu Bağlılık Yaklaşımı	18
4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ETKİLEYEN FAKTÖRLER	18
4.1. Kişisel Faktörler	19
4.1.1. Kişisel Özellikler	19
4.1.2. Psikolojik Sözleşme	20
4.1.3. İş Beklentileri	20
4.2. Örgütsel Faktörler	21
4.2.1. İşin Niteliği ve Önemi	21
4.2.2. Ücret Düzeyi	21
4.2.3. Nezaret Biçimi	22
4.2.4. Yönetim Tarzı	22
4.2.5. Takım Çalışması	23
4.2.6. Örgütsel Adalet	23
4.2.7. Örgüt Kültürü	24
4.2.8. Örgütsel Ödüller	24
4.3. Örgüt Dışı Faktörler	25

4.3.1. Profesyonellik	25
4.3.2. Yeni İş Bulma Olanakları	25
5. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK SÜREÇLERİ	26
5.1. İş – Örgütü Araştırma ve Örgüte Giriş Süreci	26
5.2. Sosyalleşme ve Örgütsel Bağlılık Süreci	26
5.3. İşten Ayrılma Süreci	27
6. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK GÖSTERGELERİ	27
6.1. Örgütün Amaç ve Değerlerini Kabul Etme ve İnanma	27
6.2. Örgüt İçin Fedakarlıkta Bulunabilme	28
6.3. Örgütsel Üyeliği Devam Ettirmeyle İlgili Güçlü Bir İstek	28
6.4. Örgüt Kimliği ile Kimliklenme	29
6.5. İçselleştirme	29
7. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK SONUÇLARI	29
7.1. Düşük Düzeyde Örgütsel Bağlılık	30
7.2. İlmli (Orta) Düzeyde Örgütsel Bağlılık	30
7.3. Yüksek Düzeyde Örgütsel Bağlılık	31

İKİNCİ BÖLÜM İŞ TATMİNİ

1. İŞ TATMİNİ KAVRAMININ TANIMI, ÖNEMİ, TARİHÇESİ	32
1.1. İş Tatmini Kavramının Tanımı	32
1.2. İş Tatmini Kavramının Önemi	33
1.3. İş Tatmini Kavramının Tarihsel Gelişimi	34
2. İŞ TATMİNİ KURAMLARI	35
2.1. İçerik (Kapsam) Kuramları	35
2.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	35
2.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı	36
2.1.3. Alderfer'in ERG Kuramı	36
2.1.4. Mc Clelland'ın Başarı – Güç Kuramı	37
2.2. Süreç Kuramları	37
2.2.1. Vroom'un Bekleyiş Kuramı	38
2.2.2. Porter ve Lawler'in Geliştirilmiş Beklenti Kuramı	38
2.2.3. Adams'ın Eşitlik Kuramı	39
2.2.4. Edwin Lock'un Bireysel Amaçlar ve İş Başarma Kuramı	39
2.2.5. Skinner'ın Davranışı Koşullandırma Kuramı	40
3. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	40
4. İŞ TATMİNİNİN SONUÇLARI	41
4.1. İş Tatmininin Olumlu Sonuçları	42
4.2. İş Tatminsizliğinin Sonuçları	43

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM ÖRGÜTSEL BAĞLILIK, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ; KAHRAMANMARAŞ NECİP FAZIL ŞEHİR HASTANESİ' NDE BİR ARAŞTIRMA

1. NECİP FAZIL ŞEHİR HASTANESİNE İLİŞKİN TEMEL BİLGİLER VE İNSAN KAYNAKLARI DOKUSU	44
---	-----------

1.1. N.F.Şehir Hastanesi İlişkin Temel Bilgiler	44
1.2. N.F.Şehir Hastanesi İnsan Kaynakları Dokusu	45
2. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ	46
3. KATILIMCILARIN İŞ TATMİNİ, İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE	
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK DAVRANIŞI	51
3.1. Katılımcıların İş Tatmini	51
3.2. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti	53
3.3. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Davranışı	54
3.3.1. Duygusal Bağlılık Davranışı	55
3.3.2. Devam Bağlılık Davranışı	57
3.3.3. Normatif Bağlılık Davranışı	59
3.4. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti	
Düzeylerinin Ortalamaları	61
4. HİPOTEZLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ	62
4.1. Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi	62
4.2. Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Düzeylerinin	
Demografik Özellikler Bakımından İncelenmesi	65
SONUÇ.....	76
KAYNAKÇA	78
EKLER	82
ÖZGEÇMİŞ	87

KISALTMALAR LİSTESİ

C.	Cilt
Ed.	Editörler
İİBF	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
s.	Sayfa
S.	Sayı
SBE	Sosyal Bilimler Enstitüsü
ss.	Sayfa Sayıları
v.b.	ve benzeri
YYLT	Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Cinsiyet Dağılımı	46
Tablo 2. Medeni Durum Dağılımı	47
Tablo 3. Yaş Dağılımı	47
Tablo 4. Çalışılan Birim Dağılımı	48
Tablo 5. Eğitim Durumu Dağılımı	48
Tablo 6. Haftalık Çalışma Süresi Dağılımı	48
Tablo 7. Çalışılan Birimdeki Süre Dağılımı	49
Tablo 8. Kurumda İmzalanan Sözleşme Sayısı Dağılımı	49
Tablo 9. Meslekteki Toplam Çalışma Süresi Dağılımı	50
Tablo 10. Kurumda Çalışılan Toplam Süre Dağılımı	51
Tablo 11. Çalışma Biçimi Dağılımı	51
Tablo 12. İş Tatmini Önergelerinin İstatistikleri	52
Tablo 13. İş Tatmini Önergelerinin Frekans Verileri	52
Tablo 14. İşten Ayrılma Niyeti Önergelerinin İstatistikleri	53
Tablo 15. İşten Ayrılma Niyeti Önergelerinin Frekans Verileri	54
Tablo 16. Duygusal Bağlılık Davranışı Önergelerinin İstatistikleri	55
Tablo 17. Duygusal Bağlılık Davranışı Önergelerinin Frekans Verileri	56
Tablo 18. Devam Bağlılık Davranışı Önergelerinin İstatistikleri	57
Tablo 19. Devam Bağlılık Davranışı Önergelerinin Frekans Verileri	58
Tablo 20. Normatif Bağlılık Davranışı Önergelerinin İstatistikleri	59
Tablo 21. Normatif Bağlılık Davranışı Önergelerinin Frekans Verileri	60
Tablo 22. Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, İşten Ayrılma Düzeyleri	61
Tablo 23. Korelasyonlar	63
Tablo 24. Cinsiyet Dağılım Farklılıkları	66
Tablo 25. Medeni Durum Dağılım Farklılıkları	67
Tablo 26. Yaş Dağılım Farklılıkları	68
Tablo 27. Eğitim Durumu Dağılım Farklılıkları	69
Tablo 28. Çalışılan Birim Dağılım Farklılıkları	70
Tablo 29. Çalışılan Birimde Çalışma Süresi Dağılım Farklılıkları	71
Tablo 30. Kurumda İmzalanan Sözleşme Sayısı Dağılım Farklılıkları	72
Tablo 31. Kurumda Çalışılan Toplam Süre Dağılım Farklılıkları	73

Tablo 32. Meslekteki Toplam Çalışma Süresi Dağılım Farklılıkları	74
Tablo 33. Çalışma Biçimi Dağılım Farklılıkları	75

EKLER LİSTESİ

Ek 1. Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi Bilgi İşlem Personelleri Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Anket Formu	82
Ek 2. Anket Çalışması İçin İzin Belgesi	85
Ek 3. Anket Çalışması İçin Olur Yazısı	86

GİRİŞ

- **Çalışma Konusunun Seçimi;** Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu'na bağlı hastanelerde 'Sağlıkta Dönüşüm Programı' ile kaynakları etkin ve verimli kullanmak adına pek çok yapısal değişiklikler yaşanmaktadır. Hastane işletmeleri sağlık hizmeti dışındaki temizlik, güvenlik, yemek, otomasyon, teknik servis v.b. işleri, bu konularda uzman firmalara yaptırarak sağlık hizmetlerine daha da odaklanmayı amaçlamaktadır. Sağlık alanı dışındaki bu işlerin doğru kaynak sağlayıcıya yaptırılması, çalıştırılan personellerin örgüte olan bağlılıkları, motivasyonları ve işlerini severek yapmaları örgütün başarısı için oldukça önemlidir. Kamu hastanelerinde çalışan kadrolu ya da sözleşmeli personeller dışındaki bu personellerin de örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma niyetlerinin incelenmesinin gerekliliğinden dolayı bu konu seçilmiştir.

- **Çalışmanın Amacı;** Hastanelerde sağlık hizmeti vermek amacıyla çalışan personel sayısının çok olduğu kadar taşeron firma personel sayısının da fazla olmasından dolayı, kadrolu ya da sözleşmeli personellerin yanı sıra bu personellerin de örgütsel bağlılık ve iş tatmin düzeylerinin ölçülmesine dikkat çekmek amaçlanmıştır.

Bu bağlamda, hizmet kalitesinin arttırılarak hasta memnuniyetini daha iyi bir seviyeye götürmek amacıyla hizmet alımı ihalesi ile çalıştırılan, Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi 'Bilgi İşlem Personelleri' nin örgüte olan bağlılığını, işlerindeki tatmin durumunu ve işlerinden ayrılma niyetlerinin ölçülmesi ile bunlar arasında ilişkinin olup olmadığının incelenmesi amaçlanmıştır. Yapılan bu çalışma ile mevcut araştırmalara ve literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır.

- **Çalışmanın Önemi;** Kamu ya da özel sektör olarak hizmet veren sağlık kuruluşlarında, örgütsel bağlılığın sağlanması, çalışanların iş tatmini düzeyinin yükseltilerek işlerinden ayrılma niyetinin düşürülmesi önemlidir. İşlerinden tatmin olan ve örgüte olması gereken bağlılığı sağlamış işgörenlerin, hastaların sunulan hizmetten ve hizmet kalitesinden memnun olabilmesine ve sağlık tesislerinin bu konulardaki başarısına destek olacağı düşünülmektedir.

Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu'na bağlı sağlık kuruluşlarında hizmet alımı ihalesi ile çalışan bilgi işlem personellerinin, hastanelerdeki sağlık alanı dışında verilen hasta kabul, poliklinikler, acil servis, röntgen, laboratuvar gibi hizmet birimlerinde çalıştıkları bilinmektedir. Hastaların muayene veya tetkik gibi işlemleri öncesinde ilk olarak bilgi işlem personelleri ile karşılaşması ve bu birimlerde çalışan personellerin davranışlarının doğrudan hasta ve yakınlarını etkilemesi, kurumun prestiji açısından önem arz etmektedir. Ayrıca idari hizmet birimlerinde (personel, faturalama, muhasebe v.b.) veri kayıt elemanı olarak çalışmaları hastanelerin veri güvenilirliği, maddi kayıp yaşaması gibi pek çok açıdan önemlidir. Hemen hemen hastanelerin her biriminde görev yapan bu personellerin örgütsel bağlılık ve iş tatmin düzeylerinin yüksek olması, hastaların hastane yönetimine ya da kurum başkanlığının hastane yönetimine olan bakışını olumlu yönde etkilemekte, hastanenin hizmet bağlamındaki amaç ve hedeflerine daha kısa sürede ulaşmasına yardımcı olmaktadır.

- **Çalışma Planı;** Bu çalışmanın amacı doğrultusunda, örgütsel bağlılık kavramı açıklanarak öneminden bahsedilmiş, örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler, sınıflandırmaları, süreçleri ve göstergelerine değinilmiş, örgütsel bağlılığın sonuçları ile ilgili bilgiler verilmiştir. Araştırmanın takip eden bölümünde ise; iş tatmini kavramı ve kuramları açıklanarak iş tatminini etkileyen faktörler ve sonuçlarına yer verilmiştir.

Buraya kadar anlatılan teorik bilgileri daha somut haline getirebilmek için Kahramanmaraş Merkez'de bulunan 'Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi' nde (Ana Hizmet Binası) görev yapan 'Bilgi İşlem Personelleri' üzerinde yapılan anket uygulaması sonucu elde edilen bilgiler tablolar yardımıyla yorumlanarak sunulmuş ve konu sonuca bağlanmıştır.

- **Kullanılan Metot ve Teknikler;** Bu çalışmanın birinci ve ikinci bölümleri oluşturulurken literatür taraması yapılmıştır. Üçüncü bölümde ise çalışanlara uygulanan anketten elde edilen veriler istatistik programı yardımıyla analiz edilmiş ve yorumlanmıştır.

Araştırma, Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi Ana Hizmet Binası'nda çalışan 158 adet bilgi işlem personeline ulaştırılmıştır. İzin, rapor ve gönüllük esaslı göz önünde bulundurulduğundan 142 anket sonucu değerlendirilmeye alınmıştır.

Anket formunun üst kısmında ve bölüm başlarında anketin güven vermesi ve geri dönüşün yüksek olması için anketin amacı, içeriği ve kullanımı hakkında kısa bilgi verilmiştir. Katılımcılardan kimlik bilgilerinin istenmediği, bilimsel ahlaka uygun ve gizlilik ilkesine bağlı kalınacağı belirtilmiş ve anket sorularının ve ifadelerinin dürüst ve kuşku duyulmaksızın cevaplanması sağlanmaya çalışılmıştır.

Anket formunda 39 soru bulunmakta ve katılımcılara üç bölüm halinde sunulmaktadır. Anket formunun ilk bölümünde araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine ilişkin 11 soru yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik 6, üçüncü bölümünde ise çalışanın örgütsel bağlılığını ölçmeye yönelik 22 soru / ifade bulunmaktadır. Bu ifadeler, “ kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum ” olarak 5’ li likert ölçek düzeyindedir.

Geliştirilen anket formu, uygulamadan önce hastanenin çeşitli birimlerinde çalışma yapılarak denenmiştir. Katılımcıların her biriyle görüşülerek ankette anlaşılmayan yerlerin olup olmadığı araştırılmıştır. Yapılan pilot çalışması sonucunda anket revize edilmiş ve son halini Ek 1’ de sunulduğu şekilde almıştır.

Anketlerden elde veriler bilgisayar ortamında SPSS 20 istatistik programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Verilerin analizinde; çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin belirlenmesinde yüzde ve frekans tanımlayıcı istatistiklerinden, çalışanların örgütsel bağlılığı, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri düzeylerinin ölçülmesinde ortalama ve standart sapma istatistiklerinden, çalışanların örgütsel bağlılığı, iş tatmini ve işten ayrılma niyetlerinin tanımlayıcı özelliklerine göre farklılaşmasının belirlenmesinde t-testi, anova testi ve anova kapsamında tukey testlerinden faydalanılmıştır. Çalışanların örgütsel bağlılığı, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri düzeyleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesinde ise korelasyon analizlerinden faydalanılmıştır.

- **Karşılaşılan Zorluk ve Sınırlamalar;** Konu ile ilgili anket uygulamasını belirtilen hastane personellerine uygulayabilmek için hastanenin bağlı bulunduğu “Kahramanmaraş İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği” nden izin istenmiş ve gerekli izin alınmıştır. Bu izin belgesi hastane yönetimine ve taşeron firma sorumlusuna bırakılarak anket uygulaması yapılmıştır. Anket uygulanan bilgi işlem personellerinin bazılarının izinli ya da raporlu olduğundan işe dönüş tarihleri yakın olanlar beklenerek anket uygulamasına katılmaları sağlanmıştır. Mesai dışında nöbet tutan personellerin de çalışma günü öğrenilmiş ve çalışma günlerinde yeniden birimlerine giderek anket uygulamasına katılımı sağlanmıştır. Hastanenin fiziki alan olarak büyük olması ve her poliklinikte bir personelin çalışması anket dağıtımını ve toplanmasını güçleştirmiştir.

- **Araştırma Modeli;** Bu araştırma sağlık sektöründe hizmet alımı ihalesi ile çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılıklarının, iş tatmin düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin incelenmesine ve bunların demografik açıdan farklılık gösterip göstermediğine yönelik konu ile ilgili alanda yapılan araştırmalara dayanan ve uygulanan anketler ile desteklenen bir araştırmadır.

- **Hipotezler;** Araştırma modelinde kavramların arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir;

H1 : *Örgütsel bağlılığın* boyutlarıyla *iş tatmini* arasında “ *pozitif* ” bir ilişki bulunmaktadır.

H2 : *Örgütsel bağlılığın* boyutlarıyla *işten ayrılma niyeti* arasında “ *negatif* ” bir ilişki bulunmaktadır.

H3 : *İş tatmini* ve *işten ayrılma niyeti* arasında “ *negatif* ” bir ilişki bulunmaktadır.

H4 : Örgütsel bağlılık boyutları, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti, katılımcıların *demografik özellikleri* açısından farklılıklar göstermektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM: ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

1. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMININ TANIMI, ÖNEMİ, TARİHÇESİ

1.1. Örgütsel Bağlılık Kavramının Tanımı

Bağlılık, genel anlamda üst seviyede bir duygudur. Herhangi bir insana, bir ideolojiye, bir kuruma ya da kendimizden daha büyük olduğunu düşündüğümüz bir şeye karşı bağlılık göstermeyi ve yapmak zorunda olduğumuz bir sorumluluğu anlatır.¹

Bir kavram ve anlayış biçimi olarak bağlılık, toplum duygusunun olduğu her yerde var olup, toplumsal içgüdünün duygusal bir anlatım biçimidir. Kölenin efendisine, memurun görevine, askerin vatanına sadakati anlamındaki bağlılık, sadakat ve sadık olma durumunu anlatmaktadır.²

Örgütsel bağlılık, bir bireyin içinde bulunduğu örgütün hedef ve değerlerine taraflı ve etkili olarak bağlılığı şeklinde de tanımlanabilmektedir. Bu bağlılık araçsal bir değerden ziyade, bireyin rolünü yalnızca örgüt iyiliğini düşünerek, örgütün amaç ve değerleri ile ilişkilendirerek yerine getirmesidir.³

İşgörenin, işletmesine psikolojik olarak bağlılığını ifade eden örgütsel bağlılık, çalışanın örgütünde kalma ve örgütü için çaba gösterme arzusu ile örgütün amaç ve değerlerini benimsemesi olarak da tanımlanmaktadır. Örgütsel bağlılığa bu açıdan bakılırsa, çalışanın verimliliğine ve çalıştığı işyerinden ayrılma niyetine etki eden önemli bir unsur olarak da görülebilmektedir. Ayrıca örgütsel bağlılık, bireyin örgüt ile farklı yönlerden özdeşleşme derecesini yansıtmaktadır.⁴

“Örgütsel bağlılık, metali kendisine çeken güçlü bir mıknatıs gibi, örgütün çalışanın gelecekte de örgütte kalmaya cezbetmesi ve kişinin de buna istekli

¹ R.Balay, Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Ankara, 2000, Sayfa (s.) 14

² S.Samadov, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), İzmir, 2006, s.68

³ Balay, s.3

⁴ A.Yalçın - F.N.İplik, “Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği”, Çukurova Üniversitesi, SBE Dergisi, Cilt (C.) 14, Sayı (S.) 1, Adana, 2005, s.397

olmasının bir ölçeğidir. Bu ölçek genellikle kişinin örgütsel görev ve hedeflere olan inancını ölçer. Bu açıdan bakıldığında da örgütsel bağlılık, çalışanın, örgüt çıkarlarını kendi çıkarlarından daha üstün görmesi durumu” olarak da tanımlanmaktadır.⁵

“Mowday, Steers ve Porter’in örgütsel bağlılık tanımlarında da örgütsel bağlılığa ait üç özellik çıkarılabilir. Bunlar;

*Örgüt hedefi ve değerleri yönünde inancın duyularak bunun kabul edilmesi,

*Örgütün faydasına dikkat çekecek biçimde emek gösterme talebi,

*Örgütün bir üyesi olarak kalabilmek için sürekli bir şekilde istek duymak olarak ifade edilebilir.”⁶

Yukarıda bahsi geçen bütün tanımlar ışığında, bireyin örgüte katılma, örgüte sadık olma, örgütün değerlerini kabul etme ve inanma gibi unsurları içeren örgütsel bağlılık, bireyin örgüt hedeflerini benimsemesi, örgütün amaçlarına inanması, örgüt için gerektiğinde fedakarlıkta bulunabilmesi, örgütten ayrılmak istememesi ve örgütte sürekli bulunmak için güçlü bir istek duyması şeklinde de tanımlanabilir. Bu tanım göz önüne alındığında, işgörenlerin bu duygularla örgüte bağlılığı ne kadar fazla olursa içinde bulunduğu örgüt de hedeflerine daha kısa sürede ulaşır ve güç kazanır. Kısacası, örgütsel bağlılık, çalışanın örgütüne karşı olan tutumu ve bulunduğu işletmenin başarıya ulaşabilmesi için göstermiş olduğu ilgiler bütünüdür.

1.2. Örgütsel Bağlılık Kavramının Önemi

“Örgütsel bağlılık literatürü, araştırmacıların çoğunlukta kişilerin bağlılık niteliği, kişinin örgüte ait amaç ve çıkarlarını koruma isteği, örgüte yönelik belirli davranışsal gereklilikleri, yerine getirme ve örgüt ile paylaşılan beraberliğin daha çok moral psikolojik gücü üzerinde odaklandıklarını göstermektedir. Bunun yanında yazarlardan önemli bir bölümü de örgütsel bağlılığı, işgörenlerin örgütün farklı parçalarına veya öğelerine bağlılığı şeklinde anlamlaştırmışlardır.”⁷

Örgütlerin varlıklarını sürdürmesi, işgörenlerin sahip oldukları bilgi ve becerileri işlerine yoğunlaştırmalarıyla yakından ilişkilidir. Ancak, işgörenlerin

⁵ V.Erol, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Marmara Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 1998, s.62

⁶ A.Tepe, Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılığa Etkisi, Marmara Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2004, s.37

⁷ Balay, s.18

işlerini yapmak için gösterdikleri çaba ve sahip oldukları yetenek, örgütlerin varlıklarını sürdürmesi için tek başına yeterli değildir. Örgütlerin güçlenerek büyümesi, işgörenlerin örgüte güçlü duygular beslemesine bağlıdır. Bunun için, işin gerektirdiği bilgi ve beceriler kadar, iş ve çalışılan alana ilişkin olumlu davranışlara da sahip olunması gerekir. İşgörenler örgüte ilişkin ne derecede olumlu tutuma sahipse örgütte o ölçüde güçlenir. Bu bakımdan örgütse bağlılık kavramı oldukça önemli bir kavramdır.⁸

Bütün organizasyonlar için, kaynakların optimum kullanımı ve maliyetlerin düşürülerek verimliliğin artması gündem konusudur. Bu kaynakların en başında da yetişmiş işgücü gelir. İşgücünün kendisi kaynak durumunda olmakla beraber hem kendinde var olan potansiyeli kullanacak hem de diğer kaynakları kullanacak olan bir güçtür.⁹ Küreselleşen dünyada bütün alanlarda büyük değişimlerin yaşanması ve teknolojinin hızla gelişmesi sonucunda işletmeler aşırı rekabet baskısı altında faaliyetlerini sürdürmeye çalışmaktadırlar. İşletmeler için motivasyonu ve örgüte bağlılığı yüksek çalışan profiline sahip olmak, amaçlara ulaşma açısından büyük önem taşımaktadır.¹⁰

Bir örgütün başarısı sadece insan rekabetini değil aynı zamanda bağlılığı nasıl sağladığına bağlıdır. Çalışanların bağlılığı örgütsel başarıya ulaşmada en kritik faktör olarak görülmektedir. Yapılan araştırmaların sonuçları, örgüte bağlılığı yüksek olan çalışanların, örgütte daha uzun süre kaldıklarını ve örgütle olumlu bir ilişki içinde işlerini yürüttüklerini ifade etmektedir. Düşük bağlılığı olan çalışanlar ise yeterince başarılı olamamaktadırlar. Bu tür çalışanlar işlerine kendilerini yürekten vermemekte ve kendilerini örgüt misyonuna adayamamaktadırlar.¹¹

Örgütsel bağlılığın diğer bir önemli yanı da, örgütün değerlerini benimseyen ve örgütsel amaçlara ulaşmak için çaba sarf eden işgörenlerin, örgütsel etkinliğe ve verimliliğe katkıda bulunmalarıdır. Böyle çalışanları örgütte tutmak, her şeyden önce

⁸ İ.O.Bolat - T.Bolat, "Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi", Balıkesir Üniversitesi, SBE Dergisi, C.11, S.19, Balıkesir, 2008, s.76

⁹ S.Karaca, İş Tatminini Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama, Pamukkale Üniversitesi, SBE, YYLT, Denizli, 2001, s.50

¹⁰ İ.Bakan - T.Büyükbeşe – H.Ç.Bedestenci, Örgüt Sırlarının Çözümünde Örgüt Kültürü Teorik ve Ampirik Bir Yaklaşım, İstanbul, 2004, s.35

¹¹ M.İnce – H.Gül, Yönetimde Yeni Bir Paradigma, Ankara, 2005, Sayfa Sayıları (ss.) 13-14

müşteri beklentilerinin daha iyi karşılanmasını ve hizmet kalitesinin artmasını sağlayarak, örgüte önemli üstünlükler sağlamaktadır.¹²

Örgütsel bağlılık hem işgören hem de örgüt açısından pek çok faydayı beraberinde getirdiğinden birçok araştırmacının ilgilendiği ve araştırma yaptığı konu haline gelmiştir. Örgütlerin kendi işlerinde belirlenen hedeflerini yakalamaları için birtakım şartların oluşması gerekmektedir. Günümüzde değişen ve artan rekabet koşulları örgütleri birçok açıdan önlemler almaya yönlendirmektedir. Örgütün kendi içinde, işbirlikçi davranış geliştirme, zamanı, enerjiyi ve kaynakları örgütün başarısı için istekli bir şekilde kullanma ve sorumluluklarını yerine getirme gibi konularda çalışanları yönlendirmesi açısından örgütsel bağlılık kavramı önem arz etmektedir.

1.3. Örgütsel Bağlılık Kavramının Tarihsel Gelişimi

Örgütsel bağlılığın tarihsel gelişimine bakıldığında 1950 yıllarından bugünüme kadar çoğu araştırmacının örgütsel bağlılığın değişik boyutlarını araştıran çalışmalar yapıldığı görülmektedir.

1930 yılından bu yana pek çok araştırmacının üzerinde önem ile durduğu iş tatmini konusu, 1970'li yıllardan itibaren yerini örgütsel bağlılığa bırakmaya başlamış ve örgütsel bağlılıkla ilgili ilk çalışma 1956 yılında Whyte tarafından yapılmıştır. Whyte, örgüte bağlılığı fazla olan kişinin tanımını yapmış ve örgüt için olası zararları üzerine çalışma yapmıştır. Sonrasında ise Mowday, Porter, Steers, Allen, Meyer ve Becker başta olmak üzere pek çok araştırmacı örgütsel bağlılık kavramını çeşitli yönleriyle ele alarak geliştirmişlerdir.

Son yıllarda örgütsel bağlılık çalışmalarına duyulan ilgi de giderek artmaktadır. Çünkü örgüte bağlılık gösteren bireylerin aynı zamanda yüksek düzeyde üretken oldukları, örgüte sadakat gösterdikleri, sorumluluk ve işteki verimliliğin artmasına yönelik hareket sergiledikleri ileri sürülmektedir. Bu bağlamda da örgütler bağlılık konusunda politikalar belirlemeye yönelmektedir.

¹² E.Tolay, Eğitimin Örgütsel Bağlılığa Etkileri, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, YYLT, İzmir, 2003, s.2

Diğer bir ifadeyle, örgütsel bağlılık konusunun günümüzde giderek artan bir önem kazanmasının nedenlerini Samadov (2006) şu şekilde sıralamaktadır;

- *Örgüte bağlı olmanın istenen çalışma davranışıyla ilişkisi,
- *Örgüte bağlı olmanın işten ayrılmaya sebep olma konusunda, iş tatmininden daha etkili olduğunun araştırmalar ile ortaya konması,
- *Örgüte yüksek derecede bağlı olan bireylerin, düşük olanlara oranla daha iyi performans göstermeleri,
- *Örgütsel bağlılığın, örgütün etkililiğinde faydalı bir gösterge olması,
- *Örgütsel bağlılığın, dürüstlük ve fedakarlık gibi örgüt vatandaşlığı davranışlarının bir ifadesi olarak dikkat çekmesidir.¹³

Kısacası çalışanlar, örgütlere belirli ihtiyaçlarını, isteklerini ve arzularını karşılayabilme ve yeteneklerini kullanacakları iş ortamı beklentisiyle gelmektedirler. İşgörenler kendilerini örgüt içinde tanımladıkça, işlerine daha fazla katılarak örgütün bir parçası haline gelmektedirler. Göstermiş oldukları yüksek bağlılık neticelerinin de yüksek sadakat, yüksek verimlilik ve sorumluluk sahibi olma ile sonuçlandığı kabul edilebilmektedir. Bu sebeple örgütsel bağlılıkla ilgili yapılan çalışmaların işletmelere fayda sağladığı anlaşıldığından, işletmelerde yapılan araştırmalar ve örgütsel bağlılıkla ilgili çalışmalar devam etmektedir.

2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE BENZER KAVRAMLAR

Örgütsel bağlılığa benzeyen özellikler gösterebilen ve zaman zaman da örgütsel bağlılık kavramı yerine farklı disiplinler tarafından kullanılan kavramlardan bazılarını bu bölümde değinilecektir. Bu kavramlar; Mesleğe bağlılık, örgütsel sadakat, itaat, örgütsel vatandaşlık (yurttaşlık), işe ve iş arkadaşlarına bağlılık olarak sıralanabilir.

2.1. Mesleğe Bağlılık

Çalışanların mesleğine bağlılığı, mesleğini severek yapmayı, mesleğiyle özdeşleşmiş olmayı ifade etmektedir. Örgüte bağlılık ise, çalışanın örgütle

¹³ Samadov, s.66

özdeşleşme ve örgütüne ait olduğunu hissetmektir. Daha açık bir ifade ile mesleğe bağlılık, kişinin belirli bir alanda beceri ve uzmanlık kazanması amacıyla yaptığı çalışmaların sonucunda, o bireyin mesleğinin yaşamındaki önemini ve mesleğinin hayatında ne kadar önemli bir yer tuttuğunu anlamasıdır.¹⁴

Örgütsel bağlılık ile mesleğe bağlılık arasındaki ilişki, profesyonel çalışanların olduğu bir örgütte daha verimli sonuçlar vermektedir. Örneğin, mesleğine ve amaçlarına daha bağlı olan çalışanların örgüte yüksek düzeyde bağlılık göstermesi olasılığı daha düşükken, hem örgüte hem de mesleğine bağlı olan kimselerin örgüt etkinliğini artırıcı davranışlar göstereceğine işaret eden araştırmacılar bulunmaktadır.¹⁵

2.2. Örgütsel Sadakat

Örgütsel bağlılık ile benzerlik gösteren temel kavramlardan biri de sadakattir. Sadakat örgütsel bağlılığa göre daha dar bir kavramdır ve genelde bağlılığın bir alt boyutu olarak ele alınmaktadır. Örgüt üyeliğinin sürdürülmesi ile ilgili olup örgütün bir üyesi olmanın verdiği gururu, örgütünü dışarıya karşı savunmayla örgüt yararına diğer kimselerle konuşmaktan alınan keyfi içeren bir kavramdır.¹⁶

“Örgütsel bağlı olmanın ve örgüte sadakat göstermenin her ikisi de çalışanın örgütteki bulunma durumunun uzun müddet devam ettirilmesiyle ilgilidir. Fakat, bu kavramların dayanak noktaları birbirinden farklıdır. Örgütsel sadakat kültürel değerlere dayandırılır iken, örgütsel bağlılık işe ve başarıya dayandırılmaktadır. Diğer taraftan örgütsel sadakat uzun süreli bağlanmanın bir neticesi olarak da görülebilmektedir.”¹⁷

¹⁴ A.C.Baysal - M.Paksoy, “Mesleğe ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesine Meyer-Allen Modeli”, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi, C.28, İstanbul, 1999, s.7

¹⁵ A.Cengiz, Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri ve Eskişehir’de Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi, SBE, YYLT, Eskişehir, 2001, s.13

¹⁶ H.Gül, “Karizmatik Liderlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Dergisi, SBE, Gebze, 2003, s.58

¹⁷ A.Z.Acar, “Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi İle Kişisel ve Örgütsel Etkileri”, Doğu Üniversitesi Dergisi, C.7, S.1, İstanbul, 2006, s.4

2.3. İtaat

İtaat, dışsal kaynaklı bir görev duygusudur. Bir otorite tarafından tek yönlü olarak verilmiş emirlere dayanmaktadır. İtaatsizliğin sonucu olan yaptırım ve cezalardan etkilenmektedir. İtaatte en ufak bir şüpheyeye yer yoktur ya da bunlar en aza indirgenmiştir. Bağlılık ise, itaatin tersine dıştan değil içten gelen bir görev duygusudur. Bağlılığın kaynağı otoritenin vermiş olduğu emirlere değil kişisel inançlara ve değerlere dayanmaktadır. Bağlılıkta şüpheyeye yer vardır ve gözden geçirme daha kolay yapılmaktadır.¹⁸

Örgütsel bağlılık ve itaat zıt kavramlar veya biri diğerinin yerine kullanılabilecek kavramlar olmayıp, birbirini tamamlayıcı nitelikteki kavramlardır. Bağlılığı olmayan ama itaat sahibi bir işgören, örgütün yararına yönelik ne gibi katkılar sağlayabileceğini düşünme ihtiyacı duymayacak ve yenilikçi fikirler ortaya koyamayacak, bu durum da örgütün ilerlemesine yönelik adımlarda, bağlılığı olmayan ama itaat sahibi bir işgörenin, sadece verilen talimatları yerine getireceğinden dolayı, geri planda kalmasına neden olabilecektir.

2.4. Örgütsel Vatandaşlık (Yurttaşlık)

Örgütsel vatandaşlık davranışında işgören, üstlerine, çalışma arkadaşlarına yardımcı olma amacıyla gönüllü davranışlarda bulunmasını ifade eder. Örgüte yeni katılanların, örgüte ve işe alışmasında yardımcı olma, diğerlerinin haklarını yememe, ilave mola vermeme, örgütteki toplantılara düzenli bir şekilde katılma, sorumluluk alma ve diğer örgüt üyelerine gönüllü olarak yardım etme gibi davranışlar içermektedir.¹⁹

Örgütsel yurttaşlık davranışı örgüte zarar verici ve istenilmeyen davranışlardan korumayı, yetenek ve beceri geliştirmeyi, önerileri kabul etmeyi, etkin ve yaygın bir iletişim ağı kurmayı içeren konuları ifade etmektedir. Bu davranışlar örgütün bütün üyelerinin katılımını gerektireceğinden, örgütün genel performansı ile büyük ölçüde ilişkilendirilmektedir.

¹⁸ İnce - Gül, s.24

¹⁹ A.Başığit, Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi, Dumlupınar Üniversitesi, SBE, YYLT, Kütahya, 2006, s.42

2.5. İşe ve İş Arkadaşlarına Bağlılık

İşe bağlı olma bir çalışanın çalışmakta olduğu işi hakkında edindiği duygusal bir bağlılık ve inançtır. İş arkadaşlarına bağlılık ise bireyin diğer işgörenlerle özdeşleşmesi ve onlara karşı bağlılık duymasıdır. Arkadaş bağlılığı bir takım faydalar elde etmek için bazen bir araç, bazen de kendisi bir amaç olarak ortaya çıkmaktadır.

İşe sarılmak ve bağlılık göstermenin yaş, cinsiyet ve kontrol alanı gibi bireysel farklılıkların ve kararlara katılma, işe özendirme ve kariyer olanakları gibi iş şartlarının bir fonksiyonu olduğu ileri sürülmektedir.²⁰

İş arkadaşlarına bağlılık göstermenin kişisel ve örgütsel bir takım sonuçları bulunmaktadır. Kişisel olarak mesai arkadaşlarına olan bağlılık, çalışanların işine ait bazı zorlukları yenmelerine yardımcı olabilmektedir. Bu bilinçte olan personeller birbirlerine daha fazla yardımcı olarak, dayanışma duygusunun korunmasına ve geliştirilmesine katkı sağlayabilirler. Bu sebeple arkadaş bağlılığı, işgörenleri mesleğine ve örgütüne daha bağlı bir çalışan haline götürebilmektedir.

3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMININ SINIFLANDIRILMASI

Örgütsel bağlılık kavramının tanımlanmasında olduğu gibi sınıflandırılmasında da farklı tanımlar ortaya çıkmaktadır. Literatür incelendiğinde Tutumsal Bağlılık ve Davranışsal Bağlılık adı altında iki tür örgütsel bağlılıktan söz etmek mümkündür. Örgütsel bağlılığın tanımlara bakıldığında, ya davranışsal ya da tutumsal bir temele bağlılığın dayandırıldığı görülmektedir. Bununla birlikte bazı araştırmacılar çalışmalarında üçüncü bir yaklaşım olarak Çoklu Bağlılık Yaklaşımına da yer vermişlerdir.

²⁰ E.D.Gözen, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlık, Atılım Üniversitesi, SBE, YYLT, Ankara, 2007, s.42

3.1. Tutumsal Bağlılık Yaklaşımları

Tutumsal bağlılık özdeşleşme ve içselleştirme olmak üzere iki temel psikolojik güdüye dayanmaktadır. Bireyin örgüte ve diğer çalışanlara yakın olma isteğini yansıtan özdeşleşme, bireyin kendisini tanımasına olanak sağlayan (fark edilme, değerli bulunma gibi) ilişkilerin kurulması ve sürdürülmesi karşılığında bireyin örgütüyle bütünleşmesini ifade etmektedir. Bireyin örgütsel değeri ve normları kendi değeri ve normları olarak görmesi ve benimsemesinin söz konusu olduğu içselleştirme; bireysel ve örgütsel değerlerin arasındaki karşılıklı uyuma dayanır. İçselleştirmede birey örgütle paylaşmakta olduğu değerler sonucunda, değerlerin kendi değer sistemlerine uygun olduğu için örgüte bağlanmakta ve örgütün başarılı olabilmesi için çaba göstermektedir.²¹

Kısaca, bireylerin kimliğinin örgüt ve diğer örgüt çalışanlarıyla özdeşleşmesi, örgütün amaç ve değerlerinin bireyin amaç ve değerleriyle paralel olması ve bütünleşmesi şeklinde de açıklanabilir. Tutumsal bağlılıkla ilgili yaklaşımlar Kanter, Etzioni, Penley ve Gould, O'reilly ve Chatman ile Allen ve Meyer tarafından geliştirilen yaklaşımlar olup aşağıda yer almaktadır.

3.1.1. Kanter'in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

Kanter , örgütsel bağlılığın ortaya çıkmasını, örgütün çalışanlara yüklediği değişik davranış gerekliliklerine bağlamakta; örgütsel bağlılığı kişinin ihtiyaç ve beklentilerini karşılayacak sosyal ilişkilerle kendi kişiliğini bütünleştirmesi şeklinde ifade etmektedir. Kanter örgütsel bağlılığı üç gruba ayırmakta ve bunları “Zorunlu bağlılık, yakın ilişki bağlılığı ve denetim bağlılığıdır. Zorunlu bağlılık, örgütün devamlılığı için çalışanın örgütüne bağlı kalması; yakın ilişki bağlılığı, bir örgüt içerisindeki sosyal ilişkilere bağlılık; denetim bağlılığı ise, çalışanı, davranışlarını yönlendiren örgütün norm ve değerlerini benimsemesi olarak ele alınmaktadır.” Şeklinde açıklamaktadır.²²

²¹ Tolay, ss.5-6

²² H.Gül, “Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirmesi”, Ege Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF), Ege Akademik Bakış Dergisi, C.2, S.1, İzmir, 2002, s.15

3.1.2. Etzioni'nin Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

Etzioni, örgütün çalışanlar üzerindeki güç ve yetkilerinin, çalışanların örgüte yaklaşmasının sebep olduğunu ileri sürmekte ve bu yaklaşımları, üyelerin örgüte yaklaşımları açısından üç çeşit bağlılık sınıflandırması yapmıştır. Bu sınıflandırmaları “Ahlaki bağlılık, örgütün amaçları, değerleri ve normlarını içselleştirmeyle ve otoriteyle özdeşleşme temeline dayanmaktadır. Hesapçı (çıkarıcı) bağlılık, örgütle işgören arasındaki alışveriş ilişkisini temel almakta ve işgörenlerin örgüte sağlayacağı katkılar karşılığında elde edecekleri ödülünden dolayı bağlılık duyulmaktadır. Yabancılaştırıcı bağlılık ise, kişisel davranışın ciddi şekilde sınırlandırıldığı durumlarda bulunan, örgüte olumsuz bir yönelişi temsil etmektedir.” şeklinde açıklamaktadır.²³

3.1.3. O'reilly ve Chatman'ın Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

Örgütsel bağlılığı, işgörenin örgütü için hissettiği psikolojik bağ olarak tanımlayan O'reilly ve Chatman örgütsel bağlılığı üç çeşide ayırmaktadır. “Uyum bağlılığı, paylaşılmış değerler için değil, belirli ödülleri kazanmak için bağlılık oluşmakta ve ödülün çekiciliği ve cezanın iticiliği söz konusu olmaktadır. Özdeşleşme bağlılığı, diğer bireylerle doyum sağlayıcı bir ilişki kurmak veya ilişkiyi devam ettirmek için bağlılık meydana gelmekte ve böylece işgören, bir grubun üyesi olmaktan gurur duymaktadır. İçselleştirme bağlılığı ise, tamamıyla bireysel ve örgütsel değerler arasındaki uyuma dayanmakta ve çalışanların iç dünyalarını örgütte bulunan öteki insanların değer sistemiyle uyumlu hale getirdiğinde bu boyuta ilişkin tutum ve davranışlar gerçekleşmektedir.”²⁴

²³ S.Doğan – S.Kılıç, “Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi”, Erciyes Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.29, Kayseri, 2009, ss.42-43

²⁴ Balay, ss.22-23

3.1.4. Penley ve Gould'un Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

Penley ve Gould, Etzioni'nin modelini temel alarak örgütsel bağlılığın, ahlaki bağlılık, çıkarıcı bağlılık ve yabancılaştırma bağlılığı olmak üzere üç boyutu olduğunu belirtmektedir. "Ahlaki bağlılık, örgütün amaçlarını kabul etme ve onlar ile özdeşleşmeye dayanmaktadır. Bu boyutta birey kendini örgüte vakfederek, örgütün başarılı veya başarısız olmasından kendisini sorumlu tutmaktadır. Çıkarıcı bağlılık, alış - veriş temeline dayanmaktadır. Çalışanlarca ortaya koyulan katkıların karşılığında ödül ve teşvik beklentileri esasına dayanmaktadır. Örgütün belli amaçlara ulaşmasında bir araç olarak görülmektedir. Yabancılaştırıcı bağlılık, kişinin örgüt içindeki çevresinde kontrolünün bulunmadığı ya da alternatif iş imkanlarının olmadığı konusundaki algılamalarına dayanmaktadır. Bu sebepten örgüte yabancılaştırıcı bir bağlılık hissi ile bağlanan kişi, örgütün sunduğu ödül ve cezaların kendi performansı ile orantılı olarak değil de, geliş güzel verildiğini düşünmektedir. Bütün bu duygular da bireyde örgüt içinde hapsedildiği hissini yerleşmesine neden olmaktadır."²⁵

3.1.5. Allen ve Meyer'in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

Allen ve Meyer'e göre tutumsal bağlılık, işgörenlerin örgüt ile aralarındaki ilişkiyi yansıtan psikolojik bir haldir. Bu hal, bireyin örgütlerdeki davranışları ile karakterize edilmektedir. 1984' te Allen ve Meyer örgütsel bağlılıkla ilgili bir model geliştirmişler ve bu model duygusal bağlılık ve devam bağlılığını içermektedir. Allen ve Meyer örgütsel bağlılık modellerine 1990' da, Orijinal Weiner ve Vardi'nin 1980 yılında yaptığı çalışmalara dayanan normatif bağlılık isimli üçüncü unsuru ilave etmişlerdir.²⁶

Örgütsel bağlılık konusunda tarafından geliştirilen, çok boyutlu örgütsel bağlılık modeli oldukça kabul gören kullanılan bir model olarak bilinmektedir. Çok boyutlu bir yapı olarak Allen ve Meyer'in örgütsel bağlılık modelinde bireyin örgüte olan bağlılığının duygusal, normatif ve devamlılık olmak üzere farklı üç bileşenden

²⁵ Gül, s.18

²⁶ A.Çakır, İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ve Örgüt Kültürü Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yeditepe Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2007, s.21

meydana geldiği ifade edilmektedir. Bu modele göre bireylerin örgütsel bağlılıkları duygusal, ahlaki ve zorunluluk temelli olabilir.²⁷

Kısacası, üç boyuttan oluşan ve örgütsel bağlılık konusundaki çalışmalarda da sıklıkla kullanılan bir örgütsel bağlılık yapısı Allen ve Meyer tarafından geliştirilmiştir. Duygusal bağlılık, çalışanların duygusal olarak örgüte olan ilgisini, örgütüyle beraber tanımlanmayı ve örgüt ile bütünleşmeyi ifade etmektedir. Devam bağlılığı, çalışanın örgütünden ayrılma halinde meydana gelebilecek maliyet algılarını ifade etmektedir. Normatif bağlılık, örgüt yönetimine ve çalışma arkadaşlarına karşı işgörenlerin olması gereken görev algılarını ifade etmektedir.

3.2. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımları

Davranışsal bağlılık, bireyin geçmişindeki davranışlar sebebi ile örgüte bağlı kalma süreci ile ilgilidir. Burada örgüte bağlılıktan kastedilen, çalışanların örgütte bulunmaya niyetinin olması, örgütten ayrılmamayı düşünmesi ve devamsızlık yapmaması gibi davranışlarıdır.²⁸ Süreklilik arz eden bu davranış beraberinde çalışanı haklı gösteren ve kendisine uygun tutumları da ortaya çıkarmaktadır. Davranışsal yaklaşıma göre, çalışan çalıştığı örgütte zaman içerisinde yatırımlar yaparak örgüte bağlı hale gelmektedir. Çalışan böyle bir bağlılık boyutunda yapmış olduğu yatırımların kaydedilmesini kendisine pahalıya mal olacağından örgütte kalma eğilimi göstermektedir.²⁹

Kısaca, davranışsal bağlılık yaklaşımları tutumsal bağlılık yaklaşımlarındaki gibi bireysel ve örgütsel hedeflere dayanmak yerine, bireyin örgütündeki üyeliğini devam ettirmek için nasıl çaba sarf etmesi ve davranışlar sergilemesi gerekliliğiyle ilgilidir. Davranışsal bağlılıkla ilgili literatür incelendiğinde Becker' in yan bahis yaklaşımı ve Salancik' in yaklaşımları ile karşılaşılmaktadır.

²⁷ Y.Can - F.Soyer - M.Bayansaldüz, “İş Tatmini ile Lider Bağlılığı ve Örgütsel Bağlılık Duyguları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, Niğde Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, C.3, S.3, Niğde, 2009, s.3

²⁸ H.Gül, “Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı ve Değerlendirmesi”, Celal Bayar Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.10, S.1, Manisa, 2003, s.77

²⁹ A.Bozak, İngilizce Öğretmenlerinin Örgütsel Adanmışlık Düzeyleri, Akdeniz Üniversitesi, YYLT, Antalya, 2006, s.11

3.2.1. Becker' in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

Örgütsel bağlılık kavramı ile ilgili yapılan ilk çalışmalar Becker'e dayanmaktadır. Bu teori, kişilerin elde etmiş oldukları ödüller, harcadıkları zaman ve çaba gibi yatırımları aracılığı ile örgüte bağlandıklarını anlatmaya çalışmıştır. Bu durum çalışanlar açısından örgüitten ayrılmanın ağır bedelleri (emeklilik ücreti, kıdem gibi) olduğu düşüncesiyle örgüte bağlı kalması durumudur. Becker, bir kurum, faaliyet ya da kişiye bağlı olan bireylerin, anılan kurum, faaliyet ya da kişiyle özdeşleşen tutumlar sergilediklerini belirtmiş, değişiklik yapmanın bedeli sebebiyle imkansız olduğunu vurgulamış ve bağlılık kavramına “bilinçli bir taraf tutma davranışı” şeklinde yaklaşmıştır.³⁰

“Becker’ e göre işgörenlerin örgüte bağlılığını göstermesine sebep olan yan bahis kaynakları; toplumsal beklentiler, bürokratik düzenlemeler, sosyal etkileşimler ve sosyal roller olmak üzere dört tanedir.”³¹

3.2.2. Salancik' in Örgütsel Bağlılık Yaklaşımı

“Salancik, davranış olarak bağlılığın öncelikle işgörenin örgüitten ayrılması halinde, algılanmış sınırlılıklarla kişiyi örgütüne bağlı duruma getiren şartlardan ileri geldiğini ortaya koymuştur. Buna karşılık ise, tutumsal bağlılığın paylaşılan değerler ve amaçlardan kaynaklandığını ifade etmiştir.”³²

Salancik' e göre bağlılık, bireyin davranışlarına ve davranışları aracılığı ile faaliyetleri ve örgüte olan ilgisini güçlendiren inançlara bağlanmasıdır. Bu yaklaşımda tutumlar ve davranışlar arasındaki uyum önemli olmaktadır. Kısacası, kişilerin tutumları ve davranışları birbiriyle tutarsız olursa olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilir, aynı paralelde tutumları ve davranışları birey için ne kadar önemli ise aynı derecede olumsuz sonuçlar artabilir ve birey stres ve huzursuzluk yaşayabilir. Tutumlar ile davranışlar arasındaki uyum ise stressiz ve ferah bir ortam yaratabileceğinden bağlılığı getirebilir ve de artırabilir.

³⁰ Ü.Sığrı, “İşgörenlerin Örgütsel Bağlılıklarının Meyer ve Allen Tipolojisiyle Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, Anadolu Üniversitesi, SBE Dergisi, C.7, S.2, Eskişehir, 2007, s.263

³¹ İnce - Gül, s.51

³² Balay, s.25

3.3. Çoklu Bağlılık Yaklaşımı

“ Reichers, tutumsal bağlılığı biraz daha geliştirerek çoklu bağlılık yaklaşımını ortaya atmıştır. Örgütsel bağlılıkla ilgili sınıflandırmalar genellikle bağlılığın örgütün bütününe duyulduğu mantığına dayanmaktadır. Reichers’ a göre diğer bağlılık yaklaşımları, örgütün tipik olarak birey açısından bağlanmayı ortaya çıkaran farklılaşmamış tek parça bir varlığı simgelediğini ileri sürmektedir. Reichers’ a göre örgütler, farklılaşmamış bir bütün değil, tam aksine her biri farklı amaç ve değerler setine sahip koalisyonları içermektedir. ”³³

Çoklu bağlılık yaklaşımına göre örgütsel bağlılık, örgütü oluşturan çeşitli iç ve dış unsurların çoklu bağlılıklarının bir toplamı olarak ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla örgütteki bireyler, örgütü yönetenlere, iş arkadaşlarına, sendikalara, müşterilere, tedarikçilere, kamuoyu gibi çoklu bağlılık kaynaklarına bağlılık gösterebilir ve aynı zamanda bu kaynaklara olan bağlılık kişilere göre değişkenlik gösterebilir.

4. ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

“ Çalışanların kendisini örgütüne bağlı hissetmesi, kendi iş verimliliğini arttırırken örgüt için de olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Dolayısıyla bir örgütün, çalışanlarının örgüte bağlılığını arttırabilecek ya da azaltabilecek faktörlerin farkında olması, önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. ”³⁴ Örgütsel bağlılığın yapısındaki değişikliklere yön veren şartların, işgörenlerin morali, motivasyonu, performansı gibi durumları etkilediği ve bu şartların da örgütün başarılı olmasında önemli etkisi olduğu söylenebilir.

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler üzerinde araştırmalar yapılmış ve araştırmalarda değişik kriterler kullanılmıştır. Bir işgörenin işe başladıktan sonra örgüte olan bağlılığının nasıl olacağını belirleyen, örgüte bağlayabilen ve

³³ D.Varoğlu, Kamu Sektörü Çalışanlarının İşlerine ve Kuruluşlarına Karşı Tutumları, Bağlılıkları ve Değerleri, Ankara Üniversitesi, SBE, Doktora Tezi, Ankara, 1993, s.9

³⁴ L.Bayram, “Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık”, Sayıştay Dergisi, Ankara, 2005, s.134

uzaklaştırabilen bu faktörler, kişisel , örgütsel ve örgüt dışı faktörler olarak ele alınacaktır.

4.1. Kişisel Faktörler

Bir çalışanın örgütteki görevine başlarken taşıdığı, önceki yapılan araştırmalarda da örgütsel bağlılık ile ilgisi araştırılan, örgütsel amaç ve değerlerin benimsenerek örgütte uzun süre çalışılabilmesi bakımından önem arz eden kişisel faktörlere; kişisel özellikler, psikolojik sözleşme ve iş beklentileri başlıkları altında değinilecektir.

4.1.1. Kişisel Özellikler

“Kişisel özellikler demografik faktörlerle iş ve çalışma hayatına ilişkin değerler olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir. Demografik faktörler, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi gibi başlıklarda incelenirken; iş ve çalışma yaşamına ilişkin değerler, çok çalışma, başarı arzusu, katılımcı değerler ve çıkarıcı değerler olarak karşımıza çıkmaktadır.”³⁵ Örgütsel bağlılıkla kişisel özellikler arasındaki ilişki bir çok çalışmada incelenmiş ve yapılan çalışmalarda genellikle yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, çalışma süresi, medeni hal gibi demografik faktörlerin örgütsel bağlılıkla farklı doğrultularda ilişkilendirildiği bilinmektedir.

Yaşın arttıkça örgütsel bağlılığın artması, çalışma süresi ile de doğru orantılı olarak yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre örgütten ayrılmak isteğinin azalması, evli çalışanların ekonomik sorumluluklarından dolayı işe devam etme konusunda daha hassas olmaları, eğitim düzeyleri düşük olanların başka örgütte iş bulamama düşüncesi ile işe devam etme konusunda özen göstermeleri v.b. yapılan çalışmalar da kişisel özelliklerin örgütsel bağlılık üzerindeki önemini vurgulamaktadır.

³⁵ M.Özdevecioğlu, “Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.18, S.2, İzmir, 2003, s.116

4.1.2. Psikolojik Sözleşme

“ Çalışan ile örgüt arasında temelde iki tür sözleşme bulunmaktadır. Bunlar iş sözleşmesi ve psikolojik sözleşmelerdir. İş sözleşmesi, çalışan ile örgüt yönetiminin karşılıklı hak ve yükümlülüklerinin belirlendiği yazılı ve biçimsel sözleşmelerdir. Psikolojik sözleşme ise örgütlerde yöneticiler, çalışanlar ve diğer kişilerin her zaman uymak zorunda oldukları ve kendilerinden beklenen davranışlarla ilgili yazılı olmayan kuralların setidir. “³⁶

“ Çalışanların karşılıklı taahhütleri doğru algılamaları ve psikolojik sözleşmeyi doğru oluşturmaları sunulan bilgilerin doğruluk derecesiyle yakından ilişkilidir. Örgütte, bir bireyin belirli bir psikolojik sözleşmenin varlığına inanması, diğer örgüt üyelerinin de sözleşmeye aynı anlamı yükledikleri anlamına gelmeyebilir. Çünkü her insanın diğer insanlardan farklı olan ayrı bir duygu ve düşünce yapısı vardır. Örgütün ve bireyin beklentilerinin örtüşme oranını arttıracak önemli bir araç, başvurana iş ve şirket hakkında doğru bilgi sağlayan, gerçekçi bir iş görüşmesidir. “³⁷

4.1.3. İş Beklentileri

“ Bir bireyin işe başlarken taşıdığı bağlılık seviyesi kişisel bir faktördür. Çalışanın, bir örgüte bağlı kalma eylemi onun uzun yıllar o örgüte kalması açısından önemlidir. Bu tip çalışanlar örgütte daha çok sorumluk almakta ve örgüte katkıda bulunma eğilimi taşımaktadırlar. ”³⁸ Bir üye çalışacağı örgüte bireysel ihtiyaç ve hedeflerini gerçekleştirmek üzere girer ve yapacağı işin bu ihtiyaç ve hedefleri karşılayıp karşılayamayacağı konusunda beklentileri bulunmaktadır. Örgütün ve işin bu ihtiyaçları karşılayabilmesi, iyi tanımlanmış bir görev ve örgüt-birey beklentilerinin uyumlu olması bağlılığın artmasında önemli rol oynamaktadır.

Önemli olan çalışanların beklentileri ile örgütün beklentilerinin uyum içinde olmasıdır. Çalışanların örgütün hedeflerini, misyonunu ve değerlerini içselleştirmesi,

³⁶ İnce – Gül, s.65

³⁷ S.Atay, Kariyer Yönetiminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi, Kocatepe Üniversitesi, SBE, YYLT, Afyon, 2006, s. 77 – 78

³⁸ E.Eren, Yönetim ve Organizasyon, İstanbul, 1993, s.85

bu değerleri kendisinin değerleri ile özdeşleştirip örgüte bağlanması için, iş beklentileriyle kişisel beklentilerin birbirini tamamlaması gereklidir.³⁹

4.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen diğer bir unsur da örgütsel faktörlerdir. İş ve çalışma hayatına ilişkin değerler olarak nitelendirilebilir. Önceki bölümde değinilen kişisel faktörler dikkate alındığında, birey örgüte girerken taşıdığı özellikler ne olursa olsun, örgüte karşılaşacağı örgüt kaynaklı bir takım unsurlar da onun örgüte olan bağlılığını olumlu ya da olumsuz olarak etkileyebilir. Örgütsel faktörlere; işin niteliği ve önemi, ücret düzeyi, nezaret biçimi, yönetim tarzı, takım çalışması, örgütsel adalet, örgüt kültürü ve örgütsel ödüller başlıkları altında değinilecektir.

4.2.1. İşin Niteliği ve Önemi

İşin niteliği ve önemi örgütsel bağlılığı etkileyen önemli faktörlerden birisidir. İşin önemi, bir işin örgüt içinde veya örgüt dışında insanların yaşamlarına etkisi olarak açıklanmaktadır.

“ İşin gerek motive etme potansiyeli ve zorluk derecesi gerekse iş konusuyla özdeşleşme, geribildirim, sorumluluk ve yetki sahibi olma gibi özellikleri, çalışanın örgüte olan bağlılığını doğrudan etkilemektedir. Bu bağlamda, iş zenginleştirmede işle ilgisi olan bir faktör olarak gündeme gelmektedir. İş zenginleştirme, çalışanlara kendi işiyle ilgili planlama, örgütleme ve denetleme yapabilmesi konusunda yetki ve sorumluluk verilmesidir.”⁴⁰ Bu tür yetki ve sorumlulukların artırılması neticesinde de çalışanların bağlılık seviyesinin yükseltilmesi söz konusu olabilmektedir.

4.2.2. Ücret Düzeyi

Örgüte bağlılığı etkileyen en belirgin unsurlardan olan ve çalışanın emeği karşılığında elde ettiği kazanımlardan birisi olan ücret, ihtiyaçların karşılanması yönüyle işğörenler açısından önemli bir faktördür. Bu bağlamda ücret düzeyinin iyi

³⁹ İnce - Gül, s.60

⁴⁰ İnce - Gül, s.71

ve ücret miktarının adil olması işgörenlerin örgütte kalma sürelerini ve örgüte olan bağlılığını arttırabilir bir etkidir.

Düşük seviyedeki ücretler, çalışanları parasal olanakları daha iyi olan işler aramaya zorlamakta ve bu durum çalışanın kendini işe bağımlı hissetmemesine ve mevcut işinde geçici olarak çalışmak zorunda olduğunu düşünmesine neden olmaktadır.⁴¹

4.2.3. Nezaret Biçimi

Örgütsel bağlılığa etki eden diğer bir örgütsel faktör de yönetimin işgörenler üstündeki nezaret etme şeklidir. İşin nezaret edilme biçimi çalışanların sorumluluk algılamalarını etkilemektedir. Baskı ile bir yönetim şekli uygulamaya çalışan, astların kararlara katılmasına engel olan ya da teşvik etmeyen ve çok sıkı denetim uygulayan yöneticiler, astların sorumluluğu yöneticilerine atması için gerekli pozisyonları sağlarlar. Çalışanlar işleri ilgili zorluk veya sorunla karşılaştığı zaman bunlarla mücadele etmek yerine kaçmayı tercih etmekte ve bunun sebebini de yöneticilerin tavır ve baskısına yüklemektedir.⁴²

Kısacası, nezaretin işgörenlerin işleriyle ilgili sorumluluk algılamalarıyla yakın ilişkili olduğu görülmekte, sıkı ve yakın bir nezaret biçiminin örgütsel bağlılığı olumsuz yönde etkileyeceği anlaşılmaktadır.

4.2.4. Yönetim Tarzı

Örgütsel bağlılık, genelde örgütün uygulama ve politikalarından çalışanların şiddetli bir şekilde etkilenmesidir. Uygulanan strateji ve politikalar yönetim tarzıyla doğrudan ilişkilidir. Demokratik, katılımcı ve çalışan odaklı bir yönetim tarzında çalışanların fikir ve düşünceleri uygulanan strateji ve politikalarda önemli bir yere sahiptir. Bu şekildeki yönetim tarzında çalışanlar kendilerini rahatlıkla ifade

⁴¹ Eren, s.271

⁴² Varoğlu, s.50

edebilmekte ve bu sebeple de çalışanların örgütüne olan bağlılığı duygusal olarak gerçekleşmektedir.⁴³

Baskı ile bir yönetim biçimi izleyen, astların örgüt kararlarına katılmasını teşvik etmeyen ve sıkı bir denetim uygulamayan yöneticiler çalışanların örgütsel bağlılık seviyesinde olumsuz etki yaparlarken, arkadaşça ve katılımcı bir yönetim tarzı izleyen yöneticiler olumlu etki yapmaktadır.⁴⁴

4.2.5. Takım Çalışması

Takımlar hiyerarşik bir örgüt yapısının katı ve gereksiz olan sınırlamalarını aşarak ortak bir amaç etrafında birleşmektedir. Takım çalışması, işletmelerdeki farklı disiplinlere ait bilgi, deneyim ve yetenekleri bir araya getirerek işletmeye bir avantaj sağlamaktadır.⁴⁵

Takım tanımından yola çıkarak takım çalışmasında kararlar ne kadar ortaklaşa alınırsa, hedefler ne kadar çok algılanır ve uygulamaya geçilirse, takımdaki bireylerin iletişimi ne kadar güçlü olursa takım üyelerinin örgütsel bağlılığı da o derece çok olacaktır. Bu bağlamda takım çalışması, yapılan işin de kaliteli ve verimli bir şekilde yapılmasını sağlayacaktır.

4.2.6. Örgütsel Adalet

“ Örgütsel adalet, çalışanların kendi çıktılarına ilişkin bireysel değerlendirme derecelerini, adaletin örgüt içerisinde paylaştırılmasını ve karar vericilerin, çıktıların paylaştırılması konusunda doğru süreçlerin izlenmesini içeren bir ifadedir. “⁴⁶

Örgütsel adaletin adalet dağıtımı ve işlemsel adalet olmak üzere iki alt dalı vardır. Adalet dağıtımı, çalışanların karşılaştıkları sonuçların ya da aldıkları ücretlerin hakkaniyetli dağıtılması olup işlemsel adaletse, ücretin dağıtımıyla ilgili kararların alınmasında kullanılan yöntemin doğruluğudur. Çalışanlar, kuralların herkese eşit uygulanmasını, et işe eşit ücret ödenmesini, izinlerde bir takım sosyal

⁴³ S.Türk-E.Aydoğan, Kültürün Örgütsel Boyutu: Yöneticinin El kitabı, Konya, 2008, s.299

⁴⁴ İnce-Gül, s.74

⁴⁵ İ.Barutçugil, Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul, 2004, s.278

⁴⁶ F.Altıntaş, İşletmelerde Çağdaş Yaklaşımlar, Bursa, 2002, s.32

imkanlardan kendisinin de diğerleriyle eşit şekilde yararlanmasını beklemektedir. Ancak, adalet algılamasının odak noktası sadece çıktılar ve bu çıktıların karşılaştırılması değildir. Örgütteki kurallar bu kurların uygulanış biçimi ve bireyler arası etkileşimde adalet algılamasının odağında bulunmaktadır.⁴⁷

4.2.7. Örgüt Kültürü

Örgütün yapısıyla ve uygulamalarıyla yakından ilişkili olan örgüt kültürü, örgütsel yapıyı oluşturan sosyal ve teknik yapı içinde oluşmakta ve bu yapıdan ayrı düşünülmemektedir. Bu bağlamda örgüt kültürü, örgütteki üyelerin paylaştığı normlardan, duygulardan, etkileşimlerden, beklentilerden, etkinliklerden, varsayım, inanç, tutum ve değerlerin tamamından oluşmaktadır. Örgüt kültürü çalışanların örgüte uyumunu sağlayan değerlerin bütünüdür.⁴⁸

Her örgütün diğer örgütlerden farklı olan değer ve inançlarının olduğu düşünülürse, işgörenlerin örgütsel bağlılığının artması, çalıştığı kurumun örgütsel kültürüne ne derecede uyum sağlayabildiği ile ilişkilendirilebilir. Bu bağlamda, örgütsel bağlılığın artması, örgütsel amaç ve değerlerin kabul edilmesine bağlanabilmektedir.

4.2.8. Örgütsel Ödüller

Ödüller örgüt tarafından işgörene, yapması gereken işlerden dolayı başarılı performans gösterdiğinde verilen maddi ve manevi kazanımlardır. Bu teşviklerde örgütsel bağlılığın artmasında rol oynamakta ve örgütsel bağlılıkla ilişkilendirilmektedir.

Ödül ve ceza yöneticilerin işgörenleri kontrol etmek ve örgüt amaçlarına yönlendirmek için kullandıkları güdüleme araçlarıdır. Ödül, olumlu güdülemeye yöneliktir ve cezaya göre etkisi uzun sürelidir. Her işgörenin değişik ödül sistemi vardır.⁴⁹ Örgütsel ödüller yeterli doyum sağladığında işgörenin örgütte kalmasını, devamlılığını ve örgütü koruyup benimsemesini sağlar. İş güvencesi, sağlık ve

⁴⁷ Erol, s.74

⁴⁸ Türk - Aydoğan, s.297

⁴⁹ E.Balcı, Ödüller: Güdüleme Kuramları ve Türkiye’de Öğretmen Ödülleri, Ankara, 1992, s.48

dizlenme izinleri, maaş, prim, ikramiye ödemeleri v.b. olanaklar başarıya özendirici niteliktedirler.⁵⁰

4.3. Örgüt Dışı Faktörler

Kişisel ve örgütsel faktörlerin dışında örgütsel bağlılığa etki eden diğer bir faktör ise örgüt dışı faktörlerdir. Bu faktörler profesyonellik, yeni iş bulma olanakları, sektörün durumu, sosyal ekonomik durumlar, işsizlik oranı v.b. olarak sıralanabilir.

4.3.1. Profesyonellik

Profesyonellik mesleğe bağlılık ile ilgili bir kavram olup bireyin mesleğiyle özdeşleşmesini, mesleki değerleri kabul ederek içselleştirmesini ifade etmektedir. Profesyoneller için bağlılık zaman zaman çelişkili bir durum ortaya çıkarmaktadır. Profesyoneller için ya mesleğe bağlılık ya da örgütsel bağlılık önem kazanmaktadır. Profesyonellerin çalıştıkları örgütlerin mesleki gelişime destek oldukları zaman çalışanların mesleki bağımsızlıklarının olumsuz yönde etkilendiği, örgütsel bağlılıklarının ise olumlu yönde etkilendiği söylenebilir.⁵¹

4.3.2. Yeni İş Bulma Olanakları

Bir işgörenin bir örgütte işe başladıktan sonra örgüte olan bağlılığına etki eden önemli bir faktördür. Örgütsel bağlılık literatüründe, alternatif iş bulma imkanlarının az olduğu durumda bağlılığın arttırdığı, fazla olmasının ise işgörene alternatif çalışma ortamı yaratabileceği düşüncesiyle örgütsel bağlılığı azalttığı konusunda görüş birliği bulunmaktadır. Eğer bireyin alternatif iş bulma olanakları çok ise örgütlerin kendisine sağlayacağı maddi ve manevi imkanları değerlendirmeye almakta ve kendisi için uygun ve avantajlı olanı tercih edebilmektedir. Yeni iş bulma olanaklarının az olması durumunda ise zorunlu olarak örgüte bağlı kalmaktadır. Bunların yanı sıra alternatif iş arama durumunda olan bireyin de örgütsel bağlılığı olumsuz yönde etkilenmektedir.

⁵⁰ Balcı, s.49

⁵¹ İnce - Gül, s.84

5. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK SÜREÇLERİ

Örgütsel bağlılığın oluşmasında belirli bir zaman gerekmekte ve bu süre çalışanın işi ve örgütü araştırıp işe başlaması ile başlamakta, örgüt içinde sosyalleşmesi ile gelişmekte, örgüte bağlanma ve bağlanamama durumunda ise işten ayrılmayla sonuçlanabilen bir süreç olarak sıralanmaktadır.

5.1. İş – Örgütü Araştırma ve Örgüte Giriş Süreci

Çalışanın kendisine uygun bulduğu, istek ve beklentilerinin karşılanıp karşılanamayacağını araştırdığı ve karar verdiği bir süreç olarak başlamaktadır. Örgütün bu ilk süreçte adaylara iyi tanıtılması ve yapılacak işlerin detaylı olarak anlatılması ve çalışanlara verilecek imkanların eksiksiz anlatılması, işe başlayacak adayların kısa sürede örgüte bağlanması açısından önem taşımaktadır. Çalışanın kendisine uygun olmayan, istek ve beklentilerinin karşılanamayacağı bir örgütte, bağlılık düzeyinin yüksek olması beklenilmemektedir.

“ Araştırma süreci, sayı ve nitelik olarak uygun adayların bulunması ve adayların işletmeye alınmasını sağlamaktadır. Seçme süreciyse yetenekleri, becerileri, tutumları ve ilgileri organizasyonun ihtiyaçlarına en uygun olan adayların sistematik bir şekilde belirlenmesi çalışmalarını ifade etmektedir. “⁵² Seçme sürecinde bağlılık merkezli bir seçme ve işe alma durumu gerçekleştirilirse sadece işe uygun kişilerin işe alınmasından ziyade örgüte uyum sağlayabilecek kişilerin işe alınması sağlanmakta ve bu durumda örgütsel bağlılığı arttırmakta, muhtemel ayrılıklarla sonuçlanabilecek kişilerin işe alınmış olmaları önceden engellenmiş olmaktadır.

5.2. Sosyalleşme ve Örgütsel Bağlılık Süreci

Örgütsel sosyalleşme, kuralları öğrenme, telkin etme ve eğitme, bir örgütte ya da bazı alt birimlerde nelerin önemli olduğunu öğretme süreci olup, personeli örgütün etkili bir üyesi durumuna getirmek de örgütsel sosyalleşmenin temel

⁵² Barutçugil, s.257

amacıdır.⁵³ Bu bağlamda, örgüte yeni giren işgörenin örgütteki diğer çalışanlar gibi olmak için tutum ve davranışlarını değiştirdiği bir süreç olup, bu sürecin başarılı olarak bir çalışanca yaşanması, onun işe bağlılığını ve uyumunu arttırmaktadır.

İşe seçme ve sosyalleşme süreci birbirini tamamlamakta ve örgütsel bütünlük sonucu oluşan örgütsel bağlılık sağlanabilmektedir. Sosyalleşme çabaları ile bireyler örgütün değerlerine benzeyen değerler edinmekte ve sürecin sonucunda örgütle bütünleşen birey örgüte bağlı hale gelmektedir.

5.3. İşten Ayrılma Süreci

Bireyin örgüte uyumu, örgütteki başarısı ve iyi bir kariyer yapması onun sosyalleşme sürecinin işlevlerindendir. Bireyin sosyalleşme sürecini iyi biçimde yaşaması onun işine bağlılığını ve başarısını arttırırken, bu sürecin başarılı olmaması da çalışanın işi bırakmasına neden olabilecektir.⁵⁴

Örgütsel çabalarla korunamayan ya da yeterince geliştirilemeyen örgütsel bağlılık süreci sonucunda ve işin gerektirdiklerinin yerine getirilmediği hallerde çalışanlar örgütten ayrılabilmekte ve bu süreçleri yeniden yaşamak zorunda kalabilmektedirler.

6. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK GÖSTERGELERİ

Çalışanların örgütsel bağlılıklarını değerlendirmek için kullanılan göstergeler, örgütün amaç ve değerlerini kabul etme ve inanma, örgüt için fedakarlıkta bulunabilme, örgütsel üyeliği devam ettirmeyle ilgili güçlü bir istek, örgüt kimliği ile kimliklenme ve içselleştirme olarak sıralanabilmektedir.⁵⁵

6.1. Örgütün Amaç ve Değerlerini Kabul Etme ve İnanma

Çalışanın ve örgütün amaç, değer ve vizyonlarının uyumlu olması, örgütsel bağlılığın ilk şartı ve en önemli göstergelerindendir. Çalıştığı örgütteki amaç ve

⁵³ H.Can -A.Akgün-Ş.Kavuncubaşı, Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara, 2001, s.154

⁵⁴ A.Balcı, Örgütsel Sosyalleşme Kuram Strateji ve Taktikler, Ankara, 2000, s.12

⁵⁵ H.İbicioğlu, “Örgütsel Bağlıkta Paradigmatik Uyumun Yeri”, Dokuz Eylül Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.15, S.1, İzmir, 2000, ss.13

değerleri kabullenemeyen bir işgörenden, o örgüte bağlılık göstermesi beklenemez. Çalışanların kişisel değerleri, hedefleri ve hayattan beklentileri ile örgütün çalışanına bu noktada sunabileceği imkanların ilişkili olması, sağlıklı ve yüksek düzeyde bir bağlılık oluşması açısından önemlidir. Beklentiler ile sunulanlar arasında farklılıkların olması, örgütsel bağlılık seviyesini belirleyecek olan önemli kriterlerden bir tanesidir.⁵⁶

Çalışanların kişisel tatminine ulaşması, örgütsel bağlılığı olumlu yönde etkileyeceğinden dolayı, işgörenin kendi beklentilerini gerçekleştirmiş olması örgütün amaçlarına ulaşması bakımından önemli bir etken olmaktadır.

6.2. Örgüt İçin Fedakarlıkta Bulunabilme

Örgütsel bağlılığın bir diğer göstergesi çalışanların örgüt yararına, beklenen standart düzeyin üzerinde bir çaba göstermesidir. Normalin üzerinde yapılan örgüt için çalışmalar, çalışanların örgüte olumlu yönde bağlılıkları ile açıklanabilir.

Çalışanların herhangi bir kişisel beklenti içine girmeden, yalnızca çalıştığı örgütün başarılı olması için kendisinden fedakarlıkta bulunabilmesi, bireyin örgütünü benimsediğini gösteren bir gösterge olarak kabul edilmektedir. Japonya'nın II. Dünya Savaşı'nda mağlup olduğu halde ekonomik anlamda çok çabuk toparlanmasında, Japonya'daki toplum yapısının dinamiklerinde bulunan söz konusu bu özelliğin önemli bir rolü bulunmaktadır.⁵⁷

6.3. Örgütsel Üyeliği Devam Ettirmeyle İlgili Güçlü Bir İstek

Örgütsel bağlılığın diğer bir göstergesi çalışanın örgütteki üyeliğinin devam etmesi yönündeki güçlü bir isteği hissetmesidir. Örgütün çalışanlara sağladığı imkanlar, eşitlik, sosyal etkinlikler gibi unsurlar bu göstergeyi olumlu yönde etkilemektedir. Bu bağlamda, çalışanın örgütüne yönelik olan memnuniyetini ifade etmektedir. Bu memnuniyetten dolayı da örgütteki bireyler bulundukları örgütte

⁵⁶ İnce - Gül, s.9

⁵⁷ İnce - Gül, s.10

kalmak istemekte ve bu isteği birey açısından örgütte sürekli kalmak adına önemli bir etken olmaktadır.

6.4. Örgüt Kimliği ile Kimliklenme

Örgütsel bağlılığın göstergelerinin birisi de örgüt kimliği ile özdeşleşmedir. Çalışanın kendi hedef ve değerlerini örgütün hedef ve değerlerine uyarlama şeklinde tanımlanabilen bu gösterge çalışanın örgütleri hakkındaki tanımın kendileri içinde aynısı olmasıdır. Örgütüyle özdeşleşen çalışanlar, kendilerini örgütün bir parçası olarak hissedeceğinden dolayı bağlılık artmakta ve çalışanlar bağlılıktan gurur duyarak örgüt dışında da örgüt hakkında bu gururlardan bahsetmektedirler.

6.5. İçselleştirme

Örgütsel bağlılığın son göstergesi içselleştirme olup, örgütün değerleriyle çalışanın değerlerinin örtüşmesi diğer bir ifadeyle örgütteki faaliyetlerin, çalışanın amaçlarına uygunluğu ve çalışanın bunları benimsemesi olarak ifade edilebilmektedir. Çalışanlar işletmenin değerlerini ne kadar içselleştirebilirse o ölçüde işletmeye bağlılık duyarlar.

7. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK SONUÇLARI

İşletmelerin önemli amaçları vardır ve bu amaçların önde geleni, çalışanların yetenek ve becerilerini geliştirerek onlardan üst düzeyde bir verim almak ve işletmeye karşı duydukları bağlılığı arttırmaktır. Örgüte bağlılığı yüksek olan çalışanların, bağlılığı olmayan ya da az olan çalışanlara oranla, örgüte ve üretime katılımları yüksek olmaktadır ve örgüt içerisinde daha iyi bir performans sergiledikleri görülmektedir. Ayrıca, örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlar işletmedeki diğer üyelerle iyi ilişkiler kurmakta ve iş tatmin düzeyleri de daha yüksek olmaktadır. Bu nedenle, çalışanların örgütsel bağlılığını tespit etmek, organizasyonlar açısından önemli bir konudur.⁵⁸

⁵⁸ Yalçın - İplik, s.396

Örgütsel bağlılık sonuçları literatürde örgütsel bağlılık düzeyleri olarak da ifade edilmektedir. Örgütsel bağlılık sonuçlarının bağlılığın derecesine göre olumlu ve olumsuz olabilmekte, bağlılığın düşük veya yüksek olması da organizasyonların varlıklarını devam ettirmelerinde önemli bir konu olarak ele alınmaktadır.

7.1. Düşük Düzeyde Örgütsel Bağlılık

Düşük düzeydeki bağlılıkta kişi kendini örgüte bağlayan tutum ve eğilimlerden yoksun olmakla beraber kişinin yaratıcılığı ve gelişmeye açıklığı ortaya çıkabilir. Ayrıca, çalışan örgüte düşük derecede bağlılık duyduğunda alternatif iş olanakları araştıracağı için bu durum, insan kaynaklarının daha etkin bir şekilde kullanımını sağlayabilir. Düşük örgütsel bağlılığın birey açısından bireysel yaratıcılık ve özgünlük gibi olumlu sonuçları olurken, düşük performans gibi olumsuz sonuçları da olmaktadır. Örgüt açısından ise bağlılığın düşük düzeyde olması yüksek işgören devri, devamsızlık, düşük iş kalitesi, örgüte sadakatsizlik, örgütte kalma isteksizliği v.b. olumsuz sonuçlar doğurmaktadır.⁵⁹

Çalışanların örgüte bağlılığını olumsuz yönde etkileyen alternatif iş bulma imkanı birey açısından her ne kadar olumlu gibi görünse de birey yeni girebileceği örgütte de bağlılık duyma konusunda olumsuz sonuçlar alabilmektedir. Bu düzeydeki çalışanlar örgüt içerisindeki düzeni aksatabilirken aynı zamanda da örgüt imajını zedeleyebilmektedir.

7.2. İlmli (Orta) Düzeyde Örgütsel Bağlılık

İlmli örgütsel bağlılık, bireyin deneyiminin güçlü ama örgüt ile özdeşleşmesinin ve bağlılığının tam olmadığı bir düzeydedir. Orta düzeyde örgütsel bağlılık bireyin ve örgütün karşılıklı değer uyumunu yansıttığından dolayı bireye dengeli inisiyatif ve kişisel tercihini kullanma olanağı vermekte, bu olanak neticesinde de dengeli bir bağlılık düzeyi ortaya çıkmaktadır.⁶⁰

⁵⁹ Balay, s.87

⁶⁰ Balay, s.88

Örgütsel bağlılığın orta düzeyde olması çalışanlarda bu düzeyin sürekli olacağını da göstermemektedir. Bu düzeydeki örgütsel bağlılığın işgörenlerin tatmin düzeylerinde belli bir artış oluşturması, örgüt için duydukları bağlılığın daha da gelişmiş olması gibi örgüte sağladığı katkıları bulunmaktadır.⁶¹

7.3. Yüksek Düzeyde Örgütsel Bağlılık

Örgüte yüksek düzeyde bağlılık duyan işgörenlerin, yaptığı işten, örgütteki geleceğinden, denetimlerden, iş arkadaşları ve ödemedeki eşitliğin bir yansıması olarak da ücretlerinden dolayı doyumları yüksek olmaktadır. Örgütsel bağlılığın yüksek olmasının bazen yeni fikirlerin yok olmasına, iş haricindeki ilişkilerde aşırı stres ve gerilime, zorlamayla sağlanan uyuma, insan kaynaklarının etkisiz kullanımına ve bunun gibi diğer olumsuz sonuçlara da neden olduğu bilinmektedir.⁶²

Örgütsel bağlılığın yüksek düzeyde olması, örgüt amaçlarını ve değerlerini benimsemeye, bireyin örgütü için fedakarlıkta bulunabilmesine ve örgüt üyeliğini uzun süre devam ettirme gibi bir tutuma yol açmaktadır. Örgütsel bağlılığın yüksek olması da kaliteli üretim ve hizmet, yüksek verimlilik, örgütsel sadakat gibi örgüte pek çok yarar sağlamaktadır.

⁶¹ O.Karatepe – A.Halıcı, İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerinde Etkilerine Yönelik Ampirik Bir Değerlendirme, Eskişehir, 1998, s.144

⁶² Balay, s.90

İKİNCİ BÖLÜM: İŞ TATMİNİ

1. İŞ TATMİNİ KAVRAMININ TANIMI, ÖNEMİ, TARİHÇESİ

1.1. İş Tatmini Kavramının Tanımı

İş tatmini, insanların bütün iş çevresinden, örneğin işin kendisinden, işyeri yöneticilerinden, çalışma arkadaşlarından ve iş organizasyonundan elde etmeye çalıştığı kişiyi rahatlatan ve iç yatıştıran bir duygudur.⁶³

İş tatmini denildiğinde, işten elde edilen maddi çıkarların, çalışanın birlikte çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşlarıyla bir yapının meydana getirilmesinin sağladığı mutluluk akla gelmektedir.⁶⁴

İş tatmini, çalışanın mantıksal olarak işe karşı sergilediği olumlu davranışlar bütünüdür. Çalışanlar için işin özelliklerinin kendi beklentilerini karşılayıp karşılamaması, onların örgüte olan bağlılıklarına etki etmektedir. İşe bağlı özellikler çerçevesinde; işin tehlikesiz olması, iş bağımsızlığın olması, stresten uzak olması, iş güvenliğinin sağlanması, işten elde edilen kazançların yeterlilik düzeyi gibi durumlar beklentileri karşılıyor ise örgüte olan bağlılık da artmaktadır.⁶⁵

Yapılan işin özellikleri, birey için önemli olan nitelikleri taşıyor ve dolduruyor ise iş tatmini ortaya çıkmaktadır. İş tatmini, örgütsel davranışta temel yapıdır ve iş performansı, örgütsel bağlılık davranışı, işe devam ya da devamsızlık ve yaşam tatminini de kapsayan önemli çıktılarla bağlantı halindedir.⁶⁶

Yukarıdaki tanımlar ışığında, iş tatmini denildiğinde, işgörenin işinin ya da işteki tecrübesinin takdir edilmesi sonucu oluşan olumlu duygusal bir durum olarak tanımlanabilmektedir. İş tatmini, işgörenin ve örgütün yapılan işten karşılıklı olarak beklentilerini elde edebilmeleri için önem arz etmektedir. Beklentilerini karşılayan çalışan kuruma zarar verecek davranışlardan kaçınacak ve bu durum örgüte fayda

⁶³ Z.Akinci, “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler : Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz Üniversitesi, İİBF Dergisi, S. 4, Antalya, 2002, s.4

⁶⁴ T.Akgemci-A.Çelik-M.Ş.Şimşek, Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Ankara, 2003, s.150

⁶⁵ K.Demir, Örgütlerde İletişim Yönetimi : Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar, (Ed.; C.Elma, K.Demir), Ankara, 2009, s.118

⁶⁶ Ö.Aşan-E.Erenler, “İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.13, S.2, Isparta, 2008, s.204

sağlayacaktır. Bu bağlamda, iş tatminini incelemenin yönetim açısından pek çok faydası bulunmakta ve bunların en başında yönetimin, işgörenlerin genel tatmin düzeylerine ilişkin fikir sahibi olmalarıdır.

1.2. İş Tatmini Kavramının Önemi

İş tatmini günümüzde oldukça önem kazanan bir kavramdır. İnsanlar günlerinin ortalama sekiz saatini işte geçirmektedir ve zamanının büyük bölümünü işte geçiren insanın bir dakikası bile kıymetlidir. Evleri gibi olan işlerinde mutlu olmak isterler ve bu mutluluk insanlara daha çok çalışma şevki verecektir.⁶⁷

“İş tatmini yaşam tatmini ile doğrudan ilişkili olması nedeniyle önemlidir. Yukarıda değinildiği gibi kişinin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkilemektedir. Diğer bir nedeniyse, üretkenlikle ilgili olup tatminsizliğin meydana getirdiği stres, grup uyumu v.b gibi dolaylı etkiler konuyu önemli kılmaktadır.”⁶⁸ İş tatminsizliği sebebiyle işten ayrılan çalışanların yerine yenilerinin bulunması ve yeni bir işyerine başlayanların iş konusunda tecrübeleri olsa dahi, yeni örgütün iş sistemlerini, örgütsel politikalarını bilmediklerinden dolayı eğitilme zorunluluğu ve bu süreçte geçen zaman kaybı, işletme giderlerindeki artışlar ve müşteri tatminsizliği de göz önüne alındığında, çalışanların iş tatmininin sağlanmasının önemi ortaya çıkmaktadır.⁶⁹

İşgörenler belirli istek ve ihtiyaçlara sahiptirler ve bunları karşılamak amacıyla işletmede çalışmayı kabul etmektedirler. İnsanların ihtiyacı karşılandığı zaman daha verimli olduğundan dolayı, ihtiyaçları karşılanan çalışanlar işinden tatmin olmakta, işinden tatmin olan çalışanlar işletmeyi başarıya götürmektedirler. Bu bağlamda, örgüt içinde çalışanların tüm çabasını ortaya koyabilecek şekilde isteklendirilmesi, örgütün ve çalışanın yaptığı işten en yüksek maddi ve manevi tatmine ulaşmasını ve verimliliğin artması v.b. sağlamaktadır. İhtiyaçları karşılanmayan çalışanlar ise iş tatminsizliği yaşamakta, işinden tatmin olmayan çalışanlar işletme amaçlarını engelleyici hareketler içinde bulunabilmektedirler. Bu

⁶⁷ T.Akgemci-A.Çelik-M.Ş.Şimşek, s.150

⁶⁸ T.Gedik-K.C.Akyüz-C.Batu, “Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi”, Kastamonu Üniversitesi, Orman Fakültesi Dergisi, C.9,S.1, Kastamonu, 2009, s.1

⁶⁹ Z.Akinci, s.9

bağlamda, iş tatmini azaldıkça işe yabancılaşma artmakta bu da işten ayrılmalara ve çalışanların verimliliğinin düşmesine neden olmaktadır. Bu açıdan bakıldığında, örgütün başarıya ulaşmasının insan kaynağının verimine bağlı olduğu ve çalışanların iş tatmininin sağlanmasının örgütler için büyük önem taşıdığı görülmektedir.

Kısacası, örgütlerde başarı göstergelerini oluşturan kavramlar arasında iş tatmininin de sayılması, bu konunun örgütler açısından ne derecede önemli olduğunu göstermekte; iş tatmininin örgütler tarafından ölçülmesi ve takip edilmesi örgütler açısından büyük önem taşımaktadır.

1.3. İş Tatmini Kavramının Tarihsel Gelişimi

“ İş tatmini, 1.Dünya Savaşı yıllarında Taylor ve Gilberth tarafından yapılan araştırmalarla ortaya çıkmış bir kavramdır. Savaşla birlikte ortaya çıkan olumsuz koşullar nedeniyle düşen verimi arttırmak için çalışmalar yapmışlardır. 1935’ te Hoppock ilk çalışmalara başlamış ve bu süreçte iş tatmini öğeleriyle beraber verimlilik ve iş başarımı ile performans arasındaki ilişkiler incelenmiştir. 2.Dünya Savaşı sonrasında oluşan olumsuz çalışma şartları, işgörenleri mutsuz etmiş ve verimliliği düşürmüştür. Bunun yanında iş görenlerin kısa sürede işten çıkmaları maliyetleri arttırmıştır. İşletmeler meydana gelen maddi yükü azaltmak için iş tatmini kavramına önem vermeye başlamıştır. ”⁷⁰

“ 1920’li yıllarda Amerika’da Elton Mayo ve arkadaşları tarafından yapılan Hawthorne çalışmaları, işgörenlerin hisleri ve duyguları olduğunu ortaya koyarak Neo-Klasik yaklaşıma öncülük etmiştir. 1940’lı ve 1950’li yıllarda artan çalışmalarla iş tatmini kavramı daha çok önem kazanmıştır. Sonuç olarak, Sanayi Devriminden sonra işlerin yapısı değişmiş ve işgörenlerde tatmin azalmış hatta tatminsizlikler olmuştur. Bu durumların akabinde işgörenlerin tatminini sağlamak ile motivasyonunu ve işe bağlılığını arttırmak için birçok araştırma yapılmış ve kuramlar geliştirilmiştir. ”⁷¹

⁷⁰ E.Eren, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2008, s.111

⁷¹ A.C.Baysal-E.Tekarslan, İşletmeler İçin Davranış Bilimleri, İstanbul, 2000, s.30

2. İŞ TATMİNİ KURAMLARI

Çalışanın iş tatminine ilişkin bazı kuramlar geliştirilmiştir ve bu kuramlar iş tatminine farklı açılardan yaklaşmaktadır. Bunlar, içerik (kapsam) ve süreç kuramları olarak iki başlık altında ele alınabilmektedir.

2.1. İçerik (Kapsam) Kuramları

İçerik kuramları, çalışanları iş tatminine ulaştıran ihtiyaçları tek tek gösteren kuramlardır. İçerik kuramlarına genel olarak bakıldığında, çalışanların bazı değerleri ya da ihtiyaçları (gereksinimlerinin) örgütçe karşılandığında, işgörenin tatmin duyacağını savunmaktadır. Bu kuramlar; Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg'in Çift Faktör Kuramı, Alderfer'in ERG Kuramı, Mc Clelland'ın Başarı – Güç Kuramları olarak aşağıda yer almaktadır.

2.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

“ İnsan gereksinimlerini ilk defa bilimsel bir biçimde ele alıp inceleyen ve motivasyon konusundaki gelişmelere ışık tutan Amerikalı düşünür Abraham Maslow'dur. İnsanların neden bir takım kişisel fedakârlıklarda bulunarak örgütlerde çalışmayı kabul ettiklerini ve başka insanlardan gelen düşünce ve emirler doğrultusunda hareket ederek onlara itaat ettiklerini araştırmıştır. Bu araştırmalar sonucunda, insanların biyolojik, sosyal ve psikolojik bir varlık olarak bir takım gereksinimlere sahip bulunduklarını ve davranışlarında da bu gereksinimlerini tatmin etme arzusunun yer aldığını saptamıştır. “⁷²

Maslow'a göre insanların ihtiyaçları en düşük seviyeli temel ihtiyaçlardan en yüksek seviyeli ihtiyaca kadar belirli bir düzene göre sıralanmış (fizyolojik, güvenlik, sevgi ve aidiyet, saygı görme ve kendini gerçekleştirme) ihtiyaçlardan oluşmuştur ve alt basamaktaki ihtiyaçlar karşılanmadıkça üst düzeydekiler ortaya çıkmamaktadır. Bu karama göre, bir örgüt çalışanın bu ihtiyaçlarını ne derecede karşılıyorsa çalışan da o oranda iş tatmini duymaktadır.

⁷² E.Eren, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2000, s.30

2.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

Herzberg ve meslektaşları, iş tutumlarının sebepleri, ilişkili olmaları ve sonuçları ile pek çok çalışmayı ayrıntılı bir şekilde inceleyip buna bağlı olarak, öncelikle bir kişinin işine yönelik olumlu tutumlara yol açan faktörlerin, olumsuz iş tutumlarına yol açan faktörlerden farklı olduğu hipotezini geliştirmişlerdir. Bu hipotez, evrimsel bir biçimde iş tatmininin, basit bir şekilde sadece iş tatminsizliğinin karşılığı olmadığı anlamına geldiği için yaygın bir şekilde kabul görmektedir. Bunun yerine, “iş tatmini ve iş tatminsizliği hisleri birbirinden bağımsızdır” şeklinde Herzberg ve meslektaşları bunu, insanların çevresinde meydana gelen değişikliklerin farkında olma, araştırma ve üstesinden gelme eğiliminde olmasıyla açıklamaya çalışmışlardır.⁷³

Bu kuramda, işyerindeki fiziksel ve psikolojik şartlardan etkilenen, maaş, iş koşulları, yönetim uygulamaları v.b. faktörlerden oluşan hijyen faktörleri, başarıma, fark edilme, sorumluluk v.b. faktörlerden oluşan güdüleyici faktörler bulunmaktadır. Hijyen faktörleri iş tatmini yaratmayıp tatminsizliğe engel olurken, güdüleyici faktörler kişiye başarı hissi verdiği için iş tatmini sağlamakta, yokluğu ise iş tatminsizliğine neden olabilmektedir.

2.1.3. Alderfer'in ERG Kuramı

Alderfer'in ERG kuramında varolma, bağlı olma ve büyüme gibi üç temel ihtiyaç söz konusudur. Bireyin fizyolojik ihtiyacı varolma, sosyal ilişki ihtiyacı bağlı olma, kendini geliştirme ise büyüme ihtiyacı ile ilgilidir. Alderfer'e göre üst seviyedeki ihtiyaçları karşılamak isteyen ama başarısız olan birey, tekrar alt seviyedeki ihtiyaçlarına dönebilmektedir. Alderfer, bu ihtiyaçların davranışın ortaya çıkmasında güdüleyici olduğunu ve birden fazla ihtiyacın buna neden olabileceğini ileri sürmektedir.

“Alderfer'in ERG kuramı, insanların farklı ihtiyaçlarının aynı zamanda faaliyet gösterebileceğini ileri sürmekte olup, özellikle endüstrileşme sonrasında

⁷³ T.Kurt, “Herzberg'in Çift Faktörlü Güdüleme Kuramının Öğretmenlerin Motivasyonu Açısından Çözümlemesi”, Gazi Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, C.25, S.1, Ankara, 2005, s.288

toplumda çalışan insanların hem varoluş hem de büyüme ihtiyaçlarının aynı anda tatmin için güdülenebileceğini ifade etmektedir.”⁷⁴

2.1.4. Mc Clelland’ın Başarı – Güç Kuramı

“ Bu teoride motivasyon, bir kişinin kazanma ve elde etme ihtiyacının gücüne bağlı olarak değişmektedir. Engelleri aşmak, yüksek bir standardı yakalamak, kendisini mükemmele ulaştırmak, başkalarıyla yarışmak ve onları geçmek, yeteneklerini başarıyla ortaya koyarak kendine güveni ve saygıyı arttırmak da bu ihtiyacın diğer ortaya konulma şekilleridir. ”⁷⁵

Mc Clelland’ın başarı-güç kuramında başarı, güç elde etme ve ilişki kurma ihtiyaçları söz konusudur. Bireyin işini daha iyi yapmak istemesi ve zor hedefler seçmesi başarı, diğer insanları yönetme, otoriteye ve denetime sahip olmak istemesi güç elde etme, başka insanları benimseme, sosyal ilişkilerini güçlendirme isteği ise ilişki kurma ihtiyacı ile ilgilidir. Mc Clelland’a göre, kişi çevresiyle etkileşim içine girdiğinde bu ihtiyaçlarının farkına varmakta ve başarılı oldukça bu ihtiyaçlar daha sık ortaya çıkmaktadır.

2.2. Süreç Kuramları

Süreç kuramları, çalışanların iş tatmininin nedenlerinin nasıl oluştuğunu araştıran kuramlardır. Süreç kuramlarına genel olarak bakıldığında, kişinin kendisinde bulunan içsel faktörlerden çok dışsal faktörlere ağırlık vererek, insan davranışının dışsal faktörler tarafınca kontrol edildiği varsayımına dayanmaktadır. Bu kuramlar; Vroom’un Bekleyiş Kuramı, Porter ve Lawler’in Geliştirilmiş Beklenti Kuramı, Adams’ın Eşitlik Kuramı, Edwin Lock’un Bireysel Amaçlar ve İş Başarma Kuramı, Skinner’ın Davranış Koşullandırma Kuramları olarak aşağıda yer almaktadır.

⁷⁴ T.Akgemci-A.Çelik-M.Ş.Şimşek, Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Konya, 2005, s.143

⁷⁵ Barutçugil, s.377

2.2.1. Vroom'un Bekleyiş Kuramı

“Victor Vroom, insan davranışlarını, bireyin amaç ve tercihleriyle bu amaçları başarmadaki beklentileri yönünden açıklamaya çalışmaktadır. Araştırmacıya göre, bireyler hangi sonuçları tercih edeceklerini belirler ve onları elde etmek için gerçekçi tahminlerde bulunurlar.”⁷⁶

“ Bu modelin valens (valence), bekleyiş ve araçsallıktan oluşan üç temel kavramı vardır. Bireyin belirli bir çaba karşılığında elde edeceği ödülü isteme derecesi valens, istediği sonucu elde edebileceği konusunda bireyin inancı beklenti, belirli çaba ve gösterdiği performansın bazı özendirici araçlarla ödüllendirilmesi ise araçsallık kavramını tanımlamaktadır. “⁷⁷

Bekleyiş teorisi, bireylerin amaçları ile işteki davranışları arasındaki ilişkiyi açıkladığından, bireylere gerekli eğitimlerin verilmesi, çalışanla örgüt arasındaki engellerin kalmaması, gerekli güven ve ödüllerin sağlanması konularında örgütlerin yapması gereken görevleri yerine getirmesi gerekmektedir. Bu sayede bireylerin motivasyonuna katkıda bulunulacaktır.⁷⁸

2.2.2. Porter ve Lawler'in Geliştirilmiş Beklenti Kuramı

Porter ve Lawler' e göre gayret, bilgi, yetenek ve algılanan rol değişkenlerine göre gösterilen performans, belirli bir ödülle ödüllendirilecektir. Bu kuramda yüksek başarının yüksek doyumluluk verebilmesi için çalışanların bekleyişleri ile ödül arasında bir dengenin kurulması ve örgüt içinde dağıtılan ödüllerin adil olması gerekmektedir. Bir örgütte düşük başarıda olan ama aradığını bulmuş çalışanların olabileceğini, yüksek başarıda olan ama beklentilerine uygun şekilde ödüllendirilmemiş çalışanların da olabileceğini vurgulayan bu kuram, herkesi ümit ettiği oranda tatmin etmenin imkansız olduğunu bir daha ortaya çıkarmaktadır.⁷⁹

⁷⁶ M.Ş.Şimşek, Yönetim ve Organizasyon, Konya, 1998, s.204

⁷⁷ T.Koçel, İşletme Yöneticiliği, İstanbul, 2005, s.649

⁷⁸ İ.Efil, İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, Ankara, 1999, s.124

⁷⁹ E.Eren, 2000, s.521

Bu kuram, örgütte başarı seviyesi yüksek olan fakat beklentilerine uygun ödüllendirilmeyen çalışanların olabileceğini belirtmektedir. Yüksek başarının yüksek iş tatmini sağlaması için çalışanlara verilen ödüllerin o çalışanın beklentileriyle uyumlu olması aynı zamanda adil olması gerekmektedir. Beklentilere göre verilecek ödüllerin kişisel özelliklere bağlı olarak genelleştirilememesi ise işgörenleri güdülemek, onların çaba ve başarılarını arttırmak noktasında organizasyonların zorlanabileceği bir durum olmaktadır.

2.2.3. Adams'ın Eşitlik Kuramı

Adams'ın teorisine göre, çalışanların ödül, ücret, çalışma koşulları, terfi edilme gibi faktörlerin çerçevesinde, kendilerini benzer pozisyonda faaliyet gösteren diğer çalışanlarla karşılaştırarak işinden tatmin olma veya olmama durumu ortaya çıkmaktadır. Eğer bir çalışan, ödül, ücret gibi faktörlere benzer pozisyondaki çalışanlarla eşit şekilde sahip olacağına inanırsa, o çalışanın iş tatminini sağlaması, eşitsizlik durumunda ise iş tatminsizliği yaşamaları mümkün hale gelmektedir.⁸⁰

“ Yukarıda bahsi geçen karşılaştırma sonucunda eğer farklı bir durum varsa o zaman birey bu eşitsizliği ortadan kaldırmak için çalışacaktır. Bu davranışın yönü, algılanan eşitsizliğin derecesine, bireyin imkanlarına ve göstereceği davranışın kolaylık derecesine bağlı olacaktır. “⁸¹

2.2.4. Edwin Lock'un Bireysel Amaçlar ve İş Başarma Kuramı

Edwin Lock'un kuramı, her insanın seçtiği amacın bilincinde olduğunu ve bu amaçların açık biçimde oluştuğunun varsayımına dayanmaktadır. Gerçekte birey her zaman amaçlı hareket etmediği gibi, amaç belirlemede ve amaçlı hareketlerinde de her zaman rasyonel davranmamaktadır. Ayrıca, bireysel farklılıkların olduğu algılama ve değerlendirme değişiklikleri, belirli koşullar hakkında her bireyin kendine

⁸⁰ N.Telman-P.Ünsal, Çalışan Memnuniyeti, İstanbul, 2004, s.16

⁸¹ T.Koçel, İşletme Yöneticiliği, İstanbul, 1995, s.442

özgü yargılara ve duygulara sahip olacaklarını ve seçecekleri amaçların da bunlara bağlı olarak farklılaşabileceğini ifade etmektedir.⁸²

Kısaca bu kuramın temel fikri, kişilerin kendileri için belirledikleri amacın ulaşılabilir olma derecesi olup, ulaşılması zor ve büyük hedefler belirleyen kişiler, ulaşılması kolay hedefleri olan kişilere göre daha yüksek performans göstererek daha çok motive olabilmektedirler.

2.2.5. Skinner’ın Davranışı Koşullandırma Kuramı

Skinner ve Pavlov’un, hayvanlar üzerinde yaptığı araştırmalarda belli bir davranış neticesinde eğer organizma haz duymuş ise bu davranışı tekrar edecek, acı duymuş ise de bu davranışı bir daha sergilemeyecektir. Diğer ifadeyle, ödüllendirme ve cezalandırma bir faaliyet yapmaya bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak organizma, sonucundan memnun olduğu davranışı tekrar etmek isteyecek ve davranış tekrar edildikçe iyici öğrenilmiş ve pekiştirilmiş olacaktır.⁸³

3. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İşgörenlerin, işe ve iş ortamına karşı sergilediği olumlu tutum ve davranışlar olarak görülen iş tatmini üzerinde araştırmalar yapılmış ve bu araştırmalar halen devam etmektedir. Bir işgörenin işinden tatmin olması, o çalışanın örgütsel davranışına doğrudan etkisi nedeniyle endüstriyel ve örgütsel psikoloji literatüründe önemli bir yere sahiptir. İş tatmininin nasıl oluşacağını belirleyen, iş tatmininin oluşmasını sağlayan ya da iş tatminsizliğine neden olan bu faktörler, kişisel faktörler, örgütsel faktörler, sosyal ve çevresel faktörler olarak sıralanabilmektedir.

Tatmin ve tatminsizliğin kişiden kişiye değişen bir olgu olması nedeni ile kişisel özellikler iş tatmini doğrudan etkilemektedir. İşgörenlerin iş tatmininde yaş, cinsiyet, meslek ve eğitim düzeyi, ihtiyaçlar, beklentiler, inançlar, tutumlar, değerler gibi bireysel faktörler etkili olmakta ve işgörenin her biri için bu faktörler farklı düzeyde tatmin hissi oluşturmaktadır. Bu bağlamda, farklı beklenti, algı ve diğer

⁸² E.Eren, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2004, s.527

⁸³ E.Eren, 2000, s.540

kişisel faktörler farklı tatmin düzeyi oluşturmaktadır. Bu bağlamda, bir kişinin işletmeye karşı geliştirdiği tutumlar olumlu ise iş tatmini, olumsuz ise iş tatminsizliği söz konusu olabilmektedir.

“ Örgütler işgörenlerin tatmin düzeylerinin yüksek olmasını beklemektedir. Bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşma doğrultusunda çalışanın göstereceği performans düzeyi doğrudan iş tatmin düzeyiyle ilgilidir. “⁸⁴

İş tatminine etki eden birçok faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmalar sonucunda; ücret, güvenlik, terfi, liderlik, kararlara katılma, yönetim tarzı, rol açıklığı, farkına varılma, çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı, takdir edilme ve işin kendisi gibi örgütsel faktörlerin iş tatmini üzerinde önemli etkileri olduğu ortaya çıkmıştır.⁸⁵

Bireyin iş yaşamında olduğu gibi iş dışında da rolleri olduğundan dolayı, birey için örgütteki çevresi kadar örgüt dışarısındaki çevresi de önemlidir. Bireysel faktörler ve örgütsel faktörler gibi işgörenin sosyal çevresi de iş tatminini etkileyen faktörler arasında yer almaktadır.

Çalışanların işinden tatmin olması durumunda, işletme de daha verimli olacak ve ürettiği ürün ya da hizmet kalitesi de olumlu etkilenecektir. Yöneticilerin, hizmet ya da ürün kalitesini arttırmak, bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşmak için önemli etken olan iş tatmini ve iş tatminini etkileyen faktörler hakkında yeterli bilgiye sahip olmaları gerekmektedir.

4. İŞ TATMİNİNİN SONUÇLARI

İş tatmininin bireysel ve örgütsel açıdan bir dizi önemli sonuçları bulunmaktadır. Bu nedenle iş tatmini, çalışma ve örgütsel psikoloji alanında çok araştırılmaktadır. Öncelikle iş tatmini, sorumluluk, görevin çeşitliliği ve iletişim gibi çalışma koşulları ile bağlantılıdır. Bununla birlikte iş tatmini, devamsızlık, örgütsel

⁸⁴ B.Donuk, “Özel ve Kamu Sektöründe Görev Yapan Spor Yöneticilerinin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması”, Selçuk Üniversitesi SBE Dergisi, S.21, Konya, 2009, s.180

⁸⁵ Ö.Bozkurt-İ.Bozkurt, “İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, Doğu Üniversitesi Dergisi, C.9, S.1, İstanbul, 2008, s.4

etkisizlik, sabote etme, verimlilik karşıtı davranışlar gibi sonuçlarla ilgili bulunmaktadır. Bu sorunlar ve bunların doğurduğu sorunlar doğrudan örgütle ilgilidir. Literatürde iş tatmininin sonuçları; örgütsel etkililik, verimlilik, işgören ilişkileri, devamsızlık, iş tatminsizliği v.b. olup bu sonuçlar işgücü devri ve işgören sağlığı bakımından önemli bulunmaktadır.⁸⁶

4.1. İş Tatmininin Olumlu Sonuçları

Performans, kişinin işini yerine getirmek için harcadığı tüm çabalar karşısında elde ettiği başarı düzeyidir. Çalışmasının amaçlara ulaşma (etkinlik) derecesidir. Bir kişinin performansı, sahip olduğu nitelikler ve yetenekler ile inanç ve değerlerine bağlı olmaktadır. Sağlanan performans daha sonra ödüllendirildiğinde iş tatminine dönüşmektedir. İşinde mutlu, huzurlu, güvenli olmak anlamına iş tatmini, bir sonraki aşamada gösterilecek olan çabanın niteliğini ve düzeyini belirler.⁸⁷

İş tatmininin performans üzerindeki etkisi karşılıklı ilişki olarak görülebilir. İş tatmini yüksek olan çalışanların gösterdiği performansın, iş tatmini düşük olan çalışanların performansından daha fazla olacağı beklenilmektedir. Ayrıca, işinden tatmin olan birey, işveren tarafından başarıma arzusuna yönlendirilirse verimlilik artışı yaşanabilir. Birey düşük iş tatmini içinde görevine devam ediyorsa kısa süre için verimlilik sağlanabilir ya da aynı koşullar altında aynı verimliliği sağlamayabilir.

“ İyi motive olmuş ve iş doyumuna ulaşmış çalışanlar, daha yüksek morale sahip olurlar ve netice itibariyle de işyerine olan yararları artar. Çalışanın moralinin yüksek olması, çalışanlar ve çalışma düzeni üzerinde olumlu etki yapmaktadır. ”⁸⁸

Tatmine ulaşan işgören, motive olmaya ve işletmeye yararlı olacak davranışlarını değiştirmeye ve geliştirmeye oldukça uygun olacağından iş tatmini, motivasyonu oluşturabilir denilebilir. Diğer bir ifade ile, iş tatmini ve motivasyon karşılıklı etkileşim halindedir ve tatmine ulaşmış işgörenin motive edilebilmesi için gerekli ortam sağlanmış demektir.

⁸⁶ İ.Yüksel, “İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri; Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma”, Doğu Üniversitesi Dergisi, C.6, S.2, İstanbul, 2005, s.296

⁸⁷ İ.Barutçugil, s.390

⁸⁸ F.Sevimli-Ö.F.İşcan, “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, Ege Üniversitesi, İİBF, Ege Akademik Bakış Dergisi, C.5, S.2, İzmir, 2005, s.59

4.2. İş Tatminsizliğinin Sonuçları

İş tatminsizliği, çalışanın yaptığı işten bir tatmin ya da hoşlanma duygusu elde etmemesini, işe karşı bıkkınlık, isteksizlik ve kaçma duygusu duymasını ifade etmektedir. İşten tatminsizlik, çalışana elem vericidir ve onu olumsuz duygulara yönleltebilmektedir. Ruhsal açıdan da kaygı yaratması, bu kaygının yoğun ve sürekli olması kişinin ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmekte, işi bırakma, devamsızlık, kavgacılık gibi örgüt içinde istenmeyen davranışlar görülebilmektedir.⁸⁹

Yöneticiler bir kez iş tatmini sağladıktan sonra bu konuya uzak kalmamalı ve sürekli takip etmelidirler. İş tatmini hızlı elde edilebildiği gibi, hızla iş tatminsizliğine de dönüşebilir. Bir işyerinde iş tatmininin düşük olması çalışma koşulların bozulduğunu gösteren önemli bir kanıttır. İş tatminsizliği, daha gizli biçimlerde işi yavaşlatma, düşük verimlilik, disiplin problemleri ve diğer örgütsel sorunların arkasında yer alır. İş tatmininin olmaması durumunda örgütün bağışıklık sistemi zayıflar, iç ve dış tehditlere karşı örgütün göstermesi gereken tepkiler zayıflar ve hatta yok olur.⁹⁰

İşgörenin beklentileri, kurum ve kuruluşlarından elde ettiklerinden daha yüksek olduğunda da çıkabilen iş tatminsizliği, çalışanların örgüt ve çalışma arkadaşları ile ilişkilerinin bozulmasına, hem kendilerinin hem de örgütün maddi anlamda zarara uğrayabilmesine neden olabilmektedir.

İş tatminsizliği sonucu yaşanabilen işten ayrılmalar, normal çalışmalarını aksatarak işletmedeki diğer işgörenleri de olumsuz yönde etkileyebilmekte, yeni personel bulunması ve yetiştirilmesi konusu da işlerin zamanında yapılmamasına ve işletmenin itibar kaybetmesine neden olabilmektedir. Bu nedenle işten ayrılma yöneticilerin üzerinde önemle durmaları gereken bir konu olmaktadır.

⁸⁹ D.Tengilimoğlu-A.Yiğit, “Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.8, S.5, Ankara, 2005, s.380

⁹⁰ Z.Akıncı, s.3

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM : ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL BAĞLILIK, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ DÜZEYLERİ VE BUNLAR ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ; KAHRAMANMARAŞ NECİP FAZIL ŞEHİR HASTANESİ' NDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

1. NECİP FAZIL ŞEHİR HASTANESİNE İLİŞKİN TEMEL BİLGİLER VE İNSAN KAYNAKLARI DOKUSU

1.1. Necip Fazıl Şehir Hastanesine İlişkin Temel Bilgiler

Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi T.C. Sağlık Bakanlığı Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu Başkanlığı'na bağlı olarak hizmet vermekte olan resmi bir sağlık kuruluşudur. Kahramanmaraş İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı olarak hizmet vermekte olan bir sağlık tesisidir.

Temel amacı sağlık hizmeti olan bu hastane, 2012 yılı Mart ayında hastane birleştirme yasası ile Kahramanmaraş Merkez'de bulunan Kahramanmaraş Yenişehir Devlet Hastanesi, Kahramanmaraş Devlet Hastanesi ve Kahramanmaraş Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi'nin birleşmesi ile bu ismi alarak tek çatı altında hizmet vermektedir. Bu birleşme neticesi ile Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi Ana Hizmet Binası, Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi Yörükselim Hastanesi Ek Hizmet Binası ve Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi Ek Hizmet Binası olarak çalışmalarını yürütmektedir.

Necip Fazıl Şehir Hastanesi Ana Hizmet Binası 400 yataklı (resmi olarak) bir sağlık kuruluşu olup, sağlık alanındaki hemen hemen her branşta hastalara poliklinik ve yataklı servis hizmeti vermektedir. Ana Hizmet Binası diğer ek hizmet binalarının idari, mali ve tıbbi alanda yönetimini sağlamak ve ek hizmet binalarının tüm ihtiyaçlarını karşılamaktadır.

1.2. Necip Fazıl Şehir Hastanesi İnsan Kaynakları Dokusu

Hastanenin insan kaynakları dokusuna bakıldığında, hastanenin tıbbi alanda yapılan tüm işlerin koordinesi ve sorumluluğu Hastane Yöneticisi, Başhekim ve Başhekim Yardımcıları, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü ve Müdür Yardımcısı tarafından yürütülmektedir. Hastanenin İdari ve Mali alanda yapılan tüm işlerin koordine edilmesi ve sorumluluğu İdari ve Mali Müdür İle Müdür Yardımcıları tarafından yürütülmektedir. Hastaların yataklı servislerde daha iyi hizmet görebilmesi için ise Otelcilik Hizmetleri Müdürü bulunmaktadır. Yönetim anlamında yukarıda bahsi geçen kadrolardaki yöneticiler doğrudan Kahramanmaraş İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği'ne dolayısıyla Sağlık Bakanlığı Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu'na bağlı olarak hizmet vermektedir.

Doktor, eczacı, diş tabibi kadrolarında bulunan personeller Temel Sağlık Hizmetleri sınıfında bulunmaktadır. Temel Sağlık Hizmetleri sınıfında bulunan personellere yardımcı olmak amacıyla hastanede bulunan hemşire, ebe, sağlık memurları, biyolog, psikolog, diyetisyen v.b. personeller ise Yardımcı Sağlık Hizmetleri sınıfında bulunmaktadır.

Müdür, müdür yardımcısı, şef, veri hazırlama ve kontrol işletmeni, memur ve hizmetli memur v.b. kadrolarında bulunan personeller Genel İdari Hizmetler sınıfında yer almakta ve genelde hastanenin idari alandaki işlerini yürütmektedirler. Hastanede bulunan elektrik mühendisi, inşaat mühendisi v.b. personeller Teknik Hizmetler sınıfında yer alırken bu kadrodakilere yardımcı olunması için de Yardımcı Teknik Hizmetleri sınıfında tekniker, teknisyen gibi personeller bulunmaktadır.

Kadrolu olan bu personeller haricinde ise, hastanenin genel temizlik işlerinin yaptırılması için temizlik firması personelleri; hastanede bulunan cihazların ve hastanenin her türlü tamirat ve tadilat işlerinin yürütülmesi için teknik hizmetler firması personelleri; hastane personelinin, hastaların ve hastanenin korunması amacıyla güvenlik firması personelleri; astone otomasyon işlerinin sağlanması amacıyla bilgi işlem personelleri; hastanede olmayan manyetik rezonans v.b. cihazların hastalara hizmet vermesi amacıyla görüntüleme firması personelleri; hastaların, refakatçilerin ve hastane personelinin yemek ihtiyaçlarının karşılanması

amacı ile de yemek hizmetleri personellerinin çalıştırıldığı, hizmet alımı ihalesi ile çalışan taşeron firma çalışanları bulunmaktadır.

2. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Bu bölümde araştırma kapsamında yer alan Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi'nde hizmet alımı ihalesi ile bilgi işlem personeli olarak çalışan personellere uygulanan (taşeron firma çalışanları) anket çalışmasının sonucu ve bu sonuçlar doğrultusunda elde edilen bulgular yer almaktadır.

Öncelikle katılımcılara ilişkin tanımlayıcı istatistiksel analizlerden elde edilen bilgi ve bulgulara yer verilmiştir. Yapılan anket uygulamasında örgütsel bağlılığın boyutlarına (devam, normatif ve duygusal bağlılık), iş tatmini ve işten ayrılma niyetlerine yönelik katılımcıların vermiş oldukları önermelerin cevaplarının istatistiksel sonuçlarına yer verilmiştir. Daha sonra çalışanların örgütsel bağlılığı, iş tatmini düzeyi ve işlerinden ayrılma niyeti düzeyi ve bunlar arasındaki ilişkilere ilişkin bulgular incelenmiş ve son olarak da örgütsel bağlılığın, iş tatmininin ve işten ayrılma niyetinin Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi'nde çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre farklılık göstermesinin belirlenmesine ilişkin bulgular incelenmiştir.

Tablo 1. Çalışanların Cinsiyet Dağılımı

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Bayan	66	46,5	46,5	46,5
Erkek	76	53,5	53,5	100
Top.	142	100	100	

Anket çalışmasına katılanların % 46,5 (66 kişi) bayan, % 53,5 ise (76 kişi) erkek olduğu ve çalışanların büyük çoğunluğunun erkek olmasıyla birlikte neredeyse eşit olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Çalışanların Medeni Durum Dağılımı

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Evli	94	66,2	66,2	66,2
Bekâr	48	33,8	33,8	100
Top.	142	100	100	

Anket çalışmasına katılanların % 66,2 (94 kişi) evli, % 33,8 (48 kişi) ise bekâr olduğu ve çalışanların büyük çoğunluğunun evli olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Çalışanların Yaş Dağılımı

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
18-24	20	14,1	14,1	14,1
25-29	44	31,0	31,0	45,1
30-34	49	34,5	34,5	79,6
35-39	22	15,5	15,5	95,1
40 ve Üstü	7	4,9	4,9	100
Top.	142	100	100	

Anket çalışmasına katılanların % 14,1 (20 kişi) 18-24 yaş aralığında, % 31,0 (44 kişi) 25-29 yaş aralığında, % 34,5 (49 kişi) 30-34 yaş aralığında, % 15,5 (22 kişi) 35-39 yaş aralığında, % 4,9 (7 kişi) ise 40 ve üstü yaşlarda olduğu ve çalışanların büyük çoğunluğunun 25-34 yaş aralıklarında olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Çalışanların Çalıştıkları Birim Dağılımı

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Poliklinik	55	38,7	38,7	38,7
Yataklı Servis	26	18,3	18,3	57,0
Hasta Kabul	18	12,7	12,7	69,7
Diğer	43	30,3	30,3	100
Top.	142	100	100	

Anket çalışmasına katılanların % 38,7 (55 kişi) polikliniklerde, % 18,3 (26 kişi) yataklı servislerde, % 12,7 (18 kişi) hasta kabul-danışma birimlerinde, %30,3 (43 kişi) ise idari hizmetler, acil servis, ameliyathane v.b. diğer birimlerde çalıştıkları ve hastanedeki birimlerin neredeyse tamamında çalıştırıldıkları görülmektedir.

Tablo 5. Çalışanların Eğitim Durumu Dağılımı

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
Lise	89	62,7	62,7	62,7
Önlisans	30	21,1	21,1	83,8
Lisans	23	16,2	16,2	100
Top.	142	100	100	

Anket çalışmasına katılanların % 62,7 (89 kişi) lise mezunu, % 21,1 (30 kişi) önlisans mezunu, % 16,2 (23 kişi) lisans mezunu olduğu ve çalışanların büyük çoğunluğunun lise mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Çalışanların Haftalık Çalışma Süresi Dağılımı

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
45 saat	142	100	100	100

Anket çalışmasına katılan 142 kişinin tamamı farklı birimlerde olmasına rağmen haftalık ortalama 45 saat çalıştığı görülmektedir.

Tablo 7. Çalışanların Çalıştıkları Birimlerdeki Sürelerin Dağılımı

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
1-3	92	64,8	64,8	64,8
4-7	30	21,1	21,1	85,9
8-11	18	12,7	12,7	98,6
12 ve Üstü	2	1,4	1,4	100
Top.	142	100	100	

Anket çalışmasına katılanların % 64,8 (92 kişi) 1-3 yıl arasında, % 21,1 (30 kişi) 4-7 yıl arasında, % 12,7 (18 kişi) 8-11 yıl arasında, % 1,4 (2 kişi) ise 12 yıl ve üstünde mevcut birimlerinde çalıştıkları ve çalışanların büyük çoğunluğunun çalıştıkları birimlerde 1-3 yıldır bulundukları görülmektedir.

Tablo 8. Çalışanların Kurumlarında İmzaladıkları Sözleşme Sayısı Dağılımı

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
1	7	4,9	4,9	4,9
2	31	21,8	21,8	26,8
3	18	12,7	12,7	39,4
4	14	9,9	9,9	49,3
5 ve Üstü	72	50,7	50,7	100
Top.	142	100	100	

Anket çalışmasına katılanların % 4,9 (7 kişi) 1 taşeron firma, % 21,8 (31 kişi) 2 taşeron firma, % 12,7 (18 kişi) 3 taşeron firma, % 9,9 (14 kişi) 4 taşeron firma, % 50,7 (72 kişi) 5 ve üstü taşeron firma ile sözleşme imzaladıkları ve çalışanların büyük çoğunluğunun 5 ve üstünde firma ile sözleşme imzaladıkları görülmektedir.

Hizmet alımı ihalesi ile yapılan personel alımlarının ihale süresinin bir yıllık olduğu dikkate alınır, ihale süresi biten taşeron firmaların çalışanlarının da sözleşmesinin sona ermesi gerekmektedir. Ancak, anket sonuçları dikkate alınır, ihaleyi yeniden alan taşeron firmaların mevcut çalışan personeli değiştirmedikleri görülmektedir. Bu durum çalışan personelin her ne kadar taşeron firmalarla 1 yıllık sözleşme imzalarsa da yeni gelen taşeron firmaların kendilerinin işine son veremeyeceği kanısı yaratmakta ve bu durum bir bakıma iş garantisi sağlamaktadır.

Örgüte olan bağlılığın ve iş tatmininin bu sebeple etkilenebileceği dikkate alınmalıdır. Yeni gelen taşeron firmaların yeni personel almadığı ve yetenekli işgücünü kullandığını ve bu durumun da yapılan işlemlerin zamanında ve aksatılmadan tecrübeli personel tarafından yapılmasının kurumun lehine olduğu düşünülmektedir.

Tablo 9. Çalışanların Mesleğindeki Toplam Çalışma Süresi Dağılımı

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
1-3	47	33,1	33,1	33,1
4-7	43	30,3	30,3	63,4
8-11	44	31,0	31,0	94,4
12 ve Üstü	8	5,6	5,6	100
Top.	142	100	100	

Anket çalışmasına katılanların % 33,1 (47 kişi) 1-3 yıl arasında, % 30,3 (43 kişi) 4-7 yıl arasında, % 31,0 (44 kişi) 8-11 yıl arasında, % 5,6 (8 kişi) ise 12 yıl ve üstü zamandır “Bilgi İşlem Personeli” olarak çalıştıkları görülmektedir.

Çalışanların kurumlarındaki çalıştıkları toplam sürelerin dağılımı ile bu tablo karşılaştırıldığında kurumun hizmet aldığı temizlik, güvenlik, bilgi işlem gibi birimlerde çalışanların bu birimler arasında geçiş yaptıkları (örneğin; 64 kişinin kurumda 1-3 yıl arasında çalıştığı ama 1-3 yıl arasında bilgi işlem personeli olarak çalışanların sayısının 47 olması) görülmektedir. Ayrıca, kurumda bilgi işlem personeli olarak çalışanların çok az kısmının bu kurum dışında bilgi işlem personeli olarak çalıştıktan sonra kurumda işe başladığı (örneğin; 37 kişinin kurumda 4-7 yıl arasında çalıştığı ama 4-7 yıl arasında bilgi işlem personeli olarak çalışanların 44 kişi olması) ve kurumda çalışanların büyük çoğunluğunun bilgi işlem personeliği mesleğine bu kurumda başladıkları görülmektedir.

Tablo 10. Çalışanların Kurumda Çalıştıkları Toplam Sürelerin Dağılımı

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
1-3	64	45,1	45,1	45,1
4-7	37	26,1	26,1	71,1
8-11	37	26,1	26,1	97,2
12 ve Üstü	4	2,8	2,8	100
Top.	142	100	100	

Anket çalışmasına katılanların % 45,1 (64 kişi) 1-3 yıl arasında, % 26,1 (37 kişi) 4-7 yıl arasında, % 26,1 (37 kişi) 8-11 yıl arasında, % 2,8 (4 kişi) ise 12 yıl ve üstünde mevcut kurumlarında çalıştıkları ve kurumun son 10 yıldan bu yana (özellikle son 3 yıl) hizmet alımı ihalesi ile personel çalıştırmaya yöneldiği görülmektedir.

Tablo 11. Çalışanların Çalışma Biçimi Dağılımı

	Frekans	%	Geçerli %	Kümülatif %
08-16	125	88,0	88,0	88,0
24	7	4,9	4,9	93,0
Diğer	10	7,0	7,0	100
Top.	142	100	100	

Anket çalışmasına katılanların % 88,0 (125 kişi) 08-16 arasında, % 4,9 (7 kişi) 08-08, %7,0 (10 kişi) diğer çalışma saatleri arasında çalıştıkları ve çalışanların büyük çoğunluğunun sürekli gündüz çalıştığı görülmektedir.

3. KATILIMCILARIN İŞ TATMİNİ, İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK DAVRANIŞI

3.1. Katılımcıların İş Tatmini

Aşağıda iş tatminini ölçmeye yönelik verilen önermelere bilgi işlem personeli olarak hastanede çalışanların verdikleri cevaplar ve bu cevapların istatistikleri ve frekans verileri gösterilmektedir.

Tablo 12. Çalışanların İş Tatminine Yönelik Önermelerinin İstatistikleri

A	Önermeler	Frekans	Ortalama	Std.Sapma
A1	Yaptığım işimden çok memnunum.	142	1,9930	,91865
A2	İşimdeki mevcut pozisyonum ihtiyaçlarımı karşılayabilmektedir.	142	2,9718	1,17264
A3	Burada çalışmayı başkalarına tavsiye ederim.	142	2,7042	1,18972

Tablo 12’ ye bakıldığında iş tatmini ile ilgili sorulara yönelik olarak tüm cevaplayıcıların görüşleri yer almaktadır. Bu tabloda A1, A2 ve A3 sorularının ortalamalarına bakıldığında bilgilerden ortaya çıkan sonuç, bu kurumda çalışanların yaptıkları işlerinden memnun olma konusunda verilen önermelere yönelik algılarının “katılıyorum” şeklinde olduğu söylenebilir.

Tablo 13. Çalışanların İş Tatminine Yönelik Önermelerinin Frekans Verileri

A	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
A1	48 (% 33,88)	58 (% 40,8)	26 (% 18,3)	9 (% 6,3)	1 (% 0,7)
A2	16 (% 11,3)	40 (% 28,2)	29 (% 20,4)	46 (% 32,4)	11 (% 7,7)
A3	19 (% 13,4)	52 (% 36,6)	41 (% 28,9)	12 (% 8,5)	18 (% 12,7)

Tablo 13’ teki verilere bakıldığında, hastanede çalışanların yaptıkları işlerinden memnun olma konusunda verilen önermelere yönelik algılarının benzer fikir ve düşünceler olduğu görülmektedir. Diğer taraftan çalışanların 1/3 ‘ünün işletmedeki mevcut pozisyonlarının ihtiyaçlarını karşılamaması, (A2) taşeron firma çalışanları olmalarına bağlanabilir. Hizmet kalitesinin artırılması, kaliteli işgören çabalarıyla mümkün olabilmektedir. Sağlık sektörü gibi önemli bir hizmet sektöründe müşteri memnuniyetini arttırmak, iş tatminini sağlamış çalışanların olmasıyla elde edilebilir ve bu bağlamda da çalışanların beklentilerinin örgüt tarafından karşılanması iş tatmininin artırılmasında önemli rol oynamaktadır.

2.3. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti

Aşağıda işten ayrılma niyetini ölçmeye yönelik verilen önermelere bilgi işlem personeli olarak hastanede çalışanların verdikleri cevapların istatistikleri ve frekans verileri gösterilmektedir.

Tablo 14. Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Önermelerinin İstatistikleri

A	Önermeler	Frekans	Ortalama	Std.Sapma
A4	Daha iyi bir iş bulduğumda hemen şu anki işimden ayrılacağım.	142	2,8662	1,27290
A5	Çalıştığım kurum dışında, aktif olarak başka bir iş aramaktayım.	142	3,1056	1,29214
A6	İşimden ayrılmayı ciddi olarak düşünüyorum.	142	3,5634	1,24607

Tablo 14' e bakıldığında işten ayrılma niyetine yönelik olarak tüm cevaplayıcıların görüşleri yer almaktadır. Bu tabloda A4, A5 ve A6 sorularının ortalamalarına bakıldığında bu bilgilerden ortaya çıkan sonuç, çalışanların maddi imkanları daha iyi bir iş bulduklarında işlerinden ayrılabilceği, iş arama konusunda ve işten ayrılmayı ciddi olarak düşünme konusunda kararsız kaldıkları ama ciddi anlamda işten ayrılma ve yeni bir iş arama niyetinde olmadıkları söylenebilir. Taşeron firma çalışanı olmaları ve maddi anlamda düşünüldüğünde aldıkları ücretlerin beklentilerinin altında olması, maddi getirisi daha yüksek bir iş bulduklarında işten ayrılmayı düşünebilecekleri de söylenebilir.

Tablo 15. Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Önermelerinin
Frekans Verileri

A	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
A4	30 (% 21,1)	20 (% 14,1)	46 (% 32,4)	31 (% 21,8)	15 (% 10,06)
A5	19 (% 13,4)	33 (% 23,2)	25 (% 17,6)	44 (% 31,0)	21 (% 14,8)
A6	16 (% 11,3)	8 (% 5,6)	34 (% 23,9)	48 (% 33,8)	36 (% 25,4)

Tablo 15’ teki verilere bakıldığında, hastanede çalışanların yaptıkları işlerinden ayrılma niyeti konusunda verilen önermelere yönelik algılarının benzer fikir ve düşünceler olduğu görülmektedir. Diğer taraftan çalışanların 1/3 ‘ünün daha iyi bir iş bulduklarında (A4) işten ayrılacağı, 1/3’ünün bu konuda kararsız, 1/3’ünün ise işten ayrılmayacağı; alternatif iş arama konusunda (A5) da bu oranların neredeyse benzer olduğu; ciddi anlamda işten ayrılma (A6) konusunda ise katılımcıların çok az kısmının buna katıldığı ve diğerlerinin işten ayrılma niyetinde olmadıkları anlaşılmaktadır. İş konusunda tecrübeli çalışanların örgütten ayrılmaları işgücü kaybına yol açabileceği gibi yeni gelen çalışanların işle ilgili eğitim süreci örgütteki işlerin gecikmesine neden olabilmektedir.

3.3. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Davranışı

Bilgi işlem personeli olarak hastanede çalışanların örgütsel bağlılığın boyutlarına ilişkin verilen önermelere verdikleri cevaplar, örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutları dikkate alınarak incelenmiştir. Aşağıda bu kurumda çalışanların verilen önermelere verdikleri cevapların istatistikleri ve frekans verileri gösterilmektedir.

3.3.1. Duygusal Bağıllık Davranışı

Tablo 16. Çalışanların Duygusal Bağıllık Davranışına Yönelik Önergelerinin İstatistikleri

A	Önergeler	Frekans	Ortalama	Std.Sapma
A7	Kariyerimin geri kalanını, bu kurumda geçirmekten dolayı çok mutlu olacağımı düşünmekteyim.	142	2,6408	1,04740
A8	Diğer insanlarla (kurum dışı) çalıştığım kurum hakkında konuşmaktan zevk duyarım.	142	3,0282	1,20250
A9	Bu kurumun problemlerini gerçekten kendiminmiş gibi hissetmekteyim.	142	2,1831	,99374
A10	Bu kuruma bağlı olduğum gibi başka bir kuruma da kolaylıkla bağlanabileceğimi düşünmekteyim.	142	2,2817	,99193
A11	Çalıştığım kurumda kendimi “ ailenin bir parçasıymış ” gibi hissediyorum.	142	2,5282	1,12164
A12	Çalıştığım kuruma “ duygusal bir bağıllık ” hissediyorum.	142	2,6479	1,05989
A13	Çalıştığım kurumun kendim için kişisel önem ve değeri çok fazladır.	142	2,3873	1,03038
A14	Çalıştığım kuruma “ güçlü bir aidiyetlik ” duygusu hissediyorum.	142	2,5000	1,02970

Tablo 16’ ya bakıldığında örgütsel bağıllığın duygusal bağıllık boyutuna yönelik olarak tüm cevaplayıcıların görüşleri yer almaktadır. Bu tabloda A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13 ve A14 sorularının ortalamalarına bakıldığında bu bilgilerden ortaya çıkan sonuç, çalışanların duygusal bağıllık davranışında oldukları ve duygusal bağıllık davranışı konusunda kendilerine verilen önermelere yönelik algılarının “ katılıyorum ” şeklinde olduğu söylenebilir.

Tablo 17. Çalışanların Duygusal Bağlılık Davranışına Yönelik Önermelerinin Frekans Verileri

A	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
A7	17 (% 12,0)	53 (% 37,3)	44 (% 31,0)	20 (% 14,1)	8 (% 5,6)
A8	11 (% 7,7)	50 (% 35,2)	22 (% 15,5)	42 (% 29,6)	17 (% 12,0)
A9	34 (% 23,9)	69 (% 48,6)	22 (% 15,5)	13 (% 9,2)	4 (% 2,8)
A10	35 (% 24,6)	49 (% 34,5)	44 (% 31,0)	11 (% 7,7)	3 (% 2,1)
A11	23 (% 16,2)	56 (% 39,4)	41 (% 28,9)	9 (% 6,3)	13 (% 9,2)
A12	17 (% 12,0)	54 (% 38,0)	41 (% 28,9)	22 (% 15,5)	8 (% 5,6)
A13	26 (% 18,3)	61 (% 43,0)	35 (% 24,6)	14 (% 9,9)	6 (% 4,2)
A14	23 (% 16,2)	53 (% 37,3)	44 (% 31,0)	16 (% 11,3)	6 (% 4,2)

Tablo 17’ deki verilere bakıldığında, çalışanların duygusal bağlılık davranışında olma konusunda verilen önermelere yönelik algılarının benzer fikir ve düşünceler olduğu görülmektedir. Kuruma ait olma, kuruma duygusal bağlılık hissetme, kariyerine bu kurumda devam etme gibi konularda önermelere katıldıkları, çalışanlarda duygusal bağlılığın olduğu şeklinde yorumlanabilir. Örgütle bu özdeşleşme duygusu içinde olan çalışanlar kendisini o örgütün bir parçası halinde görmektedir. Bununla birlikte örgüt, örgüt çalışanlarınca büyük bir mana ve değer taşıyabilmektedir.

3.3.2. Devam Bağlılık Davranışı

Tablo 18. Çalışanların Devam Bağlılık Davranışına Yönelik Önermelerinin İstatistikleri

A	Önermeler	Frekans	Ortalama	Std.Sapma
A15	Alternatif bir iş olmadan işimden ayrılırsam, nelerin olabileceğinden korkmam.	142	3,1268	1,16606
A16	Kendim istesem bile, çalıştığım kurumdan ayrılmak benim için çok zor olur.	142	2,3592	1,00595
A17	Çalıştığım kurumdan şu an ayrılmaya karar verirsem, hayatımda birçok şey alt üst olur.	142	2,6901	1,20979
A18	Çalıştığım kurumdan şu an ayrılmak benim için çok zordur.	142	2,4577	1,18276
A19	Şu an çalıştığım kurumda kalmak benim isteğim olduğu kadar aynı zamanda çalışmak zorunda olduğum içindir.	142	2,0986	1,02666
A20	Çalıştığım kurumdan ayrılmayı düşünmek için çok az seçeneğim var.	142	2,3803	1,02958
A21	Çalıştığım kurumdan ayrılmam sonucunda alternatif işlerin azlığı ile karşı karşıya kalabilirim.	142	2,4296	1,06123
A22	Bu kurum için çalışmaya devam etmemin ana sebeplerinden biri, ayrılmanın önemli ölçüde kişisel fedakârlık gerektirmesidir.(Örneğin diğer kurumlar benim burada sahip olduğum imkanları karşılamayabilir.)	142	2,7535	1,07312

Tablo 18’ e bakıldığında örgütsel bağlılığın devam bağlılığı boyutuna yönelik olarak tüm cevaplayıcıların görüşleri yer almaktadır. Bu tabloda A15, A16, A17, A18, A19, A20, A21 ve A22 sorularının ortalamalarına bakıldığında bu bilgilerden ortaya çıkan sonuç, çalışanların devam bağlılık davranışında oldukları ve devam bağlılık davranışı konusunda verilen önermelere yönelik algılarının “ katılıyorum ” şeklinde olduğu söylenebilir.

Tablo 19. Çalışanların Devam Bağlılık Davranışına Yönelik Önermelerinin
Frekans Verileri

A	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
A15	16 (% 11,3)	21 (% 14,8)	53 (% 37,3)	33 (% 23,2)	19 (% 13,4)
A16	28 (% 19,7)	57 (% 40,1)	40 (% 28,2)	12 (% 8,5)	5 (% 3,5)
A17	22 (% 15,5)	53 (% 37,3)	27 (% 19,0)	27 (% 19,0)	13 (% 9,2)
A18	35 (% 24,6)	46 (% 32,4)	29 (% 20,4)	25 (% 17,6)	7 (% 4,9)
A19	44 (% 31,0)	63 (% 44,4)	13 (% 9,2)	21 (% 14,8)	1 (% ,7)
A20	25 (% 17,6)	67 (% 47,2)	25 (% 17,6)	21 (% 14,8)	4 (% 2,8)
A21	26 (% 18,3)	61 (% 43,0)	27 (% 19,0)	24 (% 16,9)	4 (% 2,8)
A22	15 (% 10,6)	50 (% 35,2)	40 (% 28,2)	29 (% 20,4)	8 (% 5,6)

Tablo 19’ daki verilere bakıldığında, çalışanların devam bağlılığı davranışında olma konusunda verilen önermelere yönelik algılarının benzer fikir ve düşünceler olduğu görülmektedir. Verilen önermelere bakıldığında mevcut işte çalışma zorunluluğu, kurumdan ayrılmanın getireceği olumsuz durumların getireceği maliyet, alternatif iş bulma olanaklarının az olması gibi konulardan dolayı kurumda çalışanlarda devam bağlılığının olduğu şeklinde yorumlanabilir.

3.3.3. Normatif Bağıllık Davranışı

Tablo 20. Çalışanların Normatif Bağıllık Davranışına Yönelik Önermelerinin İstatistikleri

A	Önermeler	Frekans	Ortalama	Std.Sapma
A23	İnsanların bugünlerde kurumdan kuruma çok fazla geçiş yaptığını düşünüyorum.	142	2,6268	1,08248
A24	Bir kişinin daima çalıştığı kuruma bağlı kalması gerektiğine inanıyorum.	142	2,3099	1,14967
A25	Bir kurumdan diğerine geçmek bana etik dışıymış gibi gelmektedir.	142	2,8099	1,09760
A26	Bu kurumda çalışmaya devam etmemin en büyük sebeplerinden biri sadakatin önemine inanmam ve bundan dolayı kalmamın ahlaki bir zorunluluk olduğunu hissetmemdir.	142	2,7676	1,09587
A27	Başka bir yerden iyi bir iş teklifi alırsam, çalıştığım kurumu bırakıp yeni işe gitmenin doğru olduğunu düşünüyorum.	142	2,5986	1,13024
A28	Bana bir kuruma sadık kalmanın önemli olduğu öğretildi.	142	2,4437	1,17010

Tablo 20' ye bakıldığında örgütsel bağlılığın normatif bağıllık boyutuna yönelik olarak tüm cevaplayıcıların görüşleri yer almaktadır. Bu tabloda A23, A24, A25, A26, A27 ve A28 sorularının ortalamalarına bakıldığında bu bilgilerden ortaya çıkan sonuç, çalışanların normatif bağıllık davranışında oldukları ve normatif bağıllık davranışı konusunda verilen önermelere yönelik algılarının “ katılıyorum “ şeklinde olduğu söylenebilir.

Tablo 21. Çalışanların Normatif Bağlılık Davranışına Yönelik Önermelerinin Frekans Verileri

A	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)	N (%)
A23	23 (% 16,2)	43 (% 30,3)	47 (% 33,1)	22 (% 15,5)	7 (% 4,9)
A24	37 (% 26,1)	57 (% 40,1)	23 (% 16,2)	17 (% 12,0)	8 (% 5,6)
A25	18 (% 12,7)	40 (% 28,2)	42 (% 29,6)	35 (% 24,6)	7 (% 4,9)
A26	17 (% 12,0)	46 (% 32,4)	40 (% 28,2)	31 (% 21,8)	8 (% 5,6)
A27	29 (% 20,4)	36 (% 25,4)	47 (% 33,1)	23 (% 16,2)	7 (% 4,9)
A28	32 (% 22,5)	53 (% 37,3)	28 (% 19,7)	20 (% 14,1)	9 (% 6,3)

Tablo 21’ deki verilere bakıldığında, çalışanların normatif bağlılık davranışında olma konusunda verilen önermelere yönelik algılarının benzer fikir ve düşünceler olduğu görülmektedir. Verilen önermelere bakıldığında çalışanların kurumlarına bağlı olma, bireyin kültürü, çalıştığı kurumdan ayrılmayı etik bulmama, çalıştığı kuruma sadık olma gibi konularda önermelere katıldıkları ve bu durumun çalışanlarda normatif bağlılığın olduğu şeklinde yorumlanabilir. A27 de verilen önermeye verdikleri cevabın ise işten ayrılma konusunda bahsi geçen maddi problemlerin çalışanları bu düşünceye girmesine neden olduğu söylenebilir.

3.4. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Düzeylerinin Ortalamaları

Tablo 22. Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Genel Değerlendirilmesi

	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	Duygusal Bağlılık	İş Tatmini	İşten Ayrılma
	142	142	142	142	142
Ortalama	2,5370	2,5927	2,5246	2,5563	3,1784
Standart Sapma	,64046	,66712	,64965	,85213	1,04483

Devam bağlılığın 2,5370, normatif bağlılığın 2,5927 ve duygusal bağlılığın 2,5246 ortalaması olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılığın devam, normatif ve duygusal bağlılık boyutları incelendiğinde çalışan bilgi işlem personellerinin, örgütsel bağlılığı ölçmeye yönelik verilen önermelere verdikleri cevaplarla örgüte bağlı oldukları anlaşılmaktadır.

İş tatminini ölçmeye yönelik verilen önermelere verdikleri cevaplarla 2,5563 ortalama ile önermelere katıldıkları ve işlerinden tatmin oldukları anlaşılmaktadır.

Örgüte bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanların örgütünün amaçlarını ve hedeflerini benimsemesi, örgütü için gerekli çabayı sarf etmesi kurumun hedeflerine ulaşmasında önemli bir etkindir. Bu sebepten dolayı bağlılığın daha da artırılması için yöneticilerin iş tatminine gereken önemi vermeleri ve iş tatminini arttırmak için ellerinden geleni yapmaları gerekmektedir.

İşten ayrılma niyetini ölçmeye yönelik verilen önermelerin ortalaması 3,1784 olduğundan önermeler detaylı incelenmiş ve çalışanların yaklaşık 1/3'ünün işten ayrılma niyetinde, 1/3'ünün işten ayrılma konusunda kararsız, 1/3'ünün işten ayrılmayı düşünmediği görülmektedir. Bu kurumdaki taşeron firma çalışanlarının maddi anlamda olanakları daha iyi olan alternatif bir iş bulduklarında bu işleri değerlendirebileceklerini yapılan görüşmelerde şifahen ifade etmektedirler. İşten ayrılmanın kuruma getireceği olumsuzlukların yöneticiler tarafından göz ardı edilmemesi ve yöneticilerin çalışan beklentilerine önem vermeleri gerekmektedir.

4. HİPOTEZLERİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu kısımda yapılan araştırma için önceden belirlenmiş hipotezlerin çeşitli analiz yöntemleriyle incelenmesi, sonuçları ve yorumları yer almaktadır.

4.1. Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Araştırmamızda ele alınan önemli konulardan birisi örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkidir. Bu ilişkilerin belirlenmesinden hareketle şu hipotezler oluşturulmaktadır.

H₁ : Örgütsel bağlılık davranışının boyutları ile **iş tatmini** arasında “pozitif” bir ilişki bulunmaktadır.

- * Duygusal bağlılık ile iş tatmini arasında “pozitif” bir ilişki bulunmaktadır.
- * Devamlılık bağlılığı ile iş tatmini arasında “pozitif” bir ilişki bulunmaktadır.
- * Normatif bağlılık ile iş tatmini arasında “pozitif” bir ilişki bulunmaktadır.

H₂ : Örgütsel bağlılık davranışının boyutları ile **işten ayrılma niyeti** arasında “negatif” bir ilişki bulunmaktadır.

- * Duygusal bağlılık ile işten ayrılma arasında “negatif” bir ilişki bulunmaktadır.
- * Devamlılık bağlılığı ile işten ayrılma arasında “negatif” bir ilişki bulunmaktadır.
- * Normatif bağlılık ile işten ayrılma arasında “negatif” bir ilişki bulunmaktadır.

H₃ : İş tatmini ile **işten ayrılma niyeti** arasında “negatif” bir ilişki bulunmaktadır.

Hipotezlerimizin test edilmesi amacıyla çalışanların önermelere vermiş oldukları cevaplara korelasyon analizi uygulanmakta ve çalışanların örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin aralarındaki ilişkiler Tablo 23’te verilmektedir. Bu tablo incelendiğinde aşağıdaki sonuçlar çıkmaktadır;

Tablo 23. Korelasyonlar

		Ortalama	Std. Sapma	İşten Ayrılma	İş Tatmini	Duygusal Bağ.	Devam Bağ.	Normatif Bağ.
İşten Ayrılma	Pearson Korelasyon Anlamlılık N	3,1784	1,04483	1				
				142				
İş Tatmini	Pearson Korelasyon Anlamlılık N	2,5563	,85213	,-301**				
				,000				
				142				
Duygusal Bağlılık	Pearson Korelasyon Anlamlılık N	2,5246	,64965	,-193*	,516**			
				,021	,000			
				142	142			
Devam Bağlılığı	Pearson Korelasyon Anlamlılık N	2,5370	,64046	,-230**	,410**	,509**		
				,006	,000	,000		
				142	142	142		
Normatif Bağlılık	Pearson Korelasyon Anlamlılık N	2,5927	,66712	,-007	,234**	,505**	,446**	
				,931	,005	,000	,000	
				142	142	142	142	

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır. ^ P < .10

*Duygusal bağıllık ile iş tatmini arasında ($r = 0,516$ $p < 0,05$) pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuca göre hipotezimiz (**H₁**) kabul edilmektedir. Kuruma duygusal bağıllık duyan çalışanların iş tatminlerinin de iyi olabileceği, iş tatmininin arttıkça duygusal bağıllığın da artabileceği şeklinde açıklanabilmektedir.

*Devam bağıllığı ile iş tatmini arasında ($r = 0,410$ $p < 0,05$) pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuca göre hipotezimiz (**H₁**) kabul edilmektedir. Kuruma devam bağıllığı olan çalışanların iş tatminlerinin de iyi olabileceği, alternatif iş bulma imkanı ya da işten ayrılmanın getireceği olumsuzlukların işe devam etmeyi etkilediği, iş tatmininin arttıkça devam bağıllığının da artabileceği şeklinde açıklanabilmektedir.

*Normatif bağıllık ile iş tatmini arasında ($r = 0,234$ $p < 0,05$) pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuca göre hipotezimiz (**H₁**) kabul edilmektedir. Kuruma normatif bağıllığı olan çalışanların iş tatminlerinin de iyi olabileceği, kuruma etik anlamda bağlı kalmanın normatif bağıllığı etkilediği, iş tatmininin arttıkça normatif bağıllığın da artacağı şeklinde açıklanabilmektedir.

*Duygusal bağıllık ile işten ayrılma niyeti arasında ($r = - 0,193$ $p < 0,05$) negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuca göre hipotezimiz (**H₂**) kabul edilmektedir. Kuruma duygusal bağıllığı olan çalışanların işten ayrılma niyetine girmedeği, duygusal bağıllığın arttıkça işten ayrılma niyetinin de azalacağı şeklinde açıklanabilmektedir.

*Devam bağıllığı ile işten ayrılma niyeti arasında ($r = - 0,230$ $p < 0,05$) negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuca göre hipotezimiz (**H₂**) kabul edilmektedir. Kuruma devam etmenin getirdiği zorunlulukların çalışanların işten ayrılma niyetini etkilediği, devam bağıllığının arttıkça işten ayrılma niyetinin de azalacağı şeklinde açıklanabilmektedir.

*Normatif bağıllık ile işten ayrılma niyeti arasında ($r = - 0,007$) negatif ama anlamsız bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuca göre hipotezimiz (**H₂**) kabul

edilmektedir. Normatif bağıllığın artması ile işten ayrılma niyetinin azalabileceği şeklinde açıklanabilmektedir.

*İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında ($r = - 0,301$ $p < 0,05$) negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu sonuca göre hipotezimiz (**H₃**) kabul edilmektedir. İşinden memnun olan çalışanların farklı iş bulma arayışına girmemesi dolayısıyla beklentilerinin karşılandığı sürece işten ayrılma niyetine girmeyeceği, iş tatmininin arttıkça işten ayrılma niyetinin de azalabileceği şeklinde açıklanabilmektedir.

4.2. Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Düzeylerinin Demografik Özellikler Bakımından İncelenmesi

Araştırmamızda ele alınan diğer önemli konu ise çalışanların örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin demografik özellikler bakımından farklılık gösterip göstermeyeceğidir. Bu bağlamda aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

H₄ :Örgütsel bağlılık boyutları, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti, katılımcıların *demografik özellikleri* açısından farklılıklar göstermektedir.

Yukarıdaki hipotezin değerlendirilebilmesi içinse belirtilen örneklem grubunun demografik özellikleri dikkate alınmakta ve t-testi, anova, tukey ve post hoc analizleri yapılarak sonuçlar tablolarda verilmekte ve bu analizlerden aşağıdaki sonuçlar çıkmaktadır;

Aşağıdaki tablolarda (24-33) katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma biçimi v.b. demografik özellikleri incelenmiştir. Bu özelliklerin, işten ayrılma niyetinde çalışılan birim ve cinsiyet bakımından anlamlı farklılık olduğu, iş tatmininde ve normatif bağlılıkta eğitim durumunda anlamlı farklılık olduğu, fakat diğer demografik özellikler açısından anlamlı farklılık bulunmadığından dolayı elde edilen bu sonuçların hipotezimizi (**H₄**) kısmen desteklediği görülmektedir.

Tablo 24. Çalışanların Cinsiyet Dağılım Farklılıklarının T-testi Sonuçları

	Cinsiyet	Frekans	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	Anlamlılık
İş Tatmini	Bayan	66	2,5404	,76408	-,207	,836
	Erkek	76	2,5702	,92667	-,210	,834
İşten Ayrılma	Bayan	66	3,4293	,95678	2,727	,007
	Erkek	76	2,9605	1,07492	2,749	,007
Duygusal Bağlılık	Bayan	66	2,5644	,61129	,678	,499
	Erkek	76	2,4901	,68336	,683	,495
Devam Bağlılığı	Bayan	66	2,5227	,58462	-,246	,806
	Erkek	76	2,5493	,68892	-,249	,804
Normatif Bağlılık	Bayan	66	2,6389	,69158	,767	,444
	Erkek	76	2,5526	,64705	,764	,446

Tablo 24'e bakıldığında çalışanların örgütsel bağlılığın boyutları, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik algılarının cinsiyet bağlamında farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçları yer almaktadır. Bu tablodan, cinsiyet açısından işten ayrılma niyetinde ($p < 0,05$) anlamlı farklılık olduğu ve bayanların işten ayrılma niyetlerinin erkeklerden az olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılığın boyutları ve iş tatminine yönelik verilen önermelere katılımcıların neredeyse aynı derecelerde katıldıkları ve bu çerçevede çalışanların cinsiyeti bakımından anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo 25. Çalışanların Medeni Durum Dağılım Farklılıklarının T-testi Sonuçları

	Medeni Durum	Frekans	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	t	Anlamlılık
İş Tatmini	Evli	94	2,5461	,89583	-,200	,842
	Bekar	48	2,5764	,76797	-,210	,834
İşten Ayrılma	Evli	94	3,2305	1,08209	,831	,408
	Bekar	48	3,0764	,97058	,860	,392
Duygusal Bağlılık	Evli	94	2,5638	,69191	1,006	,316
	Bekar	48	2,4479	,55653	1,079	,283
Devam Bağlılığı	Evli	94	2,4920	,68116	-1,172	,243
	Bekar	48	2,6250	,54821	-1,257	,211
Normatif Bağlılık	Evli	94	2,5883	,64838	-,234	,815
	Bekar	48	2,6111	,70905	-,227	,821

Tablo 25'e bakıldığında çalışanların örgütsel bağlılığın boyutları, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik algılarının medeni durum bakımından farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçları yer almaktadır. Bu tablodan, medeni durum açısından örgütsel bağlılığın boyutları, işten ayrılma ve iş tatminine yönelik verilen önermelere katılımcıların neredeyse aynı derecelerde katıldıkları ve bu çerçevede anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo 26. Çalışanların Yaş Dağılım Farklılıklarının Anova Sonuçları

	Yaş Aralığı	Frekans	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık
İş Tatmini	18-24	20	2,2167	,75915	1,092	,363
	25-29	44	2,6591	,89353		
	30-34	49	2,6190	,79640		
	35-39	22	2,4848	,96350		
	40 ve üstü	7	2,6667	,81650		
İşten Ayrılma	18-24	20	3,2000	,88125	,802	,526
	25-29	44	3,0227	1,05262		
	30-34	49	3,1565	1,06741		
	35-39	22	3,3636	1,12645		
	40 ve üstü	7	3,6667	1,05409		
Duygusal Bağlılık	18-24	20	2,4000	,46524	1,442	,223
	25-29	44	2,6420	,56650		
	30-34	49	2,5561	,69225		
	35-39	22	2,2841	,75512		
	40 ve üstü	7	2,6786	,83808		
Devam Bağlılığı	18-24	20	2,3750	,45523	1,528	,197
	25-29	44	2,6534	,60812		
	30-34	49	2,6122	,70353		
	35-39	22	2,3466	,59378		
	40 ve üstü	7	2,3393	,85304		
Normatif Bağlılık	18-24	20	2,3917	,55482	,944	,440
	25-29	44	2,6818	,66260		
	30-34	49	2,6565	,74877		
	35-39	22	2,5000	,65263		
	40 ve üstü	7	2,4524	,28406		

Tablo 26'ya bakıldığında çalışanların örgütsel bağlılığın boyutları, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik algılarının yaş dağılımı bakımından farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçları yer almaktadır. Bu tablodan, çalışanların yaş dağılımı açısından örgütsel bağlılığın boyutları, işten ayrılma ve iş tatminine yönelik verilen önermelere katılımcıların neredeyse aynı derecelerde katıldıkları ve bu çerçevede anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo 27. Çalışanların Eğitim Durumu Dağılım Farklılıklarının Anova Sonuçları

	Eğitim Durumu	Frekans	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık
İş Tatmini	Lise	89	2,4457	,83325	4,037	,020 <i>p<0,05</i>
	Önlisans	30	2,5444	,84637		
	Lisans	23	3,0000	,82266		
İşten Ayrılma	Lise	89	3,2210	1,07420	,218	,805
	Önlisans	30	3,1333	,99655		
	Lisans	23	3,0725	1,02473		
Duygusal Bağlılık	Lise	89	2,4733	,67485	1,481	,231
	Önlisans	30	2,5167	,57116		
	Lisans	23	2,7337	,62987		
Devam Bağlılığı	Lise	89	2,4944	,63985	1,058	,350
	Önlisans	30	2,5292	,67249		
	Lisans	23	2,7120	,59643		
Normatif Bağlılık	Lise	89	2,4757	,61830	5,651	,004 <i>p<0,05</i>
	Önlisans	30	2,6444	,76531		
	Lisans	23	2,9783	,58020		

Tablo 27'e bakıldığında çalışanların örgütsel bağlılığın boyutları, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik algılarının eğitim düzeyi dağılımı bakımından farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçları yer almaktadır. Bu tablodan, çalışanların eğitim durumu açısından iş tatminlerinde ve Normatif bağlılıklarında anlamlı farklılık ($p < 0,05$) olduğu görülmektedir. Bu farklılığın hangi eğitim düzeyleri arasında olduğunu belirlemek amacıyla Anova kapsamında Tukey testi (post hoc) yapılmıştır. İş tatmini açısından lise ve lisans eğitim düzeyi grubunda anlamlı farklılık olduğu ve lise mezunlarının lisans mezunlarına göre işlerinden daha çok tatmin oldukları görülmektedir. Öğrenim düzeyi yüksek çalışanların işle ilgili daha farklı beklenti içinde oldukları şeklinde yorumlanabilir. Normatif bağlılık bakımından da lise ve lisans eğitim düzeyi grubunda anlamlı farklılık olduğu ve lise mezunlarının lisans mezunlarına göre bu bakımdan örgüte daha fazla bağlı olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılığın diğer boyutları ve işten ayrılma niyetine yönelik verilen önermelere katılımcıların neredeyse aynı derecelerde katıldıkları ve bu çerçevede anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo 28. Çalışanların Çalıştığı Birim Dağılım Farklılıklarının Anova Sonuçları

	Çalışma Birimi	Frekans	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık
İş Tatmini	Poliklinik	55	2,5576	,74551	,006	,999
	Yataklı Srv	26	2,5385	,91446		
	Hasta Kabul	18	2,5741	1,04666		
	Diğer	43	2,5581	,88408		
İşten Ayrılma	Poliklinik	55	2,9212	1,08859	2,281	,082 <i>p<0,10</i>
	Yataklı Srv	26	3,5256	1,04636		
	Hasta Kabul	18	3,3148	1,11127		
	Diğer	43	3,2403	,90362		
Duygusal Bağlılık	Poliklinik	55	2,5318	,63063	,670	,572
	Yataklı Srv	26	2,6587	,56187		
	Hasta Kabul	18	2,5347	,74607		
	Diğer	43	2,4302	,68699		
Devam Bağlılığı	Poliklinik	55	2,5705	,64179	,225	,879
	Yataklı Srv	26	2,5721	,58542		
	Hasta Kabul	18	2,5417	,77886		
	Diğer	43	2,4709	,62550		
Normatif Bağlılık	Poliklinik	55	2,5939	,62093	,164	,920
	Yataklı Srv	26	2,6538	,64623		
	Hasta Kabul	18	2,5093	,70820		
	Diğer	43	2,5891	,73584		

Tablo 28'e bakıldığında çalışanların örgütsel bağlılığın boyutları, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik algılarının kurumda çalıştıkları birim dağılımı bakımından farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçları yer almaktadır. Bu tablodan, çalışanların çalıştığı birimleri açısından işten ayrılma niyetlerinde anlamlı farklılık ($p < 0,10$) olduğu görülmektedir. Bu farklılığın hangi çalışma birimleri arasında olduğunu belirlemek amacıyla Anova kapsamında Tukey testi (post hoc) yapılmıştır. İşten ayrılma niyeti açısından poliklinik ve yataklı servisler çalışanları grubunda anlamlı farklılık olduğu ve poliklinikte çalışanların yataklı servis çalışanlarına göre işten ayrılmayı daha fazla düşündüğü görülmektedir. Örgütsel bağlılığın boyutları ve iş tatminine yönelik verilen önermelere katılımcıların neredeyse aynı derecelerde katıldıkları ve bu çerçevede anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo 29. Çalışanların Çalıştıkları Birimlerdeki Çalışma Süresi Dağılım Farklılıklarının Anova Sonuçları

	Çalışma Süresi	Frekans	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık
İş Tatmini	1-3	92	2,5399	,85427	,223	,880
	4-7	30	2,5778	,82552		
	8-11	18	2,6481	,95979		
	12 ve üstü	2	2,1667	,23570		
İşten Ayrılma	1-3	92	3,1377	1,11724	,135	,939
	4-7	30	3,2556	,85627		
	8-11	18	3,2593	1,04510		
	12 ve üstü	2	3,1667	,23570		
Duygusal Bağlılık	1-3	92	2,4878	,58515	1,012	,390
	4-7	30	2,6000	,71197		
	8-11	18	2,6528	,84622		
	12 ve üstü	2	1,9375	,44194		
Devam Bağlılığı	1-3	92	2,5530	,63121	,436	,728
	4-7	30	2,5542	,57393		
	8-11	18	2,4792	,82164		
	12 ve üstü	2	2,0625	,08839		
Normatif Bağlılık	1-3	92	2,5489	,64029	1,050	,373
	4-7	30	2,7444	,63084		
	8-11	18	2,6204	,84561		
	12 ve üstü	2	2,0833	,58926		

Tablo 29'a bakıldığında çalışanların örgütsel bağlılığın boyutları, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik algılarının çalıştıkları birimlerdeki çalışma sürelerinin dağılımı bakımından farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçları yer almaktadır. Bu tablodan, çalışanların çalıştıkları birimlerdeki çalışma süreleri açısından örgütsel bağlılığın boyutları, işten ayrılma ve iş tatminine yönelik verilen önermelere katılımcıların neredeyse aynı derecelerde katıldıkları ve bu çerçevede anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo 30. Çalışanların Kurumda İmzaladıkları Sözleşme Sayılarının Dağılım Farklılıklarının Anova Sonuçları

	Sözleşme Sayısı	Frekans	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık
İş Tatmini	1	7	1,9524	,48795	1,488	,209
	2	31	2,6022	,92464		
	3	18	2,8519	,95809		
	4	14	2,5238	,98462		
	5 ve üstü	72	2,5278	,77672		
İşten Ayrılma	1	7	3,4286	1,42354	1,099	,359
	2	31	2,9355	1,17511		
	3	18	3,4259	,92747		
	4	14	2,9048	1,05756		
	5 ve üstü	72	3,2500	,96698		
Duygusal Bağlılık	1	7	2,5714	,49926	,105	,980
	2	31	2,5282	,51812		
	3	18	2,5417	,67791		
	4	14	2,4196	,72657		
	5 ve üstü	72	2,5347	,70312		
Devam Bağlılığı	1	7	2,1786	,54894	,769	,547
	2	31	2,6411	,65966		
	3	18	2,4931	,54482		
	4	14	2,5357	,72793		
	5 ve üstü	72	2,5382	,64753		
Normatif Bağlılık	1	7	2,3333	,65263	1,364	,250
	2	31	2,5054	,57973		
	3	18	2,6574	,63005		
	4	14	2,3333	,73088		
	5 ve üstü	72	2,6898	,69218		

Tablo 30'a bakıldığında çalışanların örgütsel bağlılığın boyutları, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik algılarının kurumda imzaladıkları sözleşme sayılarının (taşeron firmayla) dağılımı bakımından farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçları yer almaktadır. Bu tablodan, çalışanların kurumda imzaladıkları sözleşme sayıları açısından örgütsel bağlılığın boyutları, işten ayrılma ve iş tatminine yönelik verilen önermelere katılımcıların neredeyse aynı derecelerde katıldıkları ve bu çerçevede anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo 31. Çalışanların Kurumdaki Toplam Çalışma Süresi Dağılım Farklılıklarının Anova Sonuçları

	Tpl. Çlş. Süresi	Frekans	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık
İş Tatmini	1-3	64	2,5573	,94478	,357	,784
	4-7	37	2,5315	,79915		
	8-11	37	2,6216	,78631		
	12 ve üstü	4	2,1667	,19245		
İşten Ayrılma	1-3	64	3,1979	1,15885	,048	,986
	4-7	37	3,1622	,97696		
	8-11	37	3,1802	,97371		
	12 ve üstü	4	3,0000	,47140		
Duygusal Bağlılık	1-3	64	2,5234	,54412	1,549	,205
	4-7	37	2,6250	,67508		
	8-11	37	2,4932	,78503		
	12 ve üstü	4	1,9063	,32874		
Devam Bağlılığı	1-3	64	2,5488	,61343	1,325	,269
	4-7	37	2,6723	,60978		
	8-11	37	2,3784	,70186		
	12 ve üstü	4	2,5625	,68084		
Normatif Bağlılık	1-3	64	2,5156	,58246	,768	,514
	4-7	37	2,7252	,58560		
	8-11	37	2,5946	,85846		
	12 ve üstü	4	2,5833	,70053		

Tablo 31'e bakıldığında çalışanların örgütsel bağlılığın boyutları, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik algılarının kurumda çalıştıkları toplam sürelerin dağılımı bakımından farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçları yer almaktadır. Bu tablodan, çalışanların kurumda çalıştıkları toplam süreleri açısından örgütsel bağlılığın boyutları, işten ayrılma ve iş tatminine yönelik verilen önermelere katılımcıların neredeyse aynı derecelerde katıldıkları ve bu çerçevede anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo 32. Çalışanların Mesleğindeki Toplam Çalışma Süresi Dağılım Farklılıklarının Anova Sonuçları

	Çalışma Süresi	Frekans	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık
İş Tatmini	1-3	47	2,4894	,93212	,335	,800
	4-7	43	2,5426	,80351		
	8-11	44	2,5985	,84014		
	12 ve üstü	8	2,7917	,77536		
İşten Ayrılma	1-3	47	3,0284	1,10079	,611	,609
	4-7	43	3,2481	1,10815		
	8-11	44	3,2955	,97306		
	12 ve üstü	8	3,0417	,74402		
Duygusal Bağlılık	1-3	47	2,4521	,54831	1,015	,388
	4-7	43	2,6541	,62965		
	8-11	44	2,5114	,77235		
	12 ve üstü	8	2,3281	,54665		
Devam Bağlılığı	1-3	47	2,5505	,63720	,651	,583
	4-7	43	2,6308	,60930		
	8-11	44	2,4460	,67954		
	12 ve üstü	8	2,4531	,64413		
Normatif Bağlılık	1-3	47	2,4752	,59788	1,233	,300
	4-7	43	2,6822	,57599		
	8-11	44	2,6705	,79199		
	12 ve üstü	8	2,3750	,73328		

Tablo 32’ye bakıldığında çalışanların örgütsel bağlılığın boyutları, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik algılarının mesleklerindeki toplam çalışma sürelerinin dağılımı bakımından farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçları yer almaktadır. Bu tablodan, çalışanların mesleklerindeki toplam çalışma süreleri açısından örgütsel bağlılığın boyutları, işten ayrılma ve iş tatminine yönelik verilen önermelere katılımcıların neredeyse aynı derecelerde katıldıkları ve bu çerçevede anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

Tablo 33. Çalışanların Çalışma Biçimi Dağılım Farklılıklarının Anova Sonuçları

	Çalışma Biçimi	Frekans	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık
İş Tatmini	08-16	125	2,5280	,84368	,595	,553
	24 saat	7	2,7143	,23002		
	Diğer	10	2,8000	1,19876		
İşten Ayrılma	08-16	125	3,1307	1,05570	1,196	,306
	24 saat	7	3,6667	,79349		
	Diğer	10	3,4333	1,01896		
Duygusal Bağlılık	08-16	125	2,5290	,64721	,049	,952
	24 saat	7	2,5357	,68357		
	Diğer	10	2,4625	,72421		
Devam Bağlılığı	08-16	125	2,5220	,64172	,318	,728
	24 saat	7	2,6964	,55835		
	Diğer	10	2,6125	,71795		
Normatif Bağlılık	08-16	125	2,5760	,68506	,353	,703
	24 saat	7	2,7619	,55157		
	Diğer	10	2,6833	,51789		

Tablo 33'e bakıldığında çalışanların örgütsel bağlılığın boyutları, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik algılarının kurumdaki çalışma biçimlerinin (mesai) dağılımı bakımından farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçları yer almaktadır. Bu tablodan, çalışanların kurumdaki çalışma biçimleri açısından örgütsel bağlılığın boyutları, işten ayrılma ve iş tatminine yönelik verilen önermelere katılımcıların neredeyse aynı derecelerde katıldıkları ve bu çerçevede anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir.

SONUÇ

Örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri ve belirtilen bu kavramların örgüt çalışanlarının demografik özellikleri açısından farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kahramanmaraş Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği'ne bağlı olarak hizmet vermekte olan Necip Fazıl Şehir Hastanesi Ana Hizmet Binası'nda Hizmet Alımı İhalesi ile çalışan “Bilgi İşlem Personelleri” üzerinde gerçekleştirilen araştırmadan elde edilen sonuçlara aşağıda yer verilmektedir.

Araştırmaya katılan bilgi işlem personellerinin örgütsel bağlılık düzeyleri duygusal, normatif ve devam bağlılık faktörlerine göre incelenmiştir. Bu personeller örgütsel bağlılık ölçeğinden 5 üzerinden yapılan değerlendirmeye göre, 2,5370 ortalama ile devam bağlılığı, 2,5927 ortalama ile normatif bağlılık ve 2,5246 ortalama ile duygusal bağlılık düzeyinde oldukları saptanmıştır. Bu personellerin ılımlı düzeyde örgüte bağlı oldukları ve örgütsel bağlılık boyutlarının neredeyse aynı düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır.

Araştırmaya katılan bilgi işlem personellerinin iş tatmin düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin 5 üzerinden yapılan değerlendirmeye göre 2,5563 ortalama ile işlerinden tatmin oldukları, 3,1784 ortalama ile çalışanların 1/3'ünün işten ayrılma niyetinde olmadıkları, 1/3'ünün işten ayrılma konusunda kararsız oldukları ve 1/3'ünün işten ayrılmayı düşündüğü sonucuna varılmıştır.

Örgütsel bağlılık boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişki korelasyon analizi ile gerçekleştirilmiş ve devam, duygusal ve normatif bağlılıkla iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda örgütsel bağlılığın artması ile iş tatminin ya da iş tatmininin artması ile örgütsel bağlılığın arttığı sonucuna varılmaktadır.

Örgütsel bağlılık boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki korelasyon analizi ile yapılmış ve devam, duygusal ve normatif bağlılıkla işten ayrılma niyeti arasında negatif ve anlamlı ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda

örgütsel bağlılığın artması ile işten ayrılma niyetinin azalması sonucuna varılmaktadır.

İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki korelasyon analizi ile incelenmiş ve iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ve anlamlı ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu doğrultuda iş tatmininin artması ile işten ayrılma niyetinin azalması sonucuna varılmaktadır.

Çalışanların demografik özelliklerine göre iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılık boyutlarının farklılık gösterip göstermediği t-testi ve anova testi ile incelenmiştir. İş tatmini ve normatif bağlılıkta eğitim durumunda anlamlı farklılık bulunmuş, işten ayrılma niyetinde ise cinsiyet ve çalışılan birimde anlamlı farklılık bulunmuştur. Genel anlamda değerlendirildiğinde yaş, çalışma süresi, çalışma biçimi v.b. diğer demografik özelliklerde anlamlı farklılık görülmemekte ve iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılık boyutlarının çalışanların demografik özelliklerine göre kısmen farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır.

Örgütsel bağlılık düzeyi yüksek, işlerinden tatmin olan ve işlerinden ayrılma düşüncesi olmayan çalışanların örgütün amaç ve hedeflerine ulaşmasında önemli bir etken olduğu bilinmektedir. Bu bağlamda temel amacı sağlık hizmeti sunmak olan hastane yöneticilerinin, hizmet kalitesini ve hasta memnuniyetini arttırması, hastanelerde hizmet veren kadrolu personellerin yanı sıra hizmet alımı ihalesi ile çalışan ve her geçen gün sayıları daha da artan personellerin de örgütsel bağlılık ve iş tatmin düzeylerini ölçmesine ve yüksek tutmasına bağlıdır.

KAYNAKÇA

- Acar, A.Z., “Örgütsel Yurttaşlık Davranışı: Kavramsal Gelişimi İle Kişisel ve Örgütsel Etkileri”, Doğu Üniversitesi Dergisi, C.7, S.1, İstanbul, 2006
- Akgemci, T.- Çelik, A.- Şimşek, M.Ş., Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Ankara, 2005
- Akıncı, Z., “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler : Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz Üniversitesi, İİBF Dergisi, S. 4, Antalya, 2002
- Altıntaş, F., İşletmelerde Çağdaş Yaklaşımlar, Bursa, 2002
- Aşan, Ö.- Erenler, E., “İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.13, S.2, Isparta, 2008
- Atay, S., Kariyer Yönetiminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi, Kocatepe Üniversitesi, SBE, YYLT, Afyon, 2006
- Bakan, İ.-Büyükebeşe T.-Bedestenci, H.Ç., Örgüt Sırlarının Çözümünde Örgüt Kültürü Teorik ve Ampirik Bir Yaklaşım, İstanbul, 2004
- Balay, R., Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Ankara, 2000
- Balcı, A., Örgütsel Sosyalleşme Kuram Strateji ve Taktikler, Ankara, 2000
- Balcı, E., Ödüller: Güdüleme Kuramları ve Türkiye’de Öğretmen Ödülleri, Ankara, 1992
- Barutçugil, İ., Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul, 2004
- Başıyigit, A., Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi, Dumlupınar Üniversitesi, SBE, YYLT, Kütahya, 2006
- Bayram, L., “Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık”, Sayıştay Dergisi, Ankara, 2005
- Baysal, A.C.- Tekarslan, E., İşletmeler İçin Davranış Bilimleri, İstanbul, 2000
- Baysal, A.C.-Paksoy, M., “Mesleğe ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesine Meyer-Allen Modeli”, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi, C.28, İstanbul, 1999
- Bolat, İ.O.-Bolat, T., “Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi”, Balıkesir Üniversitesi, SBE Dergisi, C.11, S.19, Balıkesir, 2008

- Bozak, A., İngilizce Öğretmenlerinin Örgütsel Adanmışlık Düzeyleri, Akdeniz Üniversitesi, YYLT, Antalya, 2006
- Bozkurt, Ö.- Bozkurt, İ., “İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, Doğu Üniversitesi Dergisi, C.9, S.1, İstanbul, 2008
- Can, H.-Akgün, A.-Kavuncubaşı, Ş., Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara, 2001
- Can, Y.-Soyer, F.-Bayansaldüz, M., “İş Tatmini ile Lider Bağlılığı ve Örgütsel Bağlılık Duyguları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”, Niğde Üniversitesi, Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, C.3, S.3, Niğde, 2009
- Cengiz, A., Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri ve Eskişehirde Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama, Anadolu Üniversitesi, SBE, YYLT, Eskişehir, 2001
- Çakır, A., İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri ve Örgüt Kültürü Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yeditepe Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2007
- Demir, K., Örgütlerde İletişim Yönetimi : Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar, (Ed.; Elma, C.- Demir, K.), Ankara, 2009
- Doğan ,S.-Kılıç, S., “Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi”, Erciyes Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.29, Kayseri, 2009
- Donuk, B., “Özel ve Kamu Sektöründe Görev Yapan Spor Yöneticilerinin İş Tatminlerinin Karşılaştırılması”, Selçuk Üniversitesi SBE Dergisi, S.21, Konya, 2009
- Efil, İ., İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon, Ankara, 1999
- Eren, E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2008
- Eren, E., Yönetim ve Organizasyon, İstanbul, 1993
- Erol, V., İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Marmara Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 1998
- Gedik, T.- Akyüz, K.C.- Batu, C., “Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi”, Kastamonu Üniversitesi, Orman Fakültesi Dergisi, C.9, S.1, Kastamonu, 2009
- Gözen, E.D., İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Atılım Üniversitesi, SBE, YYLT, Ankara, 2007
- Gül, H., “Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı ve Değerlendirmesi”, Celal Bayar Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.10, S.1, Manisa, 2003

- Gül, H., “Karizmatik Liderlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Dergisi, SBE, Gebze, 2003
- Gül, H., “Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirmesi”, Ege Üniversitesi, İİBF, Ege Akademik Bakış Dergisi, C.2, S.1, İzmir, 2002
- İbicioğlu, H., “Örgütsel Bağlılıkta Paradigmatik Uyumun Yeri”, Dokuz Eylül Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.15, S.1, İzmir, 2000
- İnce, M.-Gül, H., Yönetimde Yeni Bir Paradigma, Ankara, 2005
- Karaca, S., İş Tatminini Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama, Pamukkale Üniversitesi, SBE, YYLT, Denizli, 2001
- Karatepe, O.-Halıcı, A., İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerinde Etkilerine Yönelik Ampirik Bir Değerlendirme, Eskişehir, 1998
- Koçel, T., İşletme Yöneticiliği, İstanbul, 2005
- Kurt, T., “Herzberg’in Çift Faktörlü Güdüleme Kuramının Öğretmenlerin Motivasyonu Açısından Çözümlemesi”, Gazi Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, C.25, S.1, Ankara, 2005
- Özdevecioğlu, M., “Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi, İİBF Dergisi, C.18, S.2, İzmir, 2003
- Samadov, S., İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, YYLT, İzmir, 2006
- Sevimli, F.- İşçan, Ö.F., “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, Ege Üniversitesi, İİBF, Ege Akademik Bakış Dergisi, C.5, S.2, İzmir, 2005
- Sıgır, Ü., “İşgörenlerin Örgütsel Bağlılıklarının Meyer ve Allen Tipolojisiyle Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, Anadolu Üniversitesi, SBE Dergisi, C.7, S.2, Eskişehir, 2007
- Şimşek, M.Ş., Yönetim ve Organizasyon, Konya, 1998
- Telman, N.- Ünsal, P., Çalışan Memnuniyeti, İstanbul, 2004
- Tengilimoğlu, D.- Yiğit, A., “Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.8, S.5, Ankara, 2005
- Tepe, A., Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılığa Etkisi, Marmara Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2004

- Tolay, E., Eğitimin Örgütsel Bağlılığa Etkileri, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, YYLT, İzmir, 2003
- Türk, S.-Aydoğan, E., Kültürün Örgütsel Boyutu: Yöneticinin El kitabı, Konya, 2008
- Varoğlu, D., Kamu Sektörü Çalışanlarının İşlerine ve Kuruluşlarına Karşı Tutumları, Bağlılıkları ve Değerleri, Ankara Üniversitesi, SBE, Doktora Tezi, Ankara, 1993
- Yalçın, A.-İplik, F.N., “Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği”, Çukurova Üniversitesi, SBE Dergisi, C.14, S.1, Adana, 2005
- Yüksel, İ., “İletişimin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri; Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma”, Doğuş Üniversitesi Dergisi, C.6, S.2, İstanbul, 2005

II. BÖLÜM: Bu bölümdeki sorular iş tatmini ve işten ayrılma niyetinize yöneliktir. Lütfen aşağıda belirtilen önermelere ne derece katıldığınızı belirtiniz.

Önermeler	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1.Yaptığım işimden çok memnunum.	1	2	3	4	5
2.İşimdeki mevcut pozisyonum ihtiyaçlarımı karşılayabilmektedir.					
3.Burada çalışmayı başkalarına tavsiye ederim.					
4.Daha iyi bir iş bulduğumda hemen şu anki işimden ayrılacağım.					
5.Çalıştığım kurum dışında, aktif olarak başka bir iş aramaktayım.					
6.İşimden ayrılmayı ciddi olarak düşünüyorum.					

III. BÖLÜM: Bu bölümdeki sorular örgütsel bağlılık davranışına yöneliktir. Lütfen aşağıda belirtilen önermelere ne derece katıldığınızı belirtiniz.

Önermeler	Kesinlikle katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1. Kariyerimin geri kalanını, bu kurumda geçirmekten dolayı çok mutlu olacağımı düşünmekteyim.	1	2	3	4	5
2. Diğer insanlarla (kurum dışı) çalıştığım kurum hakkında konuşmaktan zevk duyarım.					
3. Bu kurumun problemlerini gerçekten kendiminmiş gibi hissetmekteyim.					
4. Bu kuruma bağlı olduğum gibi başka bir kuruma da kolaylıkla bağlanabileceğimi düşünmekteyim.					
5.Çalıştığım kurumda kendimi “ ailenin bir parçasıymış ” gibi hissediyorum.					
6. Çalıştığım kuruma “ duygusal bir bağlılık ” hissediyorum.					
7. Çalıştığım kurumun kendim için kişisel önem ve değeri çok fazladır.					
8. Çalıştığım kuruma “ güçlü bir aidiyetlik ” duygusu hissediyorum.					
9. Alternatif bir iş olmadan işimden ayrılırsam, nelerin olabileceğinden korkmam.					
10. Kendim istesem bile, çalıştığım kurumdan ayrılmak benim için çok zor olur.					
11. Çalıştığım kurumdan şu an ayrılmaya karar veririm, hayatımda birçok şey alt üst olur.					
12.Çalıştığım kurumdan şu an ayrılmak benim için çok zordur.					
13. Şu an çalıştığım kurumda kalmak benim isteğim olduğu kadar aynı zamanda çalışmak zorunda olduğum içindir.					
14. Çalıştığım kurumdan ayrılmayı düşünmek için çok az seçeneğim var.					

15. Çalıştığım kurumdan ayrılmam sonucunda alternatif işlerin azlığı ile karşı karşıya kalabilirim.					
16. Bu kurum için çalışmaya devam etmemin ana sebeplerinden biri, ayrılmanın önemli ölçüde kişisel fedakârlık gerektirmesidir.(Örneğin diğer kurumlar benim burada sahip olduğum imkanları karşılamayabilir.)					
17. İnsanların bugünlerde kurumdan kuruma çok fazla geçiş yaptığını düşünüyorum.					
18. Bir kişinin daima çalıştığı kuruma bağlı kalması gerektiğine inanıyorum.					
19. Bir kurumdan diğerine geçmek bana etik dışıymış gibi gelmektedir.					
20. Bu kurumda çalışmaya devam etmemin en büyük sebeplerinden biri sadakatin önemine inanmam ve bundan dolayı kalmamın ahlaki bir zorunluluk olduğunu hissetmemdir.					
21. Başka bir yerden iyi bir iş teklifi alırsam, çalıştığım kurumu bırakıp yeni işe gitmenin doğru olduğunu düşünüyorum.					
22. Bana bir kuruma sadık kalmanın önemli olduğu öğretildi.					

Katılımınız için tekrar teşekkürler...

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
KAHRAMANMARAŞ İLİ KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİ GENEL
SEKRETERLİĞİ'NE

Kurumumuzda Mali Hizmetler Başkanlığı'nda sözleşmeli uzman olarak çalışmaktayım. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği bölümünde yüksek lisans öğrencisiyim. "Sağlık Kurumlarında Hizmet Alımı İhalesi İle Çalışan Bilgi İşlem Personellerinin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Düzeylerinin Ölçülmesi: Necip Fazıl Şehir Hastanesi Örneği" isimli Yüksek Lisans Tezi için uygulamak istediğim anket yazı ekinde sunulmuştur. Anketi bahsi geçen personellerinize uygulamam için gerekli olurun verilmesi hususunu;

Saygılarımla arz ederim.



19.06.2013
Özkan SARIKAYA



K. MARAŞ KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİ
GENEL SEKRETERLİĞİ
GELEN EVRAK
SAYI : 584
TARİH :
GİTTİĞİ BİRİM : İDARİ HİZMETLER BAŞKANLIĞI
19 Haziran 2013

T. C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
Kahramanmaraş İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

Sayı : 65130477-020 / 536
Konu : Görevlendirme

06/06/2013

GENEL SEKRETERLİĞE

Genel Sekreterliğimiz Mali Hizmetler Başkanlığında Uzman olarak görev yapan, aynı zamanda Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği bölümünde yüksek lisans öğrencisi olan Özkan SARIKAYA'nın, "Sağlık Kurumlarında Hizmet Alımı İhalesi İle Çalışmakta Olan Bilgi İşlem Personellerinin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Düzeylerinin Ölçülmesi: Kahramanmaraş Necip Fazıl Şehir Hastanesi Örneği" isimli Yüksek Lisans Tezi'ni bahsi geçen hizmet alımları kapsamında çalıştırılan personellere uygulama yapılabilmesi için gerekli iznin verilmesini olurlarınıza arz ederim.

Uzm.Dr.Abdulkadir GÖĞREMİŞ
Tıbbi Hizmetler Başkanı

OLUR
06/06/2013
Dr. Kamil TÜRKMEN
Genel Sekreter

İdari Hizmetler Başkanlığı

Adres : Kahramanmaraş – Gaziantep Karayolu 14. Km. Karacasu Mevki Necip Fazıl Şehir Hastanesi Yöneticiliği Kat: 3
Telefon : (344) 228 28 00 Dahili : 2031 Belgegeçer : (344) 251 51 14 Ayrıntılı Bilgi İçin İrtibat
Elektronik Ağ : <http://kmarashb.gov.tr> Elektronik Posta : [bilgi@kmarashb.gov.tr](mailto: bilgi@kmarashb.gov.tr) Ö.GÖNEN / Uzman

ÖZGEÇMİŞ

1980 yılında Kahramanmaraş Merkez’de doğdum. İlk ve ortaöğrenimimi Kahramanmaraş’ta tamamladım. 2008 yılında Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü’nden mezun oldum. 2012 yılında başladığım Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Sağlık Kurumları ve Hastane Yönetimi Bilim Dalı’nda lisansüstü eğitimime devam ediyorum.

2001 yılında SSK Kahramanmaraş Hastanesi’nde memur olarak göreve başladım ve 2005 yılında Sağlık Bakanlığı’na geçiş yapıldığından Yenişehir Devlet Hastanesi’ne geçiş yaptım. 2012 yılında Kahramanmaraş Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği Mali Hizmetler Başkanlığı’nda uzman olarak çalışmaya başladım ve halen bu görevi yürütmekteyim.

2004 yılında evlilik yaptım ve iki çocuk sahibiyim. Hazırlamış olduğum tez doğrultusunda gelişime ve öğrenime açık, kendini iyi yetiştirebilmiş bir yönetici olmayı ve eğitimime doktora programı ile devam etmeyi hedefliyorum.

Özkan SARIKAYA

