

HASTANE ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL GÜVEN DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ

Sabahattin TEKİNGÜNDÜZ*

Dilaver TENGİLİMOĞLU**

ÖZET

1- 30 Haziran 2011 tarihleri arasında gerçekleştirilen bu çalışmanın amacı, Bingöl Devlet Hastanesi çalışanlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven boyut düzeylerini belirlemek ve personel özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini açıklamaktır. Evren 667 kişiden oluşmaktadır. 516 personel (evrenin % 77'si) ölçüm araçlarındaki soruların tamamına yanıt vermiştir. Bu çalışmada ölçüm araçları olarak, "İş Tatmin Ölçeği", "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" ve "Örgütsel Güven Envanteri" kullanılmıştır. Çalışmada, iş tatmin boyutları, örgütsel bağlılık boyutları ve örgütsel güven boyutları ortalamasının üzerinde çıkmıştır. Aynı zamanda, iş tatmin boyutları, örgütsel bağlılık boyutları ve örgütsel güven boyutları ile yaş, eğitim, meslek, gelir ve toplam çalışma süresi arasında anlamlı farklar bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven, Hastane Çalışanları, Hastane Yönetimi

DETERMINATION OF JOB SATISFACTION, ORGANIZATIONAL TRUST AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT LEVELS OF HOSPITAL PERSONNEL

ABSTRACT

The purpose of this study conducted between the dates of 1 – 30 June 2011 was to determine the job satisfaction, organizational commitment and organizational trust dimension levels of the personnel at Bingöl State Hospital and to explain whether they differ significantly by the characteristics of the personnel. The universe of the study consists of 667 individuals. 516 of them (77 % of study universe) responded to all questions in the instruments. The Job Satisfaction Survey, the Organizational Commitment Questionnaire and the Organizational Trust Inventory are instruments of this study. The job satisfaction, organizational commitment and organizational trust dimension levels were found to be above the average. Also, it was found that there were significant differences in the job satisfaction, organizational commitment and organizational trust levels by age, education status, occupation, income and total working time.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Trust, Hospital Personnel, Hospital Management.

* Yrd. Doç. Dr., Mersin Üniversitesi, Sağlık Yüksekokulu Sağlık İşletmeciliği Yönetimi.

** Prof. Dr., Gazi Üniversitesi, İİBF Sağlık Yönetimi.

GİRİŞ

Günümüzde kaynak sıkıntısıyla karşı karşıya kalan hastanelerde, hizmetlerin doğasından kaynaklı bazı sorunları ortadan kaldırmak, hastalara sunulan bakımın kalitesini artırmak ve hasta ve yakınlarının tatminini artırabilmek, çalışanların iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeylerinin dikkate alınmasını gerekli kılmaktadır. Çalışanların hastaneyi; hastalara, hasta yakınlarına ve dış çevreye karşı temsilîyet rolleri dolayısıyla, iş tatmini, örgütsel güven ve örgütsel bağlılık düzeylerinin artırılmasının önemli olacağı düşünülmektedir.

Literatürde iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında yakın ilişki olmasına rağmen, aralarında nüanslar olduğu ifade edilmektedir (Tekingündüz, 2012: 64). Glisson ve Durick (1988: 64-65) iş tatminini, çalışanın iş ve iş tecrübelerini değerlendirmesi sonucu elde ettiği pozitif duygusal durum olarak tanımlarken; örgütsel bağlılığı, örgütün amaç ve değerlerine yönelik güçlü bir inanç, örgüt için istekli olarak daha fazla çaba gösterme ve örgüt üyeliğinin sürdürülmesi için güçlü bir istek olarak tanımlamaktadır. Tatmin ve güven farklı kavramlar olmalarına rağmen tatmin, güveni teşvik etmektedir. Geçmiş deneyimlerden elde edilen tatmin, güveni beslemekte, aynı zamanda güven, tatminin doğumuna da yardımcı olmaktadır (Şengül, 2008: 192). İş tatmininin, aynı örgüt içinde iş değişikliği ile artırılabilirliğinden ve şartlara özgü olmasından dolayı örgütsel bağlılık ve güven, sonradan meydana gelen şirketten ayrılma davranışının daha iyi göstergesi olabilir (Taşkın ve Dilek, 2010: 40). Örgütsel güven, çalışanların örgüte olan bağlılık derecesi ile ölçülmektedir. Çalışanların örgütsel amaç ve değerlere bağlılık düzeyi yükseldikçe örgüte olan güven düzeyleri de artmaktadır (Demirel, 2008: 184-185). Diffie-Couch (1984) güvensizliğin bağlılığı azalttığını belirtmektedir (Nyhan, 1999: 61). Bazı araştırmacılar, örgütsel güvenin, örgütsel bağlılığın önemli bir belirleyicisi olduğunu ifade etmişlerdir (Darrough, 2006: 2)

Çalışmada, hastane çalışanlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven boyutlarının bazı kişisel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediği belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmanın birinci bölümünde çalışma hakkında yapılan genel bir girişten sonra, ikinci bölümde konu ile ilgili literatür çalışmasına yer verilmiş, üçüncü bölümde araştırmanın metodolojisi ele alınmış, dördüncü bölümde araştırmadan elde edilen bulgular verilmiş ve beşinci bölümde ise çalışmada elde edilen bulgular ile literatürdeki diğer bulgular karşılaştırılmış ve kuruma yönelik bazı önerilerde bulunulmuştur.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. İş Tatmini

1900'lerin başından beri birçok çalışmanın odak noktası olan (Handsome, 2009: 39) iş tatmini konusunda günümüze kadar farklı tanımlamalar yapılmıştır.

Hoppock iş tatminini, kişinin “işimden memnunum” demesine yol açan psikolojik, fizyolojik ve çevresel faktörlerin birleşimi’ (Tanner, 2007: 25) olarak tanımlarken; Robbins, çalışanların yaptıkları işi sevme derecesi (Çetin, 2011: 74) olarak tanımlamıştır. Literatürde, iş tatminine ilişkin faktörler farklı yazarlarca farklı boyutlar altında ele alınmaktadır. Luthans bu boyutları; işin yapısı, ücret, yükselme olanağı, yönetim ve iş arkadaşları (Tella vd., 2007: 5); Spector ise ücret, yükselme, yöneticiler, ek imkânlar, olası ödüller, çalışma koşulları, iş arkadaşları, işin yapısı, iletişim boyutları olarak belirtmektedir (Yelboğa, 2009). İş tatminsizliğinin, örgütün bağlılık sistemini zayıflattığı, iç ve dış tehditlere karşı verilen tepkiyi azalttığı hatta yok ettiği ileri sürülmektedir. İş tatmin düzeyinin düşük olmasının örgütler açısından olumsuz sonuçlarından bazıları şunlardır (Luthans, 1995: 128-130; Kök, 2006: 296-297; Udechukwu, 2007; Tanner, 2007: 29): Verimliliğin düşmesi, işten ayrılma isteğinin artması, işe gitmede isteksizlik ve devamsızlığın artması, işten uzaklaşma isteği, örgütsel bağlılığın azalması, işbirliği sağlayamama, yetersizlik duygusu, işe alım maliyetlerinin ve yeni çalışanlar için eğitim maliyetlerinin artması, çalışan devir hızı maliyetlerinin artması.

İşletmelerde iş tatmininin önemi giderek daha çok anlaşılmaktadır. Yapılan bazı çalışmalarda da bu durum ortaya konmuştur. Kimi çalışmada, iş tatmini ile stres ve işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişkinin olduğu belirtilmektedir (Clugston, 2000: 483; Gül vd., 2008: 6; Wong, 2007: 104; Hazel, 2010: 376; Gibson, 2011: 60). Kimi çalışmada da iş tatmini ile performans arasında anlamlı ilişkiler olduğu gözlemlenmektedir (Iaffaldano ve Muchinsky, 1985: 256-261; Shore ve Martin, 1989: 633; Yousef, 2000: 15; Ceylan ve Ulutürk, 2006: 53; Gül vd., 2008:6). İş tatmini ile işe devam etme niyeti arasında doğrudan bir ilişki (Laschinger vd., 2001); iş tatmini ile devamsızlık arasında sürekli ve negatif bir ilişki olduğu (Tsui vd., 1992: 563); rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin, iş tatmini üzerine negatif etkisinin olduğu (Yousef, 2002: 251-252, 259) ile ilgili çalışmalar literatürde yer almaktadır.

İş tatmini ile örgütsel bağlılık birbiriyle yakın ilişkili olmasına rağmen, aralarında nüanslar vardır. Temel farklılık, örgütsel bağlılıkta örgüte yönelik “çalıştığım örgütü seviyorum” düşüncesi hâkim iken; iş tatmininde işe yönelik “işimi seviyorum” düşüncesinin hâkim olmasıdır. Zaman açısından da örgütsel bağlılık daha uzun ve devamlı bir özelliğe sahip iken; iş tatmini daha kısa süreli ve daha geçici bir oryantasyonu yansıtmaktadır (Çekmecelioğlu, 2006: 156; Konuk, 2006: 78; Gündoğan, 2009: 17).

1.2. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, ilk olarak 1956 yılında Whyte tarafından ele alınmış, daha sonra başta Porter olmak üzere Mowday, Steers, Allen, Meyer, Becker gibi pek çok araştırmacı tarafından geliştirilmiştir. Araştırmaların çoğunda örgütsel bağlılık; ilk olarak çalışanın örgütüne hissettiği duygusal bir bağ olarak tanımlanmış, çalışanların

örgütlerinin değerlerini ve amaçlarını benimsedikleri oranda bağlılık hissettikleri öne sürülmüştür. Diğer araştırmalarda ise örgütsel bağlılık çalışanların örgütlerine yaptıkları yatırımlar sonucunda gelişen bir bağlılık olarak tanımlanmış, çalışanın örgütte çalıştığı süre içinde sarf ettiği emek ve çabanın boşa gideceği korkusuyla örgütüne bağlılık gösterdiği ifade edilmiştir (Gül, 2003: 73; Wasti ve Önder, 2003).

Alan yazınında, Allen ve Meyer tarafından geliştirilen üç boyutlu bağlılık modelinin yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir. Duygusal bağlılıkta, çalışanın kendisini örgütle özdeşleştirmesi ve bütünleştirmesi söz konusu iken; normatif bağlılıkta sorumluluk ve ahlaki kaygılarla kendini zorunlu hissetme söz konusudur. Normatif bağlılığa sahip kişiler, örgütüne kaşı sadakat göstererek uygun davranış sergilemekte ve örgüt için iyi olanı yapma güdüsüyle hareket etmektedirler. Devam bağlılığında ise çalışanın, örgütten ayrılması durumunda katlanması gereken maliyet ve iş alternatiflerin olmaması söz konusudur (Huselid ve Day: 1991; Allen ve Meyer, 1990; Heffner ve Rentsch, 2001).

Örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında; iş tatmini, motivasyon, devam gibi arzu edilen sonuçlarla pozitif ilişki; devamsızlık ve devir hızı gibi değişkenlerle negatif ilişki içerisinde olduğu belirlenmiştir (Becker, 1996: 464). Wong (2007: 99, 106) çalışmasında, liderlik davranışı sergileyen hemşirelerin, yüksek örgütsel bağlılık ve iş tatminine sahip olduklarını ileri sürmüştür. Özdevecioğlu'nun çalışmasında, (2003: 126) duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu belirlenmiştir. Bennett ve Durkin (2000), örgütsel bağlılık ile iş tatmini, motivasyon ve katılım arasında pozitif ilişki, işe devamsızlık ile negatif ilişki bulmuştur (Culverson, 2002: 30). Ho ve diğerlerinin (2009: 6) çalışmasında, iş tatmininin, örgütsel bağlılık üzerine pozitif etkisini belirlemiştir. Araştırmalar, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ile iş performansı, örgütsel vatandaşlık davranışı ve katılım arasında pozitif güçlü ilişkiler olduğunu; devam bağlılığı ile yukarıdaki değişkenler arasında ise negatif veya anlamlı olmayan ilişkiler olduğunu göstermektedir (Meyer vd., 2004: 993). Yousef (2000: 15) ve Uygur (2007: 81), örgütsel bağlılık ile performans arasında pozitif ancak zayıf ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Altaş ve Çekmecelioğlu'nun (2007: 54) çalışmasında, duygusal ve normatif bağlılığın iş performansını pozitif olarak etkilediği, normatif bağlılığın etkisinin daha da güçlü olduğu belirtilmiştir.

1.3.Örgütsel Güven

Örgütsel güven, çalışanların örgüte olan bağlılık derecesi ile ölçülmektedir. Çalışanların örgütsel amaç ve değerlere bağlılık düzeyi yükseldikçe örgüte olan güven düzeyleri de artmaktadır (Demirel, 2008: 184-185). Pascale ve Athos (1981) ve Kanter (1972) güveni, duygusal bağlılığın tamamlayıcısı olarak görmektedirler. Diffie-Couch (1984), güvensizliğin bağlılığı azalttığını belirtmektedir (Nyhan, 1999: 61).

Örgütsel etkililik için önemli bir unsur olan (Albrecht ve Travaglione, 2003: 76; Yeh, 2007: 53) ve bir tarafın diğer tarafın eylemlerine savunmasız kalma isteği olarak tanımlanan güven, (Mayer vd., 1995: 712) örgütlerde giderek önem kazanan bir unsur olmaktadır. Araştırmacılar, güveni iyi işleyen bir örgüt için etkili iletişim ve işbirliğinin geliştirilmesinde gerekli bir bileşen olarak görmektedirler (Yeh, 2007: 53). Güvenin verimliliği artırdığı, çalışanın moralini, takım performansını ve örgütsel performansı yükselttiği, çatışma ve örgütten ayrılma eğilimini azalttığı, örgütte bağlılığı artırdığı ve örgütsel bağlılığı, adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışını etkilediği belirtilmektedir (Dirks ve Ferrin, 2001: 453-454; Costa, 2003: 610; Gibson, 2011: 5).

Çok tanımlı bir kavram olan güven, kimi araştırmacılar tarafından iki bileşenli bir yapı, kimi araştırmacılar tarafından üç bileşenli bir yapı olarak ifade edilmektedir. Güveni, Barber ahlaki, duygusal ve bilişsel; Lewis ve Weigert bilişsel, duygusal ve davranışsal; Cummings ve Bromiley bilişsel, duygusal ve davranışsal; Mayer ve diğerleri duygusal ve bilişsel olarak sınıflandırmışlardır (Costa, 2003: 608; Callaway, 2006: 25; Ergeneli vd., 2007: 43). Bilişsel güvende öngörülebilirlik, geçmiş davranış kalıpları, doğruluk ve adil olma gibi kavramlar önemli iken; duygusal güvende iki taraf arasındaki etkileşimin düzeyi önemlidir. Yoğun etkileşim olması durumunda güven ilişkisinin derinleşeceği ileri sürülmektedir (Öğütveren, 2007: 17). Kültür tarafından belirlenen güvenin örgütsel yapılar üzerinde etkili olduğu çeşitli araştırmacılarca belirtilmektedir (Fukuyama, 2005: 41; Williams, 2005: 204).

2. METODOLOJİ

2.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı; hastane çalışanlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven boyutlarının bazı kişisel özelliklere (yaş, eğitim, meslek grupları, gelir, toplam çalışma süresi) göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir. Sosyo-ekonomik açıdan en düşük grupta yer alan, nüfus başına sağlık çalışanı sayısı bakımından Türkiye ortalamasının çok altında olan ve güvenlik riskinin olduğu Bingöl ilinde bir devlet hastanesinde yapılan bu çalışma ile çalışanların iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven boyutlarını etkileyen faktörlerin belirlenmesi, çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

2.2. Evren Örneklem

Araştırmada, evren olarak 1 -30 Haziran 2011 tarihleri arasında Bingöl Devlet Hastanesinde çalışan bütün personel esas alınmıştır. Araştırma evrenini 667 hastane çalışanı oluşturmakta olup, örneklem seçilmeyerek tüm evrene ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırma dönemi içerisinde 667 hastane çalışanının bazısında anketler bizzat anketörler tarafından doldurulmuş, bazıları ise anketi kendisi doldurmuştur. Çalışma sonucunda 516 anket tam ve doğru olarak değerlendirmeye alınmıştır.

Böylece evrenin % 77'sine ulaşılmıştır. Ayrıca araştırmacı tarafından, çalışmanın ilgili hastanede yapılabilmesi için gerekli izin alınmıştır. Araştırmanın kısıtları; maliyet ve zaman sıkıntısı, sadece bir il olması ve ildeki bir hastane olmasıdır.

2.3. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Kesitsel bir saha araştırması olan bu çalışmada, ölçüm aleti olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada, hastane çalışanlarının iş tatmin düzeylerini belirlemek için Paul E. Spector tarafından geliştirilen, "İş Tatmin Ölçeği" kullanılmıştır. 9 boyut (ücret, yükselme, yöneticiler, ek imkânlar, olası ödüller, çalışma prosedürleri, iş arkadaşları, işin kendisi, iletişim) ve 36 ifadeden oluşan anket, Yelboğa (2009) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerini belirlemek için Allen ve Meyer tarafından geliştirilen "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçekte duygusal, devam ve normatif bağlılık olmak üzere 3 boyut, 18 ifade yer almaktadır. Örgütsel güven düzeylerini belirlemek için ise Bromiley ve Cummings tarafından geliştirilen "Örgütsel Güven Envanteri" kullanılmıştır. Tüzün (2006) tarafından Türkçeye uyarlanmış ölçek, iki boyut ve 12 ifadeden oluşmaktadır. Tüzün (2006), duygusal güven maddelerinden "Yönetimdeki insanların başka insanları basamak olarak kullanarak başarıya ulaştıklarını düşünmüyorum" maddesinin her iki faktöre de yüklendiğini ve dolayısıyla bu maddeyi analizden çıkardığını belirtmiştir. Çalışmamızda bu madde örgütsel güven ölçeğinden çıkarılmıştır. Ayrıca cevaplayanların kişisel özelliklerini belirlemeye yönelik sorular da yer almıştır.

Yapılan analiz sonucunda; Alpha (Cronbach Alpha) katsayıları sırasıyla iş tatmini için 0,81, örgütsel bağlılık için 0,81 ve örgütsel güven için 0,84 olarak belirlenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS (Statistical Package Program for Social Science) yazılım programında bilgisayar ortamına aktarılmış ve gerekli istatistiksel analizler uygulanmıştır. Çalışanlara ait kişisel verileri değerlendirmek için frekans ve yüzde dağılımlarından faydalanılmıştır. Kişisel değişkenler ile iş tatmini, örgütsel bağlılık, örgütsel güven boyutlarının karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi ve çoklu grup karşılaştırmalarında post hoc testlerinden Duncan testi uygulanmıştır. Bütün ölçeklerde 5'li Likert kullanılmıştır. Ölçekler, "1- Kesinlikle katılmıyorum", "5- Kesinlikle katılıyorum" şeklinde değerlendirilmiştir. 5 değerine yaklaştıkça bağlılık, tatmin ve güven boyut düzeylerinin en yüksek seviyeye çıktığı, 1 değerine yaklaştıkça ise en düşük seviyeye indiği ifade edilmektedir. Araştırmada iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven boyutları, tablolarda fazla yer kapladığından 3 değişkenin sadece anlamlı çıkan boyutları tablolara alınmıştır. Her üç ankette olumsuz anlam yüklü ifadeler için ters skorlama işlemi yapılmıştır.

3. BULGULAR

Araştırmaya, 516 kişi katılmıştır. Anketi yanıtlayan hastane personelinin çoğu erkek (% 59,3), % 78,8'i 26-47 yaş aralığında, % 69,2'si evli, % 64,6'sı lise ve önlisans mezunu, % 69'u yardımcı sağlık personeli ve idari personel, % 65,7'si servis ve idari birimlerde çalışmakta, % 57'sinin çalışma süresi 5 yıl ve daha az ve % 45'inin geliri 1600-2400 TL arasındadır.

	n	Ort.	ss
İŞ TATMİNİ BOYUTLARI			
İşin Kendisi	516	3,8	0,805
İş Arkadaşları	516	3,5	0,774
Yöneticiler	516	3,3	0,907
İletişim	516	3,1	0,783
Çalışma Prosedürleri	516	3,0	0,561
Olası Ödüller	516	2,8	0,941
Ek İmkânlar	516	2,7	0,783
Ücret	516	2,7	0,952
Yükselme	516	2,5	0,761
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK BOYUTLARI			
Duygusal Bağlılık	516	3,2	0,847
Devam Bağlılığı	516	3,1	0,792
Normatif Bağlılık	516	3,0	0,813
ÖRGÜTSEL GÜVEN BOYUTLARI			
Bilişsel Güven	516	3,2	0,966
Duygusal Güven	516	3,4	0,903

Tablo 1. Değişkenlere Ait Bulgular

Tablo 1'e bakıldığında; iş tatmin boyutlarının tümü ortalama seviyenin üzerinde çıkmıştır. Çalışmada en yüksek iş tatmin boyutları sırasıyla işin yapısı ve iş arkadaşları çıkarken; en düşük iş tatmin boyutlarının yükselme ve ücret çıktığı görülmektedir. Örgütsel bağlılık boyutlarının üçü de ortalamanın üzerinde çıkmıştır. Duygusal bağlılık en yüksek boyut çıkarken; normatif bağlılık en düşük boyut çıkmıştır. Örgütsel güven boyutlarından hem bilişsel güven hem de duygusal güven düzeylerinin ortalama değer üzerinde çıktığı belirlenmiştir. Çalışmada, duygusal güven boyutunun kısmen de olsa bilişsel güven düzeyinden yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

	Yaş Grupları	n	Ort.	ss	F	p
Bilişsel Güven (ÖG)	26 yaş altı	78	20,77	7,709	3,221	0,022
	26-36 yaş	283	22,26	6,636		
	37-47 yaş	124	23,37	6,168		
	47 yaş üstü	31	24,26	6,981		
Duygusal Güven (ÖG)	26 yaş altı	78	12,96	3,587	5,982	0,001
	26-36 yaş	283	14,00	3,532		
	37-47 yaş	124	13,10	3,699		
	47 yaş üstü	31	11,58	3,160		
Normatif Bağlılık (ÖB)	26 yaş altı	78	16,41	4,368	8,971	0,000
	26-36 yaş	283	17,95	4,728		
	37-47 yaş	124	19,48	5,332		
	47 yaş üstü	31	20,35	3,545		
Ücret (İT)	26 yaş altı	78	9,73	4,308	3,485	0,016
	26-36 yaş	283	10,48	3,811		
	37-47 yaş	124	11,40	3,218		
	47 yaş üstü	31	11,13	4,161		
Ek İmkânlar (İT)	26 yaş altı	78	10,01	3,473	6,821	0,0001
	26-36 yaş	283	10,53	2,950		
	37-47 yaş	124	11,33	3,133		
	47 yaş üstü	31	12,52	2,965		
Olası Ödüller (İT)	26 yaş altı	78	9,82	4,202	3,684	0,012
	26-36 yaş	283	11,29	3,804		
	37-47 yaş	124	11,47	3,324		
	47 yaş üstü	31	11,13	3,413		
Çalışma Koşulları (İT)	26 yaş altı	78	11,77	1,980	2,801	0,039
	26-36 yaş	283	11,77	2,275		
	37-47 yaş	124	12,25	2,350		
	47 yaş üstü	31	12,74	1,949		

Tablo 2. Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmin Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırması

Bilişsel güven düzeyi açısından bakıldığında 26-36 yaş grubu haricindeki diğer bütün gruplar arasında anlamlı fark bulunduğu; 47 yaş üstü grubun bilişsel güven düzeyinin diğer gruplardan daha yüksek olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Duygusal güven açısından 26-36 yaş ile 47 yaş üstü grupları arasında anlamlı fark çıktığı; 26-36 yaş grubundakilerin duygusal bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Normatif bağlılık açısından bakılacak olursa 26 yaş altı ile 47 yaş üstü grupları arasında anlamlı fark çıktığı; 47 yaş üstü grubundakilerin normatif bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$) (Tablo 2).

İş tatmin boyutlarından ücret ve ek imkânlarda, 26-36 yaş grubu haricindeki gruplar arasında fark çıkmıştır ($p<0,05$). 26 yaş altı grubun ücret konusundaki tatmini diğer gruplardan düşük çıkarken; 47 yaş üstü grubun ek imkânlar konusundaki tatmini diğer gruplardan yüksek çıkmıştır. Olası ödüller konusunda da 26 yaş altı ile 37-47 yaş

grupları arasında fark olduğu; 37-47 yaş gruplarının olası ödülleri konusunda tatmin düzeyinin daha yüksek olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Çalışma koşulları açısından bakıldığında ise 37-47 yaş grubu haricindeki diğer bütün gruplar arasında anlamlı fark olduğu; 47 yaş üstü grubun çalışma koşulları açısından diğer gruplara göre daha fazla tatmin olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$) (Tablo 2).

	Eğitim Grupları	n	Ort.	ss	F	P
Bilişsel Güven (ÖG)	İlköğretim	72	24,88	7,423	5,996	0,0001
	Lise	200	22,95	6,697		
	Önlisans	133	21,17	6,509		
	Lisans-Yüksek Lisans-Doktora	73	20,33	6,355		
	Doktor-Tıpta Uzmanlık	38	23,42	5,636		
Duygusal Bağlılık (ÖB)	İlköğretim	72	20,24	4,214	3,353	0,01
	Lise	200	19,88	4,769		
	Önlisans	133	18,40	5,234		
	Lisans-Yüksek Lisans-Doktora	73	18,32	5,951		
	Doktor-Tıpta Uzmanlık	38	18,34	5,226		
Devam Bağlılığı (ÖB)	İlköğretim	72	21,61	5,109	16,429	0,0001
	Lise	200	19,12	4,408		
	Önlisans	133	17,98	4,528		
	Lisans-Yüksek Lisans-Doktora	73	16,45	4,011		
	Doktor-Tıpta Uzmanlık	38	16,11	4,410		
Normatif Bağlılık (ÖB)	İlköğretim	72	20,61	5,791	6,711	0,0001
	Lise	200	18,26	4,498		
	Önlisans	133	18,00	4,708		
	Lisans-Yüksek Lisans-Doktora	73	17,08	4,594		
	Doktor-Tıpta Uzmanlık	38	16,61	4,636		
Ücret (İT)	İlköğretim	72	11,53	3,285	5,341	0,018
	Lise	200	10,37	3,890		
	Önlisans	133	10,48	3,757		
	Lisans-Yüksek Lisans-Doktora	73	10,01	4,225		
	Doktor-Tıpta Uzmanlık	38	11,97	3,166		
Yönetici (İT)	İlköğretim	72	10,90	3,059	5,724	0,0001
	Lise	200	10,17	3,043		
	Önlisans	133	9,47	2,984		
	Lisans-Yüksek Lisans-Doktora	73	9,03	2,598		
	Doktor-Tıpta Uzmanlık	38	10,95	3,263		
Olası Ödüller (İT)	İlköğretim	72	12,68	3,653	9,228	0,0001
	Lise	200	11,42	3,687		
	Önlisans	133	10,49	3,526		
	Lisans-Yüksek Lisans-Doktora	73	9,37	3,984		
	Doktor-Tıpta Uzmanlık	38	11,89	3,178		
İletişim (İT)	İlköğretim	72	12,04	3,032	3,979	0,003
	Lise	200	12,85	3,200		
	Önlisans	133	12,00	3,053		
	Lisans-Yüksek Lisans-Doktora	73	11,95	3,100		
	Doktor-Tıpta Uzmanlık	38	13,74	2,758		

Tablo 3. Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmin Boyutlarının Eğitim Gruplarına Göre Karşılaştırması

Tablo 3 incelendiğinde; bilişsel güvende ön lisans ve lise dışındaki eğitim gruplarının farklılığı yarattığı belirlenmiştir. Doktor-tıpta uzmanlık ve ilköğretim derecesine sahip katılımcıların bilişsel güven düzeyleri, diğer eğitim grubundaki katılımcılardan daha yüksek çıkmıştır ($p<0,05$).

Eğitim durumu ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı farklılık olduğu gözlemlenmiştir ($p<0,05$). Farklılığı yaratan gruplar devam ve normatif bağlılıkta ilköğretim grubu, duygusal bağlılıkta ise lise dışındaki gruplardır (Tablo 3).

İş tatmininin boyutlarında ücret, yöneticiler, olası ödüller ve iletişim boyutlarının eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık gösterdiği gözlemlenmektedir ($p<0,05$). Farklılığı yaratan gruplar ücrette “lisans, yüksek lisans, doktora” ve “doktor ve tıpta uzmanlık” eğitim grupları; yöneticilerde “ilköğretim”, “lisans, yüksek lisans, doktora” ve “doktor ve tıpta uzmanlık” eğitim grupları; olası ödüllerde “ilköğretim”, “lisans, yüksek lisans, doktora” eğitim grupları; iletişimde ise lise dışındaki diğer eğitim gruplarıdır. Doktor-tıpta uzmanlık ve ilköğretim derecesine sahip katılımcıların iş tatmini boyutları, diğer eğitim grubundaki katılımcılardan daha yüksektir. Ücret konusunda doktor-tıpta uzmanlık mezunlarının tatmin düzeyi lisans-yüksek lisans-doktora mezunlarından daha yüksek bulunurken; yöneticiler konusunda lisans-yüksek lisans-doktora mezunlarının tatmin düzeyi diğer iki gruptan daha düşük; olası ödüller konusunda lisans-yüksek lisans-doktora mezunlarının tatmin düzeyi ilköğretim mezunlarından daha düşük; iletişim konusunda doktor-tıpta uzmanlık mezunların tatmin düzeyi diğer gruplardan daha yüksek bulunmuştur (Tablo 3).

	Gelir Grupları	n	Ort.	ss	F	p
Bilişsel Güven (ÖG)	798 TL altı	173	23,78	7,719	5,528	0,001
	798-1599 TL	36	22,81	6,427		
	1600-2400 TL	232	21,14	6,214		
	2400 TL üstü	75	23,08	5,474		
Duygusal Bağlılık (ÖB)	798 TL altı	173	20,27	4,777	4,258	0,006
	798-1599 TL	36	19,50	4,669		
	1600-2400 TL	232	18,68	5,116		
	2400 TL üstü	75	18,29	5,506		
Devam Bağlılığı (ÖB)	798 TL altı	173	20,91	4,689	24,252	0,0001
	798-1599 TL	36	17,39	4,115		
	1600-2400 TL	232	17,56	4,322		
	2400 TL üstü	75	16,87	4,497		
Normatif Bağlılık (ÖB)	798 TL altı	173	19,28	5,475	4,091	0,007
	798-1599 TL	36	17,75	4,238		
	1600-2400 TL	232	17,66	4,400		
	2400 TL üstü	75	17,83	4,814		
Ücret (İT)	798 TL altı	173	10,23	3,980	3,85	0,01
	798-1599 TL	36	10,44	4,157		
	1600-2400 TL	232	10,53	3,720		
	2400 TL üstü	75	11,96	3,240		
Yönetici (İT)	798 TL altı	173	13,92	3,676	6,145	0,0001
	798-1599 TL	36	12,36	4,141		
	1600-2400 TL	232	12,48	3,485		
	2400 TL üstü	75	13,44	3,318		
Olası Ödüller (İT)	798 TL altı	173	11,86	4,109	4,906	0,002
	798-1599 TL	36	11,00	3,521		
	1600-2400 TL	232	10,45	3,593		
	2400 TL üstü	75	11,39	3,242		
İş Arkadaşları (İT)	798 TL altı	173	14,10	2,910	2,881	0,035
	798-1599 TL	36	12,72	3,567		
	1600-2400 TL	232	13,66	3,150		
	2400 TL üstü	75	14,32	2,978		
İletişim (İT)	798 TL altı	173	12,95	3,252	5,537	0,001
	798-1599 TL	36	12,69	3,544		
	1600-2400 TL	232	11,85	2,961		
	2400 TL üstü	75	13,08	2,856		

Tablo 4. Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmin Boyutlarının Meslek Gruplarına Göre Karşılaştırması

Bilişsel güven ile meslek arasında fark olduğu ($p < 0,05$); farkın idari personel dışındaki gruplardan kaynaklandığı; özel şirket personellerinin bilişsel güven düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 4).

Meslek ile 3 bağlılık boyutu arasında fark olduğu ($p<0,05$) gözlenmektedir. Farklılığı yaratan gruplar normatif bağlılıkta yardımcı sağlık personeli dışındaki meslek grupları; devam bağlılığında hekim ve özel şirket personelleri; duygusal bağlılıkta özel şirket elamanlarıdır. Özel şirket personellerinin normatif bağlılık ile duygusal bağlılık düzeylerinin diğer gruplardan yüksek olduğu; hekimlerin devam bağlılığının diğer gruplardan düşük olduğu saptanmıştır (Tablo 4).

İş tatmininin mesleğe göre karşılaştırması incelendiğinde, iş tatmini boyutlarından yükselme, yöneticiler, olası ödüller, çalışma koşulları ve iletişimin mesleğe göre anlamlı farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır ($p<0,05$). Farklılığı yaratan gruplar ise yükselme ve yöneticilerde tüm gruplar; olası ödüller ve çalışma koşullarında yardımcı sağlık personeli ve özel şirket elamanları; iletişimde hekimlerdir. Özel şirket personellerinin yükselme ve yöneticiler konusundaki tatmin düzeyi diğer gruplardan daha yüksek bulunmuş, yardımcı sağlık personelinin yine olası ödüller ve çalışma koşulları konusundaki tatmin düzeyi özel şirket personellerinden daha düşük bulunmuştur. Hekimlerin iletişim konusunda tatminleri diğer gruplardan daha yüksek çıkmıştır (Tablo 4).

	Gelir Grupları	n	Ort.	ss	F	p
Bilişsel Güven (ÖG)	798 TL altı	173	23,78	7,719	5,528	0,001
	798-1599 TL	36	22,81	6,427		
	1600-2400 TL	232	21,14	6,214		
	2400 TL üstü	75	23,08	5,474		
Duygusal Bağlılık (ÖB)	798 TL altı	173	20,27	4,777	4,258	0,006
	798-1599 TL	36	19,50	4,669		
	1600-2400 TL	232	18,68	5,116		
	2400 TL üstü	75	18,29	5,506		
Devam Bağlılığı (ÖB)	798 TL altı	173	20,91	4,689	24,252	0,0001
	798-1599 TL	36	17,39	4,115		
	1600-2400 TL	232	17,56	4,322		
	2400 TL üstü	75	16,87	4,497		
Normatif Bağlılık (ÖB)	798 TL altı	173	19,28	5,475	4,091	0,007
	798-1599 TL	36	17,75	4,238		
	1600-2400 TL	232	17,66	4,400		
	2400 TL üstü	75	17,83	4,814		
Ücret (İT)	798 TL altı	173	10,23	3,980	3,85	0,01
	798-1599 TL	36	10,44	4,157		
	1600-2400 TL	232	10,53	3,720		
	2400 TL üstü	75	11,96	3,240		
Yönetici (İT)	798 TL altı	173	13,92	3,676	6,145	0,0001
	798-1599 TL	36	12,36	4,141		
	1600-2400 TL	232	12,48	3,485		
	2400 TL üstü	75	13,44	3,318		
Olası Ödüller (İT)	798 TL altı	173	11,86	4,109	4,906	0,002
	798-1599 TL	36	11,00	3,521		
	1600-2400 TL	232	10,45	3,593		
	2400 TL üstü	75	11,39	3,242		
İş Arkadaşları (İT)	798 TL altı	173	14,10	2,910	2,881	0,035
	798-1599 TL	36	12,72	3,567		
	1600-2400 TL	232	13,66	3,150		
	2400 TL üstü	75	14,32	2,978		
İletişim (İT)	798 TL altı	173	12,95	3,252	5,537	0,001
	798-1599 TL	36	12,69	3,544		
	1600-2400 TL	232	11,85	2,961		
	2400 TL üstü	75	13,08	2,856		

Tablo 5. Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmin Boyutlarının Gelir Gruplarına Göre Karşılaştırması

Tablo 5 incelendiğinde, bilişsel güven ile gelir arasında anlamlı fark olduğu ($p < 0,05$); farklılığın <798 TL ve 1600-2400 TL grupları arasında olduğu belirlenmiştir (Tablo 5). Düşük gelir grubundaki katılımcıların bilişsel güven düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tabloya 5'e bakıldığında; normatif bağlılık, devam bağlılığı ve duygusal bağlılık ile gelir arasında fark olduğu anlaşılmaktadır ($p < 0,05$). Duygusal bağlılıkta <798 TL ve >2400 gelir grupları arasında fark olduğu; <798 TL grubun duygusal bağlılığının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Devam bağlılığında <798 gelir grubunun farklılık yarattığı ve diğer gruplardan daha yüksek olduğu; normatif bağlılıkta ise >2400 gelir grubunun fark yarattığı belirlenmiştir.

Gelir ile ücret, yöneticiler, olası ödüller, iş arkadaşları ve iletişim boyutları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Farklılığı yaratan gruplar ise ücrette >2400 TL gelir grubu; yöneticilerde >2400 TL gelir grubu dışındaki gruplar; olası ödüllerde >798 TL gelir grubu ve 1600-2400 TL gelir grubu; iş arkadaşlarında 1600-2400 TL gelir grubu dışındaki gruplar; iletişimde ise 798-1599 TL gelir grubu dışındaki gruplardır. Alt gelir grubunda yer alanların yöneticiler konusundaki tatmin düzeyi diğer gruplardan daha yüksek bulunurken; üst gelir grubundakilerin iş arkadaşları ve iletişim konusundaki tatmin düzeyi daha yüksek bulunmuştur. Ücret konusunda da en yüksek tatmini üst gelir grubu yaşamaktadır (Tablo 5).

	Çalışma Süresi	n	Ort.	ss	F	p
Duygusal Güven (ÖG)	1-5 yıl	209	13,88	3,542	3,149	0,025
	6-10 yıl	137	13,23	3,760		
	11-15 yıl	77	13,87	3,636		
	16 yıl ve üzeri	93	12,62	3,394		
Normatif Bağlılık (ÖB)	1-5 yıl	209	18,14	4,839	2,719	0,044
	6-10 yıl	137	17,52	5,124		
	11-15 yıl	77	18,36	5,078		
	16 yıl ve üzeri	93	19,37	4,257		
Olası Ödüller (İT)	1-5 yıl	209	11,58	3,876	3,449	0,017
	6-10 yıl	137	10,52	3,873		
	11-15 yıl	77	11,55	3,837		
	16 yıl ve üzeri	93	10,49	3,081		
İletişim (İT)	1-5 yıl	209	13,11	3,162	6,438	0,0001
	6-10 yıl	137	11,82	2,961		
	11-15 yıl	77	12,60	3,225		
	16 yıl ve üzeri	93	11,82	2,949		

Tablo 6. Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmin Boyutlarının Toplam Çalışma Süresine Göre Karşılaştırması

Tablo 6 incelendiğinde duygusal güven ($p<0,05$) ile toplam çalışma süresi arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir. 1-5 yıl ile 16 yıl ve üzeri çalışma grubu arasında fark olduğu; 1-5 yıl çalışan kişilerin duygusal güven düzeyinin daha fazla olduğu belirlenmiştir.

Örgütsel bağlılık boyutlarından sadece normatif bağlılık ($p<0,05$) ile toplam çalışma süresi arasında fark olduğu ve farkın 6-10 yıl ve 16 yıl ve üstü çalışanlar arasında olduğu belirlenmiştir. 16 yıl ve üstü çalışanların normatif bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır (Tablo 6).

Analizde, iş tatmini boyutlarından sadece olası ödüller ($p<0,05$) ve iletişim ($p<0,05$) ile toplam çalışma süresi arasında anlamlı ilişki saptanmıştır. Farklılığı yaratan gruplar iletişimde 11-15 yıl dışındaki gruplar; olası ödüllerde ise tüm gruplardır. Olası ödüller konusunda 16 yıl ve üstü çalışanların tatmin düzeyi en düşük çıkarken; iletişim konusunda en yüksek tatmine sahip grup 1-5 yıl çalışanlar çıkmıştır (Tablo 6).

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. Araştırmanın Sonuçları

Hastane sektöründe çalışanların tatmin, bağlılık ve güvenleri hususunda; kararlara katılım, hastane yönetimlerinin daha otonom olması, çalışanların teşviki ve ödüllendirilmesi, dürüst yönetim anlayışı, personel gereksinimleri önem arz etmektedir. Rekabet ortamında hastane çalışanlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeyleri ile bunları etkileyen faktörlerin analiz edilmesi önem kazanmaktadır (Williams, 2005).

Çalışmada, iş tatmin boyut skorları, ortalamanın üzerinde çıkmıştır. Çalışmada en yüksek iş tatmin boyutları işin kendisi, iş arkadaşları, yöneticiler ve iletişim çıkarken; en düşük iş tatmin boyutları ise yükselme, ek imkânlar ve ücret çıkmıştır. Yükselme ve terfi, çalışanların performanslarını artırıcı bir unsur olarak kullanılmalıdır. Ek imkânlar ve ücret konusunda tatmin düzeyinin düşük çıkmasının, hastane çalışanlarının kendi aralarındaki ücret farklarından kaynaklanıyor olabileceği düşünülmektedir.

Yapılan bu çalışmada örgütsel bağlılık boyutları, ortalama düzeyin üstünde çıkmıştır. Örgütsel bağlılık boyutlarında en yüksek boyut duygusal bağlılık çıkarken, onu sırasıyla devam bağlılığı ve normatif bağlılık izlemektedir. Gelişmişlik sıralamasında en alt grupta yer alan, sosyal yaşam alanlarının ve iş imkânlarının çok sınırlı olduğu, bu nedenle işsizlik oranının yüksek olduğu, işten ayrılma maliyetlerinin yüksek olduğu, sanayinin, turizmin neredeyse hemen hemen hiç gelişmediği ve aynı zamanda güvenlik riskinin olduğu Bingöl ilinde çalışanların devam bağlılığının yüksek çıkmasının beklenen bir durum olabileceği düşünülmektedir. Literatürde de belirtildiği gibi alternatif iş imkânları olmayan çalışanın, örgütünde daha çok çalışması ve duygusal bir bağlılık geliştirmesi de olası bir durumdur (Yousef, 2002: 261).

Çalışmamızda, iş tatmin boyutları açısından bakıldığında yaş arttıkça ücret, ek imkânlar ve çalışma koşullarındaki tatmin düzeyleri de artmaktadır ($p<0,05$). 47 yaş üstü grubun normatif bağlılığının diğer gruplardan yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Örgütte uzun süre çalışanların, örgütle arasında güçlü bağ oluştuğu ve örgüte daha fazla sadakat gösterdikleri söylenebilir. Çalışmada, bilişsel güven ve duygusal güven ile yaş arasında fark çıktığı; 47 yaş üstü grubun bilişsel güven düzeyinin diğer gruplardan daha yüksek olduğu saptanmıştır. İleri yaş grubundaki çalışanlar, gençlere oranla yöneticilerin teknik bilgi ve birikime sahip olduklarını düşünmektedirler.

Ücret, yönetici ve iletişim boyutlarında doktor ve tıpta uzmanlık mezunlarının tatmin düzeyi diğer gruplardan yüksek bulunmuştur ($p<0,05$). Doktorların tatmin düzeylerinin yüksek olmasının nedeni gelir düzeylerinin yüksek olması şeklinde yorumlanabilir. Çalışmada, ilköğretim mezunlarının örgütsel bağlılık boyut düzeyleri diğer gruplardan yüksek çıkmıştır ($p<0,05$). Eğitim düzeyi yükseldikçe bağlılık düzeyinin düştüğü söylenebilir. Eğitimli çalışanların beklentilerinin yüksek olması ve

zamanla bu beklentilerinin karşılanmaması neticesinde örgüte bağlılıklarının düştüğü düşünülmektedir. Eğitim düzeyi düşük çalışanların beklenti düzeylerinin de düşük olması nedeniyle bağlılık düzeylerinin yüksek çıktığı düşünülmektedir. Çalışmada, ilköğretim mezunlarının bilişsel güven düzeyleri diğer gruplardan yüksek bulunmuştur ($p<0,05$). Eğitim düzeyi düşük çalışanların, yöneticileri diğer gruplara göre teknik açıdan daha becerikli görmeleri ilginç bir bulgu olarak değerlendirilmektedir.

Yardımcı sağlık personelinin yükselme, olası ödüller ve çalışma koşulları konusundaki tatmin düzeyi diğer gruplara göre düşük çıkarken, özel şirket elemanlarının yönetici ve yükselme konusundaki tatmini yüksek çıkmıştır. İletişim konusunda da hekimlerin tatmin düzeyi diğerlerine göre yüksek çıkmıştır. Hekim grubunun mesleki statüleri ve yüksek gelirleri sebebiyle tatmin düzeylerinin yüksek olduğu düşünülmektedir. Özel şirket personellerinin hem duygusal hem de normatif bağlılığı diğer gruplardan yüksek bulunmuştur. Hekimlerin üç boyuta da bağlılık düzeyleri düşük bulunmuştur. Hekim ve yardımcı sağlık personellerinin bir kısmının Bingöl dışından olması ve kentte güvenlik sorunlarının olması bu grupların bağlılık düzeylerini düşüren faktörler olarak düşünülebilir.

Yüksek gelir grubu (hekim) ile düşük gelir grubunun (özel şirket elemanları) iş tatmin düzeylerinin diğer gelir grubundakilerden yüksek olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Ancak düşük gelir grubunda bulunan özel şirket elemanı olarak çalışan personelin de iş tatmin düzeylerinin orta gelir grubundakilerden yüksek olması dikkate değerdir. Nitekim alternatif iş imkânlarının, hem iş tatminini hem duygusal bağlılığı hem de örgütte ayrılma niyetini etkilediği çeşitli çalışmalarda da dile getirilmiştir (Matthai, 1989: 16; Allen ve Meyer, 1990: 4). Çalışmada normatif bağlılık, devam bağlılığı ve duygusal bağlılığın gelire göre anlamlı farklılık gösterdiği; düşük gelir grubundaki katılımcıların örgütsel bağlılık düzeylerinin diğer gelir gruplarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Çalışmada, yüksek ve düşük gelir grubundaki katılımcıların bilişsel güven düzeylerinin orta gelir grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar meslek grupları ile paralellik göstermektedir.

Genel iş tatmin boyutlarının ortalaması açısından bakıldığında, genelde çoğu boyutta 1-5 yıl çalışanların tatmin düzeyleri yüksek çıkarken, 6-10 yıl çalışanlarda düşme eğilimine girdiği, sonrasında 11-15 yıl ve 16 yıl ve üzeri çalışanlarda giderek yükselmenin devam ettiği görülmektedir. Çalışanların, zamanla beklentilerinin daha gerçekçi olmaya başladığı ileri sürülebilir. Çalışmada, 16 yıl ve üzeri çalışanların normatif bağlılıklarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu durum uzun yıllar neticesinde sahip olunan birikim ve deneyimler, yaptığı fedakârlıklar, alınan eğitim, tatil imkânları ile açıklanabilir. Çalışmada duygusal güven ile çalışma süresi arasında anlamlı farklılık olduğu ($p<0,05$); çalışma süresi arttıkça duygusal güvende azalma olduğu belirlenmiştir. Bunun nedeni, kariyerine yeni başlayan çalışanların işlerine güvenmemeleri için henüz örgüt içinde olumsuz durumlarla karşılaşmamaları ve kariyer planları konusunda olumsuz bir tutumun oluşmaması gösterilebilir. Uzun süre

çalışanların, örgüt içinde belki kariyer anlamında beklentilerinin gerçekleşmemesinin, güven düzeylerinin düşük çıkmasına neden olduğu ileri sürülebilir.

En alt gelir grubunu oluşturan şirket personeli kurumda profesyonel bir beceri gerektirmeyen temizlik, güvenlik, otomasyon ve yemekhane hizmetlerinde çalışmaktadır. İşsizlik oranının yüksek olması, alternatif iş imkânlarının olmaması, örgütten ayrılması durumunda katlanması gereken maliyetlerin fazla olması gibi nedenler şirket personellerinin, örgüte daha fazla bağlılık, güven ve memnuniyet duymalarına neden olabilmektedir.

4.2. Literatürdeki Araştırma Sonuçları

Spector'un (2011) Amerika'da hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada, iş tatmin boyutlarından tatminsizlik yaşanan tek boyut yükselme çıkarken; çalışma arkadaşları, işin kendisi ve yöneticiler boyutları tatmin olunan boyutlar çıkmıştır. Araştırmacının, hemşire ve teknisyenlerden oluşan sağlıkçılar üzerinde yaptığı çalışmada da iş tatmin boyutlarından tatminsizlik yaşanan tek boyut yükselme çıkarken; çalışma arkadaşları, işin kendisi ve yöneticiler boyutları tatmin olunan boyutlar çıkmıştır. Yelboğa'nın (2009: 1070), çalışmasında da tatminsizlik yaşanan boyutlar ücret ve olası ödüller; tatmin yaşanan boyutlar ise yöneticiler, çalışma arkadaşları ve iletişim boyutları çıkmıştır. Bizim araştırmamızda elde ettiğimiz bulgular, Spector'un ve Yelboğa'nın araştırma bulguları ile benzerlik göstermektedir. Ciğerci'nin (2004: 27) çalışmasında da en düşük üç iş tatmin boyutu sırasıyla yükselme, ek imkânlar ve olası ödüller çıkarken; en yüksek üç iş tatmin boyutu sırasıyla işin kendisi, çalışma arkadaşları ve yöneticilerle ilişkiler çıkmıştır. Chughtai ve Zafar'ın (2006: 51) yaptıkları çalışmada en yüksek iş tatmin boyutları çalışma prosedürleri ve yükselme çıkmıştır.

Üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeğini geliştiren Meyer ve Allen, boyutlar hakkında hangisinin daha arzu edildiği veya beklendiği ya da duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutlarının ideal ortalamalarının ne olması gerektiği konusunda görüş belirtmemişlerdir. Brown ise arzu edilen en yüksek bağlılık düzeyinin duygusal sonra normatif ve en sonda devam bağlılığının olması gerektiğini belirtmiştir (Brown, 2003: 52). Devam bağlılığının ortalamadan altında olması istenen bir durumdur ve devam bağlılık değerinin ortalamadan düşük olması çalışanların sadece iş yerinde devamlılık için çalışmadıklarını ifade eder. Dolayısıyla bu durum, örgütsel bağlılığa olumlu katkısı olan bir durumdur (Samadov, 2006: 138). Yousef (2002: 261) ve Gündoğan'ın (2009: 86) çalışmalarında, en yüksek boyutun duygusal, en düşük boyutun ise normatif olduğu belirlenmiştir. Devam bağlılığının yüksek çıkmasının nedenini alternatif iş imkânlarının azlığına ve kurumdan ayrılması halinde katlanacağı maliyetlere bağlamaktadır.

Durna ve Eren (2005: 213) çeşitli araştırma bulgularından yola çıkarak daha düşük eğitimlilerin, eğitimlilere göre; yaşlı personelin, gençlere göre; örgütte uzun yıllar geçiren personelin, yeni olanlara göre örgüte daha fazla bağlı olduklarını

ileri sürmektedirler. Al-Aameri'nin (2000: 533-534) çalışmasında, iş tatmini ile yaş arasında pozitif anlamlı ilişki belirlenirken, iş tatmini ile eğitim ve kıdem arasında anlamlı ilişki belirlenmemiştir.

Culverson (2002: 27), genç çalışanların, yaşlı çalışanlara göre kurumlarına daha fazla bağlılık gösterdiğini ileri sürmektedir. Bunun nedenini genç çalışanların kariyerlerine yeni başlamalarına ve değişim ile baş edebilmelerine bağlamaktadır. Diğer yandan Nijhof ve diğerleri ise (1998: 244) uzun süredir örgütte görev yapan yaşlı ilerlemiş çalışanların örgütle aralarında güçlü bir bağ olduğunu belirtmektedir. Ingersol ve diğerleri (2002) de ileri yaştaki hemşirelerin, iş tatmin düzeylerinin genç hemşirelere oranla daha yüksek olduğunu belirlemiştir (Jallow, 2003: 14).

Uysaler'in (2010: 92) çalışmasında normatif bağlılıkla eğitim arasında zayıf negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Gündoğan'ın (2009: 97-98) çalışmasında, eğitim durumu ile devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı fark bulunmazken, duygusal bağlılık ile eğitim durumu arasında anlamlı fark çıkmıştır. Çalışmada, eğitim durumu arttıkça duygusal bağlılık düzeyinin düştüğü gözlenmiştir. Brown'un (2003: 54) çalışmasında, duygusal bağlılık açısından lisans mezunları ile lise mezunları arasında fark çıktığı belirlenmiştir. Lisans mezunlarının duygusal bağlılık düzeylerinin, lise mezunlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Efeoğlu'nun (2006: 100) çalışmasında, çalışanların iş tatmin düzeyleri ile eğitim durumu, görev unvanı ve gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılık bulunmamıştır. Gazioglu ve Tansel'in (2002: 6) çalışmasında da eğitim düzeyi düşük olanların iş tatmin düzeyleri en yüksek, eğitim düzeyi yüksek olanların ise iş tatmin düzeyleri düşük çıkmıştır. Tüzün'ün (2007: 136) yaptığı çalışma da eğitim durumu ile bilişsel güven düzeyi arasında anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmada, düşük eğitim düzeyindeki çalışanların, orta ve yüksek eğitim düzeyindeki çalışanlardan daha yüksek bilişsel güven düzeyine sahip oldukları belirlenmiş, ancak orta ve yüksek eğitim düzeyine sahip grupların birbirinden istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği bulunmuştur.

Gider'in (2010: 100) çalışmasında, çalışanların gelir durumu ile devam bağlılığı ve normatif bağlılık arasında anlamlı fark bulunmuştur. Yalçın ve İplik'in (2005: 407) çalışmasında, duygusal bağlılık ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Yalçın ve İplik'in (2007: 493) diğer çalışmasında, örgütsel bağlılık boyutları (duygusal, devam, normatif) ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır. Gözen'in (2007: 142, 152, 162) çalışmasında, gelir ile duygusal bağlılık ve devam bağlılık düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır. Gelir ile normatif bağlılık düzeyleri arasında ilişki saptanmıştır. Çalışmada, gelir arttıkça normatif bağlılık düzeyinin arttığı belirtilmiştir.

Al-Aameri'nin (2000: 533) hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada, iş tatmini ile deneyim (çalışma süresi) arasında pozitif anlamlı ilişki bulunmuştur. Araştırmada,

ileri yaştaki hemşirelerin genç hemşirelere göre daha yüksek düzeyde iş tatminine sahip oldukları belirlenmiştir. Araştırmacı bu durumu, genç yaştaki çalışanların kariyerlerine başlarken birçok zorlukla mücadele etmesine bağlamaktadırlar. Aktay'ın (2010: 69) çalışmasında, hekimlerin genel iş tatminleri ile hizmet süreleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. 16-20 yıl hizmet süresine sahip hekimlerin iş tatmini düzeyi, 6 -10 yıl ve 11-15 yıl hizmet süresine sahip hekimlere göre anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Yine, 1-5 yıl hizmet süresine sahip hekimlerin iş tatmini düzeyi, 6 -10 yıl ve 11-15 yıl hizmet süresine sahip hekimlere göre anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Aktay'ın (2010: 66) çalışmasında, hizmet süresi ile duygusal bağlılık arasında anlamlı fark bulunmuştur. Çalışmada, 1-5 yıl hizmet süresine sahip hekimlerin duygusal bağlılığı, 6 -10 yıl ve 11-15 yıl hizmet süresine sahip hekimlere göre anlamlı olarak düşük bulunmuştur. Aydoğdu'nun (2009: 121) çalışmasında, toplam çalışma süresi ile duygusal bağlılık boyutu ve normatif bağlılık boyutu arasında anlamlı fark bulunmuştur. Duygusal bağlılık için farkın 18 yıl ve üstü grup ile 9-17 yıl ve 8 yıl ve daha az çalışma süresine sahip grup arasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. 18 yıl ve üstü grubun hem duygusal bağlılık hem de normatif bağlılık düzeyi diğer iki gruptan (8 yıl ve daha az, 9-17 yıl) daha yüksek çıkmıştır.

Tüzün'ün (2007: 136, 138) çalışmasında, toplam çalışma süresinin (toplam iş tecrübesi), hem bilişsel güven üzerindeki etkisi hem de duygusal güven üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Terekli'nin (2010: 119) çalışmasında, örgütsel güvenin alt boyutları ile çalışma yılları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

4.3. Öneriler

Çalışmada, eğitim düzeyi ve gelir düzeyi yüksek olan hekimlerin ve yardımcı sağlık personelinin, genel örgütsel bağlılık düzeyi ile örgütsel bağlılık boyut düzeylerinin diğer gruplardan düşük çıkmasının nedenlerinden biri hekimlerin ve yardımcı sağlık personellerinin büyük kısmının Bingöl doğumlu olmaması şeklinde yorumlanabilir. Bu işgörenlerin beklentilerinin tam olarak ne olduğu belirlenmeye çalışılmalı, bilgi ve becerilerine uygun işlerde görev almaları sağlanmalı, örgüt açısından önemli bir değer oldukları hissettirilmelidir. Hastane çalışanları ile hastane içinde ve hastane dışında bir takım sosyal etkinlikler yapılmalı, kent hakkında olumlu izlenimler edinmeleri sağlanmalıdır.

Normatif bağlılığın yükseltilmesi ve devam bağlılığının düşürülmesi konusunda iyileştirmeler yapılmalıdır. Normatif bağlılığın artırılması için hastane çalışanlarına belli periyotlarla hastanenin amaçları, hedefleri, misyonu ve vizyonu ile ilgili eğitimler verilmesinin önemli olacağı düşünülmektedir.

Yöneticilerin, hastane çalışanlarıyla kurdukları iletişimin kalitesi artırılmalı ve daha fazla bilginin paylaşımı yapılmalıdır. İletişim güvenin temelini oluşturmaktadır.

Yöneticilerin, çalışanların beklentilerini göz önüne alarak iyileştirmeler yapmaları halinde tatmin düzeyinin daha da yükseleceği düşünülmektedir. Özellikle yükselme (terfi) olanaklarının sağlanması ve bunun da adaletli bir şekilde sağlanması gerektiği düşünülmektedir. Aynı zamanda çalışanlara yönelik ödül sisteminin de adaletli ve doğru bir biçimde uygulanmasının tatmin düzeyini yükselteceği düşünülmektedir.

Son olarak hastane yönetimi, çalışanları, stratejik bir unsur olarak ele almalı ve hastaneye yeni katılanların, örgütün bünyesinde kalmalarını sağlayacak politikalar geliştirmeli, çalışanların çıkarlarının gözetildiği ve her çalışana birey olarak değer verildiği bir örgüt kültürü yaratmalıdır. Hastane yönetimleri, başarılı bir yönetim için hasta tatminine, hastane karlılığına, hastane imajına olumlu katkıda bulunmak için hastanede görev yapan çalışanların tutumlarını (örgütsel bağlılık, örgütsel güven, iş tatmin vb.) dönem dönem ölçme yoluna gitmeli ve elde edeceği verilerle gerekli iyileştirmeleri yapmalıdır. Bunların yanında hastane yönetimi, çalışanların yaptıkları işi daha cazip daha sevilebilir bir hale getirmeli, bu nedenle belli dönemlerde işiyle ilgili yetenek ve bilgi düzeyini yükseltmek için hizmet içi eğitimler vermeli, çalışanların, işiyle ilgili yenilikleri takip etmesi sağlanmalıdır.

KAYNAKÇA

- AKTAY, Deniz, Derya (2010), İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki ve Askeri Hastanede Bir Uygulama, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- AL-AAMERİ, Ahmed, S. (2000), "Job Satisfaction and Organizational Commitment for Nurses", Saudi Medical Journal, Vol. 21 (6): pp.531-535.
- ALBRECHT Simon, , TRAVAGLIONE, Anthony (2003), "Trust in Public-Sector Senior Management", The International Journal of Human Resource Management, 14: 1, pp.76-92.
- ALLEN, Natalie, J., MEYER, John, P. "(1990), The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization", Journal of Occupational Psychology, 63, pp.1-18.
- ALTAŞ, Sabiha, Sevinç, ÇEKMECELİOĞLU, Gündüz, Hülya (2007), "İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma", Öneri, C.7. S.28, ss.47-57.
- AYDOĞDU, Sinem (2009), An Empirical Study Of The Relationship Between Job Satisfaction, Organizational Commitment And Turnover Intention, Yeditepe University Graduate Institute Of Social Sciences, Master of Business Administration, İstanbul.
- BECKER, Thomas, E., BILLINGS, Robert S., EVELETH, Daniel, M., GILBERT, Nicole, L. (1996), "Foci and Bases of Employee Commitment: Implications for Job Performance", The Academy of Management Journal, Vol. 39, No.2, pp. 464-482.
- BROWN, Barbara, B. (2003), Employees' Organizational Commitment and Their Perception of Supervisors' Relations-Oriented and Task-Oriented Leadership Behaviors, Doctor of Philosophy, The Faculty of the Virginia Polytechnic Institute, State University.
- CALLAWAY, Phuong L. (2006), Relationship Between Organizational Trust and Job Satisfaction: An Analysis in the U.S. Federal Work Force, PHD Thesis, Capella University.
- CEYLAN, Adnan, ULUTÜRK, Yıldırım, Hüseyin (2006), "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler", Doğuş Üniversitesi Dergisi, No:7, ss.48-58.
- CHUGHTAI, Aamir A., ZAFAR Sohail (2006), "Antecedents and Consequences of Organizational Commitment among Pakistani University Teachers", Applied H.R.M. Research, 2006, Volume 11, Number 1, pp.39-64.

- CİĞERCİ, Yeliz (2004), Afyon Bölgesinde Çeşitli Sağlık Kuruluşlarında Çalışmakta Olan Cerrahi Hemşirelerinin İş Doyumu Düzeylerinin ve Bunları Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon.
- CLUGSTON, Michael (2000), “The Mediating Effects of Multidimensional Commitment On Satisfaction and Intent to Leave”, *Journal of Organizational Behavior*, 21 (4), pp. 477-486.
- COSTA, Ana, Cristina (2003), “Work Team Trust and Effectiveness”, *Personnel Review*, Vol. 32 No. 5, pp.605-622.
- CULVERSON, Dawn, Elizabeth (2002), Exploring Organizational Commitment Following Radical Change: A Case Study within the Parks Canada Agency, Ontario: University of Waterloo, MA Thesis.
- ÇEKMECELİOĞLU, Hülya (2006), “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma”, “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt:8, Sayı:2, ss.153-168.
- ÇETİN, Fatih (2011), Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- DARROUGH, Odessa, G. (2006), An Examination of the Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment in the Workforce, PHD Thesis, Nova Southeastern University.
- DEMİREL, Yavuz (2008), “Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt:15, Sayı:2.
- DIRKS, Kurt T, FERRIN, Donald, L. (2001), “The Role of Trust in Organizational Settings”, *Organization Science*, Vol. 12, No. 4, pp. 450-467.
- DURNA, Ufuk, EREN, Veysel (2005), “Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (2), ss. 210-219.
- EFEÖĞLU, İbrahim, Efe (2006), İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana.
- ERGENELİ, Azize, SAĞLAM, Güler, A., METİN, Selin (2007), Psychological Empowerment and its Relationship to Trust in Immediate Managers, *Journal of Business Research*, 60, pp.41–49.

- FUKUYAMA, Francis (2005), Güven, Sosyal Erdemler ve Refahın Yaratılması, Çev: Ahmet Buğdaycı, İstanbul, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- GAZİOĞLU, Şaziye, TANSEL, Aysıt (2002), "Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors", ERC Working Papers in Economics, <http://www.erc.metu.edu.tr/menu/series03/0303.pdf>, Erişim Tarihi: 19.05.2011.
- GIBSON, Dawid, William (2011), The Effect of Trust in Leader on Job Satisfaction and Intent to Leave Present Job in the Context of the Nursing Profession, PHD Thesis, University of Louisville.
- GİDER, Ömer (2010), "Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyum Düzeylerinin Araştırılması", İÜ İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi, Yıl:21, Sayı: 65, ss. 81-105.
- GLISSON, Charles, DURICK, Mark (1988), "Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations", Administrative Science Quarterly, 33 (1): 61-81.
- GÖZEN, Emine, Dağdeviren (2007), İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- GÜL, Hasan (2003), "Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı ve Değerlendirmesi" Yönetim ve Ekonomi, Cilt:10, Sayı:1, ss.73-83.
- GÜL, Hasan, OKTAY, Ercan, GOKCE, Hakan (2008), "İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama" Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, Sayı 20, ss.1-11.
- GÜNDOĞAN, Tamer (2009), Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Yayınlanmamış Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara.
- HANDSOME, Joseph (2009), The Relationship Between Leadership Style and Job Satisfaction, PHD Thesis, Walden University.
- HAZELL, Kenneth, W. (2010), Job Stress, Burnout, Job Satisfaction, and Intention to Leave Among Registered Nurses Employed in Hospital Settings in the State of Florida, PHD Thesis, Lynn University.
- HEFFNER, Tonia, S., RENTSCH, Joan, R. (2001), "Organizational Commitment and Social Interaction: A Multiple Constituencies Approach", Journal of Vocational Behavior, 59, pp. 471-490.

- HO, Wen-Hsien, CHANG, Ching, Sheng, SHIH, Ying-Ling, LIANG, Rong-Da (2009), "Effects of Job Rotation and Role Stress Among Nurses on Job Satisfaction and Organizational Commitment", BMC Health Services Research, 9:8, pp.1-10.
- HUSELID, Mark, A., DAY, Nancy, E. (1991), "Organizational Commitment, Job Involvement, and Turnover: A Substantive and Methodological Analysis", Journal of Applied Psychology, Vol. 76, No. 3, pp. 380-391.
- IAFFALDANO, Michelle, T., MUCHINSKY Paul M. (1985), "Job Satisfaction and Performance: A Meta-Analysis, Psychological Bulletin, 97, pp. 251-273.
- JALLOW, Mariatou (2003), The Relationship Among Perceptions Of Healthcare Quality Culture, Job Satisfaction, and Organizational Commitment among Teaching Hospital Nurses, MSc Thesis, University of Toronto.
- KONUĞ, Mustafa (2006), İşletmelerde Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi Konya Şeker Fabrikasında Bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- KÖK, Sabahat, Bayrak (2006), "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 20, Sayı 1, ss.291-317.
- LASCHINGER, Heather, K., Spence, SHAMIAN, Judith, THOMSON, Donna (2001), "Impact of Magnet Hospital Characteristics on Nurses' Perceptions of Trust Burnout Quality of Care, and Work Satisfaction", Nursing Economics.
- LUTHANS, Fred (1995), Organizational Behavior, McGraw-Hill Inc., New York, 7. Baskı.
- MATTHAI, Jenny, Marie (1989), Employee Perceptions of Trust, Satisfaction, and Commitment as Predictors of Turnover Intentions in a Mental Health Setting, PHD Thesis, Vanderbilt University.
- MAYER, Roger C. DAVIS James H., SCHOORMAN, David, F. (1995), "An Integrative Model of Organizational Trust", Academy Of Management Review, Vol 20:3, pp. 709-734.
- MEYER, John, P., BECKER, Thomas, E., VANDENBERGHE, Christian, (2004), "Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model", Journal of Applied Psychology, Vol. 89, No. 6, pp.991-1007.
- NIJHOF, Wim, J., DE JONG, Margriet, J., BEUKHOF, Gijs (1998), "Employee Commitment in Changing Organizations: An Exploration", Journal of European Industrial Training, Cilt 22, Sayı 6, pp.243-248.
- NYHAN, Ronald, C. (1999), "Increasing Affective Organizational Commitment in Public Organizations The Key Role of Interpersonal Trust", Review of Public Personnel Administration, 19: 58, pp.58-70.

- ÖĞÜTVEREN, Özlem (2007), *Örgütsel Güvenin Ağdüzenekleri İçerisindeki Analizi: Küçük İşletmelerde Bir Uygulama*, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- ÖZDEVECİOĞLU, Mahmut (2003), "Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *D.E.Ü.İ.B.F.Dergisi*, Cilt:18, Sayı:2, ss:113 -130.
- SAMADOV, Sakit (2006), *İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- SHORE, Lynn, McFarlane, MARTIN, Harry, J. (1989), "Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions", *Human Relations*, Vol. 42, 7, pp. 625-638.
- SPECTOR, Paul, E. (2011), *Job Satisfaction Survey Norms*, <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssnorms.html>, Erişim Tarihi:11.02.2011.
- ŞENGÜL, Arzu (2008), *İş Doyumu ve Tüketici Tatmini İlişkisi Kamu ve Özel Kesim Sağlık Hizmetlerinde Hekimlerin İş Doyumunun Hasta Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Manisa.
- TANNER, Bob, M. (2007), "Analysis of the Relationships Among Job Satisfaction, Organizational Trust, and Organizational Commitment in an Acute Care Hospital. (Ph.D. Thesis). San Francisco, California, USA: Faculty of Saybrook Graduate School and Research Center.
- TAŞKIN, Feyza, DİLEK, Roşan (2010), "Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Araştırması", *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, ss.37-46.
- TEKİNGÜNDÜZ, Sabahattin (2012), "Örgütsel Bağlılık Üzerinde Örgütsel Güven ve İş Tatmininin Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Çalışması", Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- TELLA, Adeyinka, AYENI, C.,O., POPOOLA, S., O. (2007), "Work Motivation, Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria", *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, pp.1-16.
- TEREKLİ, Gözde (2010), *Örgütsel Güven Boyutları ve İş Tatmini İlişkisi: Tekstil İşletmesinde Bir Araştırma*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

- TSUI, Anne, S., EGAN, Terri, D., O'REILLY, Charles, A. (1992), "Being Different: Relational Demography and Organizational Attachment", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 37, No. 4, pp. 549-579.
- TÜZÜN, İpek, Kalemci (2006), *Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi: Uygulamalı Bir Çalışma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TÜZÜN, İpek, Kalemci (2007), "Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri", *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İİBF Dergisi*, ss.93-118.
- UDECHUKWU, Ikwukananne, I. (2007), "The Influence of Intrinsic and Extrinsic Satisfaction on Organizational Exit: Evidence from a Correctional Setting", *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, C.12, S.1, pp.127-141.
- UYGUR, Akyay (2007), "Örgütsel Bağlılık ile İşgören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması", *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 1, ss.71-85.
- UYSALER, Alper, L. (2010), *Örgütsel Yabancılaşmanın Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Eğilimi ile Bağlantısı ve Yabancılaşma Yönetimi*, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze.
- WASTİ, Arzu Syeda, ÇETİN, Önder (2003), *Kültürlerarası Çalışmalarda Yöntem: Örgütsel Bağlılık Yazınından Dersler*. *Yönetim Araştırmaları Dergisi* , 3 (2). ss. 125-145.
- WILLIAMS, Lauren, L. (2005), "Impact of Nurses' Job Satisfaction on Organizational Trust", *Health Care Management Review*, 30 (3), pp. 203- 211.
- WONG, Mary, YimLing (2007), *Transformational Leadership and Job Saisfaction of Advanced Practice Nurses in Public Health Setting*, PHD Thesis, University Of Phoenix.
- YALÇIN, Azmi, İPLİK, Fatma, Nur (2005), "Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:4, Sayı:1, ss. 395-412.
- YALÇIN, Azmi, İPLİK, Fatma, Nur (2007), "A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, ss. 483-500.

- YEH, Tzu-Jiun (2007), Leadership Behavior, Organizational Trust, and Organizational Commitment Among Volunteers in Taiwanese Non-Profit Foundations, PHD Thesis, University of the Incarnate Word.
- YELBOĞA, Attila (2009) "Validity and Reliability of the Turkish Version of the Job Satisfaction Survey (JSS)", World Applied Sciences Journal, 6 (8), pp. 1066-1072.
- YOUSEF, Darwish A. (2000), "Organizational Commitment: a Mediator of the Relationships of Leadership Behavior with Job Satisfaction and Performance in a Non-Western Country", Journal of Managerial Psychology, Vol. 15, No. 1, pp. 6-24.
- YOUSEF, Darwish A. (2002), "Job Satisfaction as a Mediator of the Relationship Between Role Stressors and Organizational Commitment: A Study From an Arabic Cultural Perspective" Journal of Managerial Psychology, Vol. 17 Iss: 4, pp.250-266.