



Hastane İdari Personelinin Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi

Examination of the Impact of the Hospital Administrative Staff's Organizational Trust and Organizational Commitment Levels on their Intention to Quit

Deniz Tugay ARSLAN
Ankara Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Ankara, Türkiye
d.tugayarslan@gmail.com

Afsun Ezel ESATOĞLU
Ankara Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Ankara, Türkiye
afsunezel@yahoo.com

Özet

Araştırmanın amacı, örgütsel güven boyutları ve örgütsel bağlılık boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin incelenmesidir. Örgütsel güven ile örgütsel güven yaklaşımları, örgütsel bağlılık ile örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyeti teorik olarak incelenmiştir. Anket çalışması, 2015 yılında Ankara'da bir eğitim araştırma hastanesinde çalışan, memur ve hizmet alım personeli olan 461 işgören üzerinde yapılmıştır. Korelasyon analizinde, işten ayrılma niyeti, bilişsel güven ve duygusal bağlılık arasında pozitif ilişki bulunmuştur. Tüm katılımcılar için yapılan regresyon analizinde normatif bağlılık, bilişsel güven ve kadro durumunun işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde etkili olduğu bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hastane, işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılık, örgütsel güven.

Abstract

The purpose of the study is to analyze the effect of organizational trust and organizational commitment dimensions on intention to quit of employment. Organizational trust and organizational trust approaches, organizational commitment and organizational commitment dimensions and intention to quit of employment have been theoretically examined. The questionnaire study was conducted on 461 wage earners, service procurement personnel and civil servant working in a training research hospital in Ankara in 2015. Considering the correlation analysis, a positive relationship between intention to quit of employment, cognitive trust and emotional commitment has been determined. In the regression analysis made for all participants, it has been found that normative commitment, cognitive trust and staff status are effective on intention to quit of employment negatively.

Keywords: Hospital, intention to quit, organizational commitment, organizational trust

1. Giriş

Emek yoğun sağlık sekt6ru, gereklilikleri nedeniyle bir6ok y6nden diğer sekt6rlerden farklılaşmaktadır. Hastaneler, sağlık hizmetinin gereği olarak y6ksek seviyede uzmanlaşmış 6rg6tlerdir; hizmet sunan diğer 6rg6tler gibi sadece belli bir zaman diliminde değil haftanın her g6nu ve her saati hizmet sunumunda bulunurlar. Hastanelerde sağlık hizmeti sunumu esnasında hastalar ve sağlık 6alışanları birebir ilişki i6erisinde olmak durumundadırlar (Shortell ve Kaluzny, 1983: 13-14) . Sağlık hizmeti sunan 6rg6tlerde, hizmet sunumu i6erisinde bulunan işg6renlerin birbirleri ile koordineli 6alışmaları gerekmektedir (Kavuncubaşı ve Yıldıırım, 2010: 45). Sağlık hizmetinin sunumunda doğrudan rol oynayan hekim ve hemşire gibi 6rg6t 6yesi olan diğer işg6renlerin de koordineli bir şekilde 6alışması gerekir (Bilgili ve Ecevit, 2008: 203; Taş, 2012: 1).

Sağlık işg6renlerinin tutum ve davranışları 6zerinde ekili olan bir 6ok fakt6r bulunmaktadır. 6rg6tsel g6ven ve 6rg6tsel bağlılık kavramları da bu fakt6rlerden bir ka6ıdır. Sağlık hizmeti sunan 6rg6tlerin varlıklarını s6rd6rebilmeleri i6in işg6renlerinin 6rg6te olan bağlılığı ve g6veni g6z ardı edilemeyecek kavramlardır (Randall, 1987: 463; Meyer ve Allen, 1997: 12; Teking6nd6z, 2012; 1). 6rg6tsel g6ven ve bağlılık d6zeyleri sonucu oluşan, iş tatmini, memnuniyet, devamsızlık, performans d6zeyi ve işten ayrılma niyeti gibi bir6ok fakt6r hizmet kalitesi 6zerinde b6y6k etkilere sahiptir (Nyhan, 2000: 85).

işg6renlerin 6rg6tsel g6ven ve 6rg6tsel bağlılık d6zeyinin y6ksek olduğu 6rg6tlerde, iş tatmini, 6rg6tsel adalet algısı, 6rg6tsel vatandaşlık davranışlarını sergileme isteği, problem 6özme yeteneği, risk alma davranışı ve yaratıcılık davranışı gelişmektedir (Huff ve Kelley, 2003: 81). Ayrıca 6rg6t y6netimine g6ven veren kararlı bir iş g6c6n6n oluşması işg6renlerin 6rg6tsel g6ven ve 6rg6tsel bağlılık d6zeylerinden etkilenmektedir (Randall, 1987: 464). Dolayısıyla, 6rg6tsel g6ven ve bağlılık d6zeylerinin d6ř6k olması sonucu işg6renlerin işten ayrılma niyeti geliştirecekleri varsayılmaktadır. işten ayrılma niyetinin işten ayrılma davranışının bir 6nceki aşaması olduğu d6ř6n6ld6đ6nde, odak noktası insan olan sağlık sekt6r6nde işten ayrılma niyeti 6zerinde etkili olan 6rg6tsel g6ven ve 6rg6tsel bağlılık kavramlarının analiz edilmesi gerekliliği ortaya 6ıkmaktadır (Meyer ve Allen, 1993: 546; Harvey, vd., 2008: 332).

6rg6tsel g6ven d6zeyinin y6ksek olduğu, sağlık hizmeti sunan 6rg6tlerde, işg6renlerin, 6rg6tsel uygulamalara ve y6neticilerin eylemlerine olan inancı artmaktadır. işg6renlerin 6rg6tlerine olan g6venleri arttıka, memnuniyetleri ve iş doyumları artarken; 6rg6t i6in yıkıcı olabilecek davranışlardan uzaklaşmaları da sağlanabilmektedir. 6rg6t i6in yıkıcı olabilecek işg6ren davranışlarından biri de, işten ayrılma niyetidir (Ulrich, 1998: 18; Meyer ve Allen, 1993: 545; Huff ve Kelley, 2003: 82). 6rg6te bağlılık d6zeyinin y6ksek olması, işg6renlerin kurumları ile 6zdeşleşmelerine sağlar. işg6renlerin 6rg6tlerine olan bağlılıklarının y6ksek olması, 6rg6t ama6 ve hedeflerini ger6ekleştirmek i6in istekli olarak 6aba g6sterilmesini ifade eder. 6rg6tsel bağlılık d6zeyinin d6ř6k olduğu 6rg6tlerde ise işg6ren memnuniyetsizliği, işten ayrılma niyeti ve devamsızlık artmaktadır (Allen ve Meyer, 1996: 252).

2. Örgütsel Güven

Örgütlerde "insan" unsuru, çağdaş örgüt ve yönetim kurumlarının da etkisiyle daha fazla araştırmaya konu olmuş, bu eğilimler "örgütsel güven" kavramını daha popüler kılmıştır. (Polat, 2009: 2; Yazıcıoğlu, 2009: 236). Güven kavramı diğer bireylerin birbirleriyle olan ilişkilerini içerir. Güven, bir bireyin başka bir bireyden gönüllü olarak olumlu amaçlar ve davranışlar beklediği psikolojik bir durumdur. Bireyler için güven içten özeni ve ilgiyi temsil eden duygusal bağlılığı da içermektedir (Rousseau, vd., 1998: 393; Wech, 2002: 354).

Örgütsel güven, örgüte güven ve yöneticiye güven kavramlarının bileşiminden oluşmaktadır (Nyhan ve Marlowe, 1997: 618; Tan ve Tan, 2000: 241). Örgüte ve yöneticiye olan güven birbirinden farklı kavramlar olmasına karşın, birbirleriyle ilişkilidir. Örgütsel güveni oluşturan faktörler arasında yöneticiye güven ve örgüte güven arasında pozitif ve birbirini etkileyen bir ilişki bulunmaktadır (Tan ve Tan, 2000: 241-260).

Tutar' a göre (2014: 327), örgütsel güven, işgörenin örgütünün uygulamalarından, yöneticisinin söz ve eylemlerinden emin olma düzeyidir. Perry ve Mankin' e (2007: 167) göre, örgütsel güven, işgörenlerin örgüte duygusal olarak güçlü bir şekilde bağlanmaları, örgütün amaç ve değerlerini benimsemeleri ve örgüt için emek harcamaya istekli olmalarıdır. Kath vd. (2010: 488) ise örgütsel güveni, örgütsel roller, ilişkiler, tecrübeler, karşılıklı bağlılıklar üzerinde şekillenmiş, örgütün her seviyesindeki üyelerinin niyeti ve eylemleri hakkında olumlu beklentiler olarak tanımlamıştır.

Örgütsel güven, örgüt içerisinde meydana gelen güven ortamı olmakla beraber örgütsel rollere, ilişkilere ve deneyimlere dayanarak örgüt üyelerinin, diğer örgüt üyelerinin niyetleri ve eylemleri üzerindeki olumlu beklentileri olarak ifade edilir (Kath, vd., 2010: 488). Örgütsel güveni üst düzeye çıkarabilen örgütlerin, yapıları daha uyumlu, stratejik iş birlikleri daha güçlü, örgüt içi takımların oluşumunda ve kriz yönetiminde daha etkili oldukları anlaşılmaktadır. Örgütsel güvenin yüksek olduğu örgütler, daha başarılı ve yenilikçidir. Örgütsel güven, örgütün tüm işgörenlerinin memnuniyetine ve algılanan örgütsel etkililiğe bağlıdır (Huff ve Kelley, 2003: 84).

Çalışmada kullanılan örgütsel güven ölçeğinde bulunan boyutlar, McAllister (1995) tarafından geliştirilen örgütsel güven sınıflandırmasına göre tasarlanmış, McAllister (1995), örgütsel güveni, bilişsel güven ve duygusal güven olmak üzere iki boyutta sınıflamıştır. Bilişsel güven, kişinin güvenirliliği, dürüstlüğü, bağlılığı, yetkinliği ve görevlerini yerine getirebilmesi bağlamında, diğerlerinin kişi hakkındaki düşünceleri olarak ifade edilmektedir. Bilişsel güvende, kime, hangi koşullar altında ve hangi düzeyde güven duyulacağı göz önünde bulundurulur. (McAllister, 1995: 25-26). Duygusal güven, kişilere gösterilen ilgi ve özen sonucu gerçekleşen duygusal bağın ortaya koyduğu ilişkiyi tanımlar (McAllister, 1995: 33). Duygusal güven, örgüt üyelerinin birbirleri hakkında pozitif düşüncelerini içerir. İşgörenin, mesai arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler kurması gerekir. İşgörenlerin birbirleri hakkındaki düşünceleri olumlu olduğunda, bu durum davranış ve tutumlara da yansımaktadır. Duygusal güvende, taraflar birbirlerine empati kurarak yaklaşır, birbirlerinin isteklerini anlamaya çalışır. İşgörenlerin birbirlerini anlamaları ve güven duymaları ile oluşan olumlu davranışlar, örgütün sürdürülebilirliği için önemlidir (Perry ve Mankin, 2007: 165-168).

3. Örgütsel Bağlılık

Eren (2014: 555), örgütsel bağlılığı işgörenin kişisel istek, amaç ve değerlerinin gerçekleşmesini sağlayan, örgütün amaçlarına sadakatla bağlı olma, örgüt lehine fedakâr davranma, örgütü her türlü platformda savunma, örgüte kendini adama tutumları olarak tanımlamıştır. O'Reilly ve Chatman' a göre (1986: 492), örgütsel bağlılık örgüt ile işgörenin amaç ve değerlerinin uyumunu ifade eden içselleştirme boyutunu, işgörenin örgütle bütünleşme derecesini, örgütteki diğer çalışanlara yakın olma isteğiyle kendini ifade edebildiği özdeşleşme boyutunu ve kişisel amaçlara ulaşmayı hedefleyen uyum boyutunu ifade eden bir kavramdır.

Meyer ve Allen (1997: 10-11), örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan tanımlamaların ortak noktasını, işgörenin örgütle olan ilişkilerini ve örgüt üyeliğine devam etme kararını ifade eden psikolojik bir durum olarak ifade etmiştir. Bağlılık duyan işgörenlerin örgüt üyeliğine devam etme ihtimalleri, bağlılık duymayan işgörenlere göre daha fazladır.

Örgütsel bağlılık düzeyinin örgütler için en önemli özelliği, örgüt devamlılığının sağlanmasında gerekli olan insan kaynağından en üst düzeyde yararlanılabilmesine imkan tanınmasıdır (Ulrich, 1998: 18). Örgüte bağlı çalışanların performanslarının, motivasyonlarının, iş tatminlerinin yüksek olacağı düşüncesi, örgütsel bağlılığa örgüt tarafından verilen değerlerin nedenini açıklamaktadır. Örgütsel faaliyetlerin aksamasına neden olan çalışan devamsızlığı, işten ayrılma niyeti ve performans düşüklüğü ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönde ilişki olduğu sonucu da dikkat çekicidir (Awamleh, 1996: 65; Randall, 1987: 462; Ersoy ve Bayraktaroğlu, 2012: 3). Başarılı örgütlerin önemli özelliklerinden biri, örgüte yüksek düzeyde bağlı işgörenlere sahip olmaktır. İşgörenin güçlü bağlılığı, işgörenlerin sahip olduğu bilgiler, örgütün başarısı için önemli olduğunda veya yüksek düzeyde motivasyon gerektiğinde daha değerli olmaktadır (Doğan, 2013: 162).

Çalışmada, Allen ve Meyer (1991) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık modeli kullanılmıştır. Allen ve Meyer tarafından 1984 yılında geliştirilen örgütsel bağlılık modeli, duygusal bağlılık ve devam bağlılığı olmak üzere sadece iki boyut içermektedir (Meyer vd., 2002: 21). Duygusal bağlılık, işgörenin örgütsel amaçları benimseme, bağlanma ve örgütle özdeşleşmesini kapsamaktadır. Güçlü bir duygusal bağlılıkta örgüt üyesi olan işgörenler, örgüt üyeliğine ihtiyaç duyduklarından değil, kendileri istediği için örgüt üyeliğini devam ettirmektedirler (Meyer ve Allen, 1991: 67). Duygusal bağlılık, işgörenlerin örgütsel objelere daha sıkı bağlanmalarının ve objelerle özdeşleşmelerinin, örgütle bütünleşmelerinin, örgütsel amaç ve değerleri kabullenmeleri ve örgüt yararı için istekli bir şekilde çaba göstermelerinin bir işaretidir (Allen ve Meyer, 1990: 2-5; Tutar, 2014: 339). Devam bağlılığı ise, işgörenin örgütte bulunduğu zaman dilimi boyunca sarf ettiği, zaman ve çabalar ile elde ettiği kazanımları kaybetme düşüncesiyle oluşan bağlılıktır. İşgören örgütten ayrıldığı takdirde yüksek maliyetlere katlanacağını düşündüğü için örgütte kalmaya devam etmektedir (Meyer ve Allen, 1991: 75). Ayrıca başka iş alternatiflerinin azlığı veya olmaması da, işgörenin devam bağlılığı geliştirmesine sebep olmaktadır. İşgörenlerin bilgi, yetenek ve tecrübe düzeylerine uygun iş bulamamaları mevcut örgütlerinden ayrılmalarının maliyetini daha da arttırmaktadır. Örgütler tarafından en az tercih edilen bağlılık boyutu devam bağlılığı olarak belirtilmektedir (Allen ve Meyer, 1990: 4).

Araştırmacılar, 1990 yılında yaptıkları çalışmalarla geliştirdikleri iki boyutlu örgütsel bağlılık modeline üçüncü bir boyut olan normatif bağlılık boyutunu eklemişlerdir (Meyer vd., 2002: 21). Normatif bağlılığa sahip olan işgörenler, ahlaki ya da etik nedenlerden dolayı bir örgütte kalma zorunluluğu hissederler. İşgörenler örgüt için faydalı olan faaliyetleri gerçekleştirme güdüsüyle hareket ederler. Yeni bir açılıma öncülük eden bir işgören eğer işten ayrılırsa işverenini yarı yolda bırakacağını düşündüğü için örgütte kalmaya devam edebilir (Meyer ve Allen, 1993: 545). Normatif bağlılık ile örgütlerine bağlı olan işgörenler, işe ihtiyaçları oldukları zaman ilgili örgüt tarafından işe alındığı düşüncesiyle de kendini örgütüne borçlu hissettiği için örgütte çalışmaya devam edebilirler. Türkiye'de yapılan araştırmalarda normatif bağlılığı etkileyen değişkenlerin "aile etkisi, sadakat normları, toplulukçu örgüt kültürü ve tanıdık ricasıyla işe alınma" olduğu anlaşılmaktadır (Tekingündüz, 2012: 21).

4. İşten Ayrılma Niyeti

Çalışmalarda işten ayrılma niyetinin örgütsel etkinlik üzerinde olumsuz etki yarattığına ilişkin sonuçlar elde edilmiştir. İşten ayrılma niyeti önemli olan örgütsel bilgi, kültür, yetenek ve işgücü kaybına neden olduğu için yeniden işe almanın sonucu gerçekleştirilen oryantasyon ve eğitim maliyeti gibi olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına neden olduğu bilinmektedir (Harvey, vd., 2008: 333).

Literatürde, işten ayrılma niyetinin, işten ayrılma davranışının belirtisi olduğu kabul edilmektedir. İki değişken arasındaki ilişki, örgütsel bağlılık, örgütsel güven, örgütsel doyum ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi birçok unsuru da etkilemektedir. (Allen, vd., 2005: 980).

İşten ayrılma niyeti kavramını Martin (1979: 316), işgörenlerin örgütten ayrılma seviyesi olarak, Rusbult ve diğerleri (1988: 599) ise işten ayrılma niyetini, işgörenlerin çalışma koşullarından memnun olmadıkları durumda göstermiş oldukları aktif ve yıkıcı eylemler olarak tanımlamaktadır.

İşgörenlerin örgütten isteyerek ayrılma davranışının altında, işten ayrılma niyetleri bulunmaktadır (Allen, vd., 2005: 980). Örgüt yönetimine, mevcut politikalara, diğer işgörene tepki göstererek işten ayrılanlar, işten ayrılma davranışını gönüllü olarak sergilemiş sayılmazlar. Gönüllü olarak işten ayrılma planlı olarak gerçekleşir ve planlanmış davranış teorisi olarak ele alınır. Anlatılanlardan da anlaşılacağı gibi işten ayrılma niyeti gönüllü ve planlı olarak oluşur (Stephen ve Hartman, 1984: 309; Özdevecioğlu, 2004: 98).

Özellikle yüksek performansla çalışan işgörenlerin örgütten ayrılması, örgütler tarafından istenmeyen sonuçların doğmasına neden olur. İşgörenin işten ayrılma davranışını göstermeden önce işten ayrılma niyeti geliştirmesi, ayrılma davranışı öncesinde önemli bir uyarıdır (Allen, vd., 2005: 980). İşten ayrılma niyeti aşamasında, nedenlerin araştırılarak belirlenmesi ve ortadan kaldırılması işgörenin örgüte tekrar kazandırılmasını sağlar (Arı, vd., 2010: 144). İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi işten ayrılma davranışının öngörülebilmesini sağlar. Dolayısıyla örgüt, muhtemel ayrılmaları önlemek için önlem alabilir (Rusbult, vd., 1988: 599).

Bir örgütte örgütsel güveni, örgütsel bağlılığı ve işten ayrılma niyeti ile ilişkili çeşitli sosyo-demografik faktörler bulunmaktadır. Literatürde birçok çalışmada yaş değişkeninin örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Can (2011: 73), örgütsel güven ile yaş arasında istatistiksel olarak

anlamli bir iliŒki tespit etmiŒtir. alıŒma sonucuna göre, 25 yaŒ üzerindeki iŒgrenlerin örgütlerine olan güven düzeyleri daha yüksektir. Kahya (2013: 242), 40 yaŒ ve üzeri iŒgrenlerin örgütsel güven düzeylerinin daha dŒk olduğunu tespit etmiŒtir. Yazıcıoğlu (2009: 244), en yüksek güven düzeyine sahip iŒgrenlerin yaŒ aralığını 31-35 olarak tespit etmiŒtir. alıŒmada, en dŒk örgütsel güven düzeyine sahip olan iŒgrenler ise 41 yaŒ ve üzerinde olan iŒgrenler olarak tespit edilmiŒtir. Gökduman'ın (2012: 121), öğretmenlerin yaŒı arttıka örgütsel güven düzeylerinin de arttığını tespit etmiŒtir. Meyer ve Allen (1984: 377-378) iŒgrenlerin yaŒları farklılaŒtıka bağlılık düzeylerinin de farklılaŒtıđını belirlemiŒlerdir. Özellikle gen iŒgrenlerin devam bağlılıklarının daha yüksek olduğunu tespit etmiŒlerdir. Mayer ve Allen'in (1993: 546) bir diğer alıŒmasında ise, yaŒ ile örgütsel bağlılık arasında anlamli ve pozitif yönde iliŒki tespit edilmiŒtir. YaŒca büyük olan iŒgrenlerin duygusal bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğunu anlaŒılmıŒtır. Yapılan bir ok alıŒmada örgütsel bağlılık ile yaŒ arasında anlamli ve pozitif bir iliŒki olduğu sonucuna ulaŒılmıŒtır (Dunham, vd., 1994: Benkhoff 1997: 114; Lok ve Crawford, 1999: 369: 371; Rowden, 2000: 31; Yavuz, 2008: 120). ner (2010: 72) 404 hemŒire ile yaptığı alıŒmada, 30 yaŒ ve altında olan iŒgrenlerin daha fazla iŒten ayrılma niyeti geliŒtirdiklerini tespit etmiŒtir. Literatürde iŒten ayrılma niyeti ile yaŒ arasındaki iliŒkiyi araŒtıran bazı alıŒmalarda iŒgrenlerin yaŒı arttıka iŒten ayrılma niyetlerinin azaldığı tespit edilmiŒtir (Eberhardt, vd., 1995: 394; Iverson ve Deery, 1997: 79; Weisberg ve Kirschenbaum, 1991: 364-366; Ceylan ve Bayram, 2006: 113; Sürgevil, 2007: 74; Alica, 2008: 86; Habib, vd., 2010: 200; Türesin, 2012: 127).

Örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve iŒten ayrılma niyeti ile iliŒki olan bir diğer sosyo-demografik faktör ise medeni durum olarak karŒımıza ıkmaktadır. Literatürde bu konuda yapılan araŒtırmaların bir oğunda evli iŒgrenlerin örgütsel güven düzeylerinin bekar iŒgrenlerden daha fazla olduğu tespit edilmiŒtir (Gilbert ve Tang, 1998: 327; AltuntaŒ, 2008: 55; Durdağ, 2010: 112; Ertürk, 2012: 49-50; Semercioğlu, 2012: 94). Evli iŒgrenlerin daha fazla maddi yük altında olmasından dolayı örgütsel bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğunu farklı araŒtırmacılar tarafından öne sürülmektedir (Angle ve Perry, 1983: 8 Mathieu ve Zajac, 1990: 178; Abdulla ve Shaw, 1999: 79; Iverson ve Buttigieg, 1999: 312-313). Yavuz (2009: 111) Hacettepe Üniversitesi EriŒkin Hastanesi'nde 344 sağlık alıŒanının katılımı ile yaptığı alıŒmada, bekar iŒgrenlerin duygusal bağlılık ve normatif bağlılık düzeylerinin evli iŒgrenlerden daha yüksek olduğunu tespit etmiŒtir. Gündoğan (2010: 178), medeni durum ile duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında anlamli bir iliŒki olmadığını, ayrıca bekar iŒgrenlerin devam bağlılığı düzeylerinin evli iŒgrenlerden daha fazla olduğunu tespit etmiŒtir. İŒgrenin iŒten ayrılma niyeti geliŒtirmesinde etkili olan faktörlerden biri medeni durumdur. Medeni durumun iŒten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi, iŒgrenin yakın evresine karŒı yüklediği sorumluluktan kaynaklanmaktadır. Yakın evreye karŒı sorumluluk, iŒgrenin topluma karŒı yükümlülüğünün derecesi olarak ifade edilir. İŒgrenin yakın evresine karŒı sorumluluğu bulunduğu durumlarda iŒten ayrılma niyeti negatif yönde etkilenmektedir (Blegen, vd., 1988: 406). İŒten ayrılma niyeti ile medeni durum arasındaki iliŒkiyi araŒtıran bazı alıŒmalarda, bekar iŒgrenlerin evli iŒgrenlerden daha fazla iŒten ayrılma niyeti taŒıdıkları tespit edilmiŒtir (Cotton ve Tuttle, 1988: 100; Eberhardt, vd., 1995: 394; Lu, vd., 2002: 220; Türesin, 2012: 113; Kooğlu, 2012: 196).

Literatürde yapılan farklı alıŒmalar ile öğrenim durumu deđiŒkeninin örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve iŒten ayrılma niyeti ile iliŒki olduğu anlaŒılmaktadır. Büte

(2011: 185) işgörenlerin örgüte olan güvenleri ile öğrenim durumları arasında pozitif ilişki tespit etmiştir. Çalışma sonucuna göre, işgörenlerin öğrenim düzeyi arttıkça örgüte olan güven düzeyleri de artmaktadır. Tüzün (2006: 136), öğrenim durumu ile bilişsel güven düzeyi arasında anlamlı ilişkiler tespit etmiştir. Çalışmada, düşük eğitimli işgörenlerin bilişsel güven düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada, lisansüstü eğitim almış hemşirelerin, lise mezunu, meslek yüksek okulu mezunu ve üniversite mezunu hemşirelerden daha az örgütsel güven düzeyine sahip olduğunu belirlemiştir. Benzer şekilde farklı çalışmalarda örgütsel güven ile öğrenim durumu arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir (Blomqvist, vd., 2008: 130; Aksoy, 2009: 121; Durdağ, 2010: 111; Topaloğlu, 2010: 92; Tekingündüz, 2012: 103). İşgörenlerin öğrenim düzeyi arttıkça alternatif iş imkanları elde etme olasılığı arttığı için veya işgören örgütün karşılamakta zorlanacağı taleplerde bulunmasından dolayı, öğrenim düzeyi ile örgütsel bağlılık arasında negatif ilişki söz konusudur (Joiner ve Bakalis, 2006: 447). Buchko vd. (1998: 110) ise, örgütün faaliyet gösterdiği ülkenin ekonomik durumu ve iş imkanlarının az olduğu durumlarda öğrenim durumu yüksek olan işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin daha fazla olacağını öne sürmüşlerdir. Benzer şekilde öğrenim durumu ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ilişki olduğunu tespit eden farklı araştırmalar bulunmaktadır (Hunt, vd., 1985: 122; Grusky, 1996: 501-502; Brown, 2003: 54; Ertan, 2008: 154). Literatürde işten ayrılma niyeti ile öğrenim durumu arasında pozitif ilişki olduğunu belirten bazı çalışmalar vardır. Yapılan bir çalışmada lisans eğitimi almış işgörenlerin daha fazla işten ayrılma niyeti olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ortaya çıkan bu sonucun eğitimi işgörenlerin daha fazla iş imkanı bulmasından kaynaklandığı öne sürülmüştür (Lambert, 2006: 74). Benzer şekilde yapılan birçok farklı araştırmada öğrenim düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı yönde negatif ilişki tespit edilmiştir (Clark ve Harcourt, 2000: 67; Alıca, 2008: 88; Babakus, vd., 2008: 400; Nadiri ve Tanova, 2010: 38).

Örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile ilişkili olan sosyo-demografik değişkenlerden bir diğeri de kadro durumudur. Kadrolu işgörenlerin, çalışma koşulları ve gelir gibi faktörler bakımından daha iyi koşullarda olması örgütsel bağlılık düzeylerinde farklılık oluşmasına neden olur (Meyer ve Allen, 1991: 67). Öztürk (2013: 69) kadrolu olarak çalışan işgörenlerin duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık düzeylerinin hizmet alımı personellerinden daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Örgütsel bağlılık ile kadro durumu arasındaki ilişkiyi araştıran bazı çalışmalarda kadrolu olarak çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Cohen ve Lowenberg, 1990: 1026; Çalkın, 2014: 77). Taşkiran (2011: 12-14) hizmet alım yoluyla hastanede çalışan işgörenlerin çalışma koşullarının hem kendi hem de halk sağlığı bağlamında olumsuz sonuçlar doğurma ihtimali taşıdığını tespit etmiştir. Hizmet alım yöntemiyle örgüte alınan işgörenlerin kendi görev ve sorumlulukları dışındaki işleri gerçekleştirmesi, kadrolu olarak çalışanlar tarafından dışlanma, ağır iş yükü ve sendikal örgütlenme eksikliği gibi sorunları bulunmaktadır. Hastanelerde çalışan memur ve hizmet alım personelinin aynı işi yapmalarına rağmen, farklı statülerde çalışmalarının yarattığı ücret ve istihdam farklılıkları işgörenler arasındaki iletişimi olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca işgörenler arasında yeni bir hiyerarşik yapının oluşmasına neden olmaktadır. İş güvencesine sahip kadrolu memurlar hiyerarşik yapıda hizmet alım personeli üzerinde konumlandırılmaktadır. (Sertlek, 2008: 310; Taşkiran, 2011: 12-14). Dinçer (2010: 154) kadrolu olarak görev yapan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin daha az olduğunu belirlemiştir. Hizmet alım personeli olarak çalışan işgörenlerin özlük hakları, çalışma

koşulları ve gelir gibi faktörler bakımından daha olumsuz durumda olması işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olmaktadır (Moore, 2000: 145; Lee, vd., 2008: 222-223; Alica, 2008: 44).

Örgütte çalışma süresinin örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile anlamlı ilişki kurduğuna dair araştırma bulguları bulunmaktadır. Durdağ (2010: 114) hemşirelerin yaşı arttıkça örgütsel güven düzeylerinin de arttığını tespit etmiştir. Taş (2012: 131), hemşirelerin örgütsel güven düzeyleri ile çalışma süreleri arasında ilişki tespit etmiştir. Örgütte 2-5 yıldır çalışan hemşirelerin örgütsel güven düzeyleri 11 yıl ve üzeri süredir çalışan hemşirelerden daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Benzer bir kaç çalışmada da örgütsel güven ile örgütte çalışma süresi arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiştir (Driscoll, 1978: 55; Gürbüz, 2012: 128; Tekingündüz, 2012: 109). Cohen (1993: 155) örgütte çalışma süresi arttıkça işgörenin örgütten elde ettiği kazançların da artacağını belirtmiştir. Dolayısıyla, örgütsel bağlılık ile görevde çalışma süresi arasında doğrusal bir ilişki olduğunu öne sürmüştür. Chang (2002: 115) hizmet ve üretim sektöründe yaptığı çalışmada örgütte çalışma süresi daha uzun olan işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin de yüksek olduğunu belirlemiştir. Aktay (2010: 66), örgütte çalışma süresi ile duygusal bağlılık arasında anlamlı ilişki tespit etmiştir. Benzer şekilde farklı çalışmalarda örgütte çalışma süresi ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir (Çakar ve Ceylan, 2005: 59; Durna ve Eren, 2005: 218). Yapılan farklı çalışmalarda işgörenlerin örgütte çalışma süresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir (Cotton ve Tuttle, 1986: 65; Cameron, vd., 1994: 59; Kaya, 2008: 67; Öner, 2010: 74). Örgütte çalışma süresi ile birlikte işgörenlerin yeterlilik ve uzmanlığı artmaktadır. Örgütte uzun süre çalışan işgörenin edindikleri beceriler nedeniyle işten ayrılma niyetlerinin daha az olacağı varsayılmaktadır (Mitchell, vd., 2001: 1104). Araştırmacılar işgörenin erken yıllarda örgütten ayrılmasını, işgörenin örgüte bağlanacak kadar zaman geçirmemesine bağlamaktadır (Nadiri ve Tanova, 2010: 38 Şimşek, vd., 2011: 403; Park ve Gursoy, 2012: 1199).

İşgörenlerin gelir durumunun örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ile anlamlı ilişki kurduğuna dair araştırma bulguları mevcuttur. Delhey ve Newton (2003: 100) gelirin örgütsel güven üzerinde etkili olan faktörlerden biri olduğunu belirtmiştir. Robinson ve Rousseau (1994: 256) örgütsel güven duygusunun gelişmesinde ücretin etkili olduğunu ileri sürmüştür. Polat (2009: 56) işgörenlerin geliri arttıkça örgüte olan güven duygularının da artacağını ifade etmiştir. Benzer şekilde farklı çalışmalarda gelir ile örgütsel güven arasında anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir (Özbek, 2006: 270; Gümüş, 2010: 79; Tekingündüz, 2012: 139). Mathieu ve Zajac, (1900: 181) örgütlerin uyguladığı ücret sisteminin örgütsel bağlılık üzerinde etkili olduğunu öne sürmüştür. Yapılan farklı çalışmalarda da gelir ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir (Linz, 2004: 282; Yalçın ve İplik, 2007: 493; Yüceler, 2009: 454). Griffeth vd. (2000: 485), gelir düzeyi daha düşük olan işgörenlerin daha fazla işten ayrılma niyeti geliştirdiklerini belirlemiştir. Ücret düzeyini düşük gören işgörenler, kolaylıkla örgüt üyeliklerine son verebilirler (Griffeth, vd., 2000: 485). Cotton ve Tuttle (1989: 60) işten ayrılma niyeti ile gelir düzeyi arasında negatif ilişki tespit etmiştir. Martin (1979: 316) gelirin işten ayrılma niyeti üzerinde doğrudan etkili olduğunu vurgulamıştır. Yapılan farklı araştırma sonuçları da gelir ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki tespit etmiştir (Martin, 1979: 316; Özbek, 2006: 264; Göler, 2008: 160; Şahin, 2014: 88).

Tüm bu araştırma sonuçlarının bulguları altında, bu çalışmada aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1. Katılımcıların işten ayrılma niyetleri örgütsel güvenin bilişsel güven boyutundan etkilenir.

H2. Katılımcıların işten ayrılma niyetleri örgütsel güvenin duygusal güven boyutundan etkilenir.

H3. Katılımcıların işten ayrılma niyetleri örgütsel bağlılığın duygusal bağlılığı boyutundan etkilenir.

H4. Katılımcıların işten ayrılma niyetleri örgütsel bağlılığın devam bağlılığı boyutundan etkilenir.

H5. Katılımcıların işten ayrılma niyetleri örgütsel bağlılığın normatif bağlılığı boyutundan etkilenir.

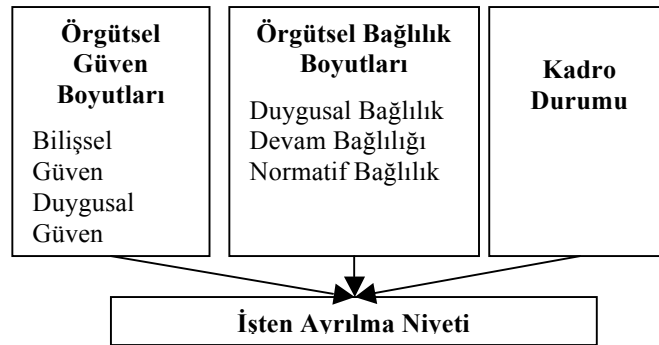
H6. Katılımcıların işten ayrılma niyetleri kadro durumundan etkilenir.

5. Gereç ve Yöntem

5.1. Araştırmanın amacı ve modeli

Araştırmanın amacı, örgütsel güven boyutları ve örgütsel bağlılık boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin incelenmesidir. Araştırmada, işgörenlerin kadro durumu değişkeninin de işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmada, işgörenlerin, örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin çeşitli sosyo-domografik özelliklere (yaş, medeni durum, öğrenim durumu, kadro durumu, hastanede çalışma süresi, gelir) göre farklılık gösterme durumları incelenmiştir.

Yukarıda ifade edilen amaçtan hareketle çalışmada yer alan bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki kavramsal ilişkiler aşağıdaki modelde gösterilmiştir. Araştırma, sağlık örgütlerinde çalışan memur ve hizmet alım personelinin örgütsel güven ve örgütsel bağlılık düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerinde nasıl bir rol oynadığını ortaya koyması bakımından diğerlerinden farklılaşmaktadır. Bu nedenle analiz safhasında katılımcıların örgütsel güven ve örgütsel bağlılık düzeylerinin işten ayrılma niyetlerini nasıl etkilediğini açıklamaya çalışan bir modelin önerilmesi ve bu modelin test edilmesi sonucu önemli bulguların elde edilmesi beklenmektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

5.2. Araştırmanın evreni ve örneklemi

Araştırma 23.02.2015-11.03.2015 tarihleri arasında, Ankara ilinde faaliyet gösteren bir eğitim araştırma hastanesinde, memur ve dışarıdan hizmet alımı yöntemiyle çalışan işgörenler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Ekip çalışmasının ürünü olarak sağlık hizmeti ele alındığında, hekim ve hemşire dışında kalan diğer personelin de önemi ortaya çıkmaktadır. Literatürde hekim ve hemşire gibi sağlık personeli üzerinde çok sık araştırmaya rastlanırken, memur ve hizmet alım personeli için yapılan çalışmaların sayısı oldukça azdır. Hastanede, 99 memur ve 649 dışarıdan hizmet alım yöntemiyle çalışan işgören olmak üzere 748 çalışan bulunmaktadır. Araştırmada ilgili tarihlerde hastanede çalışan işgörenlerin tamamına ulaşılması amaçlanmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden 470 kişiye anket uygulanmıştır. Anketlerin 9 adedi eksik ve yanlış doldurma nedeniyle çalışma kapsamına alınmamış, analizler tam ve doğru olarak doldurulan 461 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir. Dolayısıyla ilgili tarihlerde hastanede memur ve dışarıdan hizmet alımı yöntemiyle çalışan işgörenlerin %61,63'üne ulaşılmıştır. Çalışma sonucu elde edile sonuçlar araştırmaya konu olan hastaneye özgü olarak yorumlanmıştır. Bu nedenle araştırma sonuçlarının Türkiye geneline genellenmesi söz konusu değildir.

5.3. Veri toplama aracı ve yöntemi

İlişkisel tarama modelinde olan çalışmada, ölçüm tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. İlişkisel tarama modeli, iki ya da daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modelidir (Karasar, 2005: 82).

Yüz yüze uygulanan anket formu dört bölümden meydana gelmiştir. Birinci bölümde; anketi cevaplayanların kişisel özelliklerini belirlemeye yönelik 10 soru yer almaktadır.

İkinci bölümde; örgütsel güven ölçümü için Bromiley ve Cummings (1996) tarafından geliştirilen "Örgütsel Güven Ölçeği" kullanılmıştır. Bromiley ve Cummings (1996) güveni bilişsel, duygusal ve davranışsal olmak üzere üç boyutta incelemiştir. Araştırmada kullanılan örgütsel güven ölçeğinde örgütsel güvenin sadece duygusal ve bilişsel boyutları yer almaktadır (Tüzün, 2006: 111). Tüzün (2006: 128-130) ölçeği Türkçe'ye çevirmiş, geçerliliğini ve güvenilirliğini ortaya koymuştur. Örgütsel güven ölçeği için, Tekingündüz'ün (2012) bir sağlık kurumunda yaptığı çalışmada bulunan 11 maddelik form kullanılmıştır. Örgütsel güven ölçeğinde bulunan ve negatif düşünce içeren 4, 5, 9 ve 11 numaralı sorular olumsuz tutum ifadeleri olarak kullanılmıştır. Çalışmada ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,84 olarak belirlenmiştir.

Üçüncü bölümde; çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin ölçülmesinde Allen ve Meyer (1997) tarafından geliştirilen "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek üç farklı bağlılık boyutunu kapsamaktadır. Bunlar; duygusal, normatif ve devam bağlılığıdır (Wasti, 2000: 402). Wasti (2000: 409) ölçeği Türkçe'ye çevirmiş, ölçeğin geçerliliğini ve güvenilirliğini ortaya koymuştur. Örgütsel bağlılık ölçeği için, Tekingündüz'ün (2012) çalışmasında bulunan 18 maddelik form kullanılmıştır. Ölçeğin duygusal bağlılık boyutunda yer alan ve negatif düşünce içeren 3, 4 ve 6 numaralı sorular ve normatif bağlılık boyutunda yer alan 1 numaralı soru olumsuz tutum ifadeleri olarak kullanılmıştır. Çalışmada örgütsel bağlılık ölçeğinin Cronbach Alfa katsayısı 0,81 olarak bulunmuştur.

Dördüncü bölümde; Camman vd. tarafından (1979) geliştirilen ve Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi'nden alınan üç ifadeli "İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği"

kullanılmıştır. Gürpınar (2006: 63) ölçeği Türkçe'ye çevirmiş, ölçeğin geçerliliğini ve güvenilirliğini ortaya koymuştur. İşten ayrılma niyeti ölçeği için, Taşkaya'nın (2009) bir sağlık kurumunda yaptığı çalışmasında bulunan 3 maddelik form kullanılmıştır. Çalışmada işten ayrılma niyeti ölçeğinin Cronbach Alfa katsayısı 0,83 olarak bulunmuştur.

Ölçeklerde “1- Kesinlikle katılmıyorum”, “5- Kesinlikle katılıyorum” şeklinde değerlendirilmiştir. Skorlar 5 değerine yaklaştıkça örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti düzeyleri en yüksek seviyeye çıkmakta, 1 değerine yaklaştıkça ise en düşük seviyeye inmektedir.

5.4. Geçerlik güvenilirlik çalışması

Araştırmada, örgütsel güven ölçeğinin bilişsel güven boyutuna ait güvenilirlik katsayısı 0,76; duygusal güven boyutuna ait katsayı ise 0,74 olarak hesaplanmıştır. Örgütsel bağlılık ölçeğinin duygusal bağlılık boyutuna ait güvenilirlik katsayısı 0,71; devam bağlılığı boyutuna ait katsayı 0,80 ve normatif bağlılık boyutuna ait katsayı 0,72 olarak, işten ayrılma niyeti ölçeğinin geneline ait güvenilirlik katsayısı 0,86 olarak hesaplanmıştır. Tezbaşaran (1997: 47), dereceleme tipi ölçekte yeterli sayılabilecek bir güvenilirlik katsayısının olabildiğince 1'e yakın olması gerektiğini ifade etmektedir. Sonuçlara göre ölçeklerin güvenilirliğinin yüksek düzeyde olduğu söylenebilir.

5.5. Verilerin analizi

Ölçeklerden elde edilen faktör puanlarının cinsiyet, medeni durum, kadro durumu, öğrenim durumu, hastanede çalışma süresi ve gelir değişkenlerine göre karşılaştırılmasında bağımsız örneklem için t testi ve ANOVA testleri kullanılmıştır. Grup karşılaştırmaları yapabilmek için bağımsız değişkenlerde bazı kategori birleştirmeleri yoluna gidilmiştir. ANOVA bulgularında anlamlı farklılığın belirlenmesi için Bonferroni testi uygulanmıştır. Ayrıca, aşamalı çoklu regresyon analizi ile örgütsel bağlılık ve örgütsel güven değişkenlerinin, işten ayrılma niyetini yordayıp yordamadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Analizlere ait anlamlılık düzeyi 0,05'tir.

6. Bulgular

Tablo 1. Araştırma Grubunun Sosyo-Demografik Bulgularının Dağılımı

Değişken	Kategori	f	%
Yaş	20-30	148	32,1
	31-38	184	39,9
	39-64	129	28,0
Medeni Durum	Evli	328	71,1
	Bekâr	133	28,9
Öğrenim Durumu	İlköğretim Mezunu	101	21,9
	Lise Mezunu	227	49,2
	Önlisans Mezunu	58	12,6
	Lisans Mezunu	70	15,2
	Lisansüstü Mezunu	5	1,1
Kadro Durumu	Memur	92	20,0
	Hizmet Alım Personeli	369	80,0

Hastanede Çalışma Süresi (Yıl)	0-4	159	34,5
	5-9	152	33,0
	10-31	150	32,5
Aylık Gelir (TL)	900-1000	251	54,4
	1001-1500	110	23,9
	1501-3000	100	21,7

Araştırmaya katılanların %39,9'u 31-38 yaş aralığında; %71,'i evli; %49,2'si lise mezunu; %80'i hizmet alım personeli; %34,5'i 0-4 yıldır hastanede çalışmakta ve %54,4'ü 900-1000 TL arasında aylık gelire sahiptir (Tablo 1).

Tablo 2. Araştırma Grubunun Ölçek Puanları Arasındaki Korelasyon Katsayılarının Dağılımı

	Bilişsel güven		Duygusal güven		Duygusal bağlılık		Devam bağlılığı		Normatif bağlılık		İşten ayrılma niyeti	
	r	p	R	P	r	p	r	P	r	p	r	p
Bilişsel Güven	-	-										
Duygusal Güven	,494	,000	-	-								
Duygusal Bağlılık	,242	,000	,253	,000	-	-						
Devam Bağlılığı	,092	,049	,161	,001	,384	,000	-	-				
Normatif Bağlılık	,411	,000	,288	,000	,322	,000	,223	,000	-	-		
İşten Ayrılma Niyeti	-,295	,000	-,044	,345	-,107	,022	-,041	,382	-,307	,000	-	-

Bilişsel güven ile duygusal güven ve normatif bağlılık puanları arasında 0,05 düzeyinde anlamlı ve orta düzeyde ilişki bulunmaktadır (Tablo 2). Bilişsel güven ile duygusal bağlılık puanları arasında 0,05 düzeyinde anlamlı ve düşük düzeyde ilişkilidir. Bilişsel güven ile devam bağlılığı puanları arasında 0,05 düzeyinde anlamlı ve düşük düzeyde ilişki bulunmaktadır. Bilişsel güven ile işten ayrılma niyeti puanları arasında 0,05 düzeyinde anlamlı, düşük düzeyde ve negatif ilişki bulunmaktadır. Duygusal güven ile duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık puanları arasında 0,05 düzeyinde anlamlı ve düşük düzeyde ilişki bulunmaktadır.

Tekingündüz (2012: 132) sağlık sektöründe yaptığı çalışmada, bilişsel güven boyutu ile duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında orta düzeyde pozitif ilişki; bilişsel güven ile devam bağlılığı arasında düşük düzeyde pozitif ilişki; duygusal güven ve duygusal bağlılık arasında düşük düzeyde pozitif ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Sağlık kurumlarında benzer değişkenlerle gerçekleştirilen çalışma az olduğu için farklı sektörlerde gerçekleştirilen çalışmalara da yer verilmiştir. Çetinel (2008: 115-116) Adapazarı'nda ağır sanayi sektöründe çalışan 112 kişiyle yaptığı çalışmada, bilişsel güven ve duygusal güven boyutlarının, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ile orta düzeyde pozitif ilişki; devam bağlılığı ile negatif ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Demirel (2008: 189) tekstil sektörü çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada, örgüte ve yöneticiye güven ile duygusal bağlılık ve devam bağlılığı arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Gürbüz (2012: 117) çağrı merkezinde

çalışan 123 katılımcı ile yaptığı çalışmada, yöneticiye ve örgüte olan güvenin örgütsel bağlılık alt boyutlarından olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile yüksek düzeyde pozitif ilişki tespit etmiştir.

Duygusal bağlılık ile devam bağlılığı ve normatif bağlılık puanları arasında 0,01 düzeyinde anlamlı ve orta düzeyde ilişki bulunmaktadır. Duygusal bağlılık ile işten ayrılma niyeti puanları arasında 0,05 düzeyinde anlamlı, düşük düzeyde ve negatif ilişki bulunmaktadır (Tablo 2).

Tekingündüz (2012: 101), örgütsel bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık ve normatif bağlılık ve devam bağlılığı arasında yüksek düzeyde; duygusal bağlılık ile devam bağlılığı arasında düşük düzeyde; normatif bağlılık ile duygusal bağlılık arasında orta düzeyde ve devam bağlılığı ile normatif bağlılık arasında orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Brown (2003: 66-67) 361 katılımcı ile yaptığı çalışmada, duygusal bağlılık ile normatif bağlılık arasında orta derecede; normatif bağlılık ile devam bağlılığı arasında düşük düzeyde ilişki belirlenmişken; duygusal bağlılık ile devam bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki olmadığını belirlemiştir.

Literatürde, örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik yapılan bazı araştırmalar, araştırmanın bulgularıyla benzerdir. Aydoğdu (2009: 104), duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile işten ayrılma arasında orta düzeyde negatif ilişki tespit etmiştir. Meyer ve Allen (1993: 549), duygusal bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek düzeyde negatif ilişki; normatif bağlılık ile işten ayrılma arasında düşük düzeyde negatif ilişki tespit etmişlerdir.

6.1. Yaşa ilişkin bulgular

Örgütsel güven boyutları, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinden elde edilen faktör puanlarının yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığı ANOVA ile incelenmiştir. Belirlenen anlamlı farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Bonferroni testi uygulanmıştır (Tablo 3).

Tablo 3. Araştırma Grubunun Yaş Değişkenine İlişkin Bulgular

Grup	Değişken	Yaş	N	Ort	ss	F	p	Anlamlı Farklılıklar
Örgütsel Güven	Bilişsel Güven	20-30	148	19,80	5,20	2,40	,091	-
		31-38	184	19,32	5,14			
		39-64	129	20,59	4,70			
	Duygusal Güven	20-30	148	11,06	2,65	0,08	,927	-
		31-38	184	10,96	2,70			
		39-64	129	10,97	2,25			
Örgütsel Bağlılık	Duygusal Bağlılık	20-30	148	16,89	4,07	3,43	,033	1-3
		31-38	184	17,31	4,31			
		39-64	129	18,13	3,41			
	Devam Bağlılığı	20-30	148	17,99	5,41	4,03	,018	1-3
		31-38	184	19,38	6,31			
		39-64	129	19,78	4,75			
	Normatif Bağlılık	20-30	148	15,39	5,21	1,95	,144	-
		31-38	184	15,18	5,01			
		39-64	129	16,25	4,13			
İşten Ayrılma Niyeti	İşten Ayrılma Niyeti	20-30	148	9,13	3,62	3,88	,021	1-3
		31-38	184	8,70	3,63			
		39-64	129	7,96	3,18			

Yaş aralı 36-64 olan işgörenlerin duygusal bağlılık (ort:18,13) ve devam bağlılığı (ort:19,78) puan ortalamaları, 20-30 yaş aralığındaki çalışanların duygusal bağlılık (ort:16,89) ve devam bağlılığı (ort:17,99) puan ortalamalarından daha yüksektir ($p<0,05$). İşten ayrılma niyeti puan ortalamalarında ise; 39-64 yaş aralığındaki çalışanların puan ortalamalarının (7,96), 20-30 yaş aralığındaki çalışanların puan ortalamalarından (ort:9,13) daha düşük olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$) (Tablo 3).

Meyer ve Allen (1984: 377), daha yaşlı işgörenlerin duygusal bağlılıklarının daha fazla olduğunu sonucuna ulaşmıştır. Öztürk (2013: 61-62), sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde yaptığı çalışmada, 30 yaş üzerindeki işgörenlerin duygusal ve devam bağlılığı düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Çalışma sonuçlarına göre işgörenlerin yaşı arttıkça örgüte olan bağlılıkları da artmaktadır (Dunham, vd., 1994: 371; Benkhoff, 1997: 114; Lok ve Crawford, 1999: 369; Rowden, 2000: 31; Yavuz, 2008: 120).

Literatürde, genç işgörenlerin yaşlı işgörelere göre daha az düzeyde örgütsel bağlılık duyacakları ifade edilmiştir (Meyer ve Allen, 1984: 377; Mathieu ve Zajac, 1990: 171). Genç işgörenlerin örgüte yatırımları daha az olduğundan, örgüte olan bağlılıkları da daha düşük olduğu vurgulanmaktadır (Zeffane, 1994; 1002). Angle ve Perry (1981: 8) yaşın ilerlemesi ile işgörenlerin alternatif iş imkanları bulma ihtimallerinin yada farklı bir eğitim alma imkanlarının azalmaya başlayacağını öne sürmüştür. Blau ve Lunz (1998; 260) daha genç ve daha az iş tatmini duyan işgörenlerin daha fazla işten ayrılma niyeti taşıdıklarını ifade etmiştir.

6.2. Medeni duruma ilişkin bulgular

Örgütsel güven boyutları, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinden elde edilen faktör puanlarının medeni duruma göre farklılaşım farklılaşmadığı t testi ile incelenmiştir (Tablo 4).

Tablo 4. Araştırma Grubunun Medeni Durumuna İlişkin Bulgular

Grup	Değişken	Medeni durum	N	Ort	SS	t	sd	p
Örgütsel Güven	Bilişsel Güven	Evli	328	19,60	5,06	-1,52	459	,129
		Bekar	133	20,39	5,02			
	Duygusal Güven	Evli	328	10,93	2,52	-0,80	459	,426
		Bekar	133	11,14	2,65			
Örgütsel Bağlılık	Duygusal Bağlılık	Evli	328	17,65	4,15	2,10	459	,037
		Bekar	133	16,79	3,64			
	Devam Bağlılığı	Evli	328	19,44	5,90	2,40	459	,017
		Bekar	133	18,05	4,89			
	Normatif Bağlılık	Evli	328	15,32	4,76	-1,58	459	,116
		Bekar	133	16,11	5,05			
İşten Ayrılma Niyeti	İşten Ayrılma Niyeti	Evli	328	8,66	3,56	0,26	459	,794
		Bekar	133	8,56	3,46			

Evli işgörenlerin duygusal bağlılık puan ortalamalarının (ort:17,65), bekar işgörenlerin puan ortalamalarından (ort:16,79) daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Evli işgörenlerin devam bağlılığı puan ortalamalarının (ort:19,44), bekar

işgörenlerin puan ortalamalarından (ort:18,05) daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$) (Tablo 4).

Evli işgörenlerin bakmakla yükümlü olduğu kişilerin olması, örgütsel bağlılığın gelişmesinde önemli bir etkiye sahip olduğu varsayılmaktadır (Angle ve Perry, 1983: 8 Mathieu ve Zajac, 1990: 178; Chiu ve Catherine, 1999: 485; Karrasch, 2003: 234). Taş (2012: 109) 78 hekim ve 173 hemşire ile yaptığı çalışmada duygusal ve normatif bağlılık düzeylerinin evli işgörenlerde bekar işgörenlerden daha yüksek düzeyde olduğunu tespit etmiştir. Sağlık sektörü dışında yapılan farklı çalışmalarda da evli işgörenlerin duygusal bağlılık ve devam bağlılığı düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Sığırı ve Basım 2006: 141; Ertan 2008: 130; Özcan 2011: 132).

6.3. Öğrenim durumuna ilişkin bulgular

Örgütsel güven boyutları, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinden elde edilen faktör puanlarının öğrenim durumuna göre farklılaşmış farklılaşmadığı ANOVA ile incelenmiştir. Belirlenen anlamlı farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Bonferroni testi uygulanmıştır (Tablo 5).

Tablo 5. Araştırma Grubunun Öğrenim Durumuna İlişkin Bulgular

Grup	Değişken	Öğrenim Durumu	N	Ort	SS	F	p	Anlamlı Farklılıklar
Örgütsel Güven	Bilişsel Güven	İlköğretim	101	19,84	4,15	3,24	,040	2-3
		Lise	227	19,31	5,39			
		Yüksek Öğretim	133	20,71	5,01			
	Duygusal Güven	İlköğretim	101	10,71	2,37	1,99	,138	-
		Lise	227	10,91	2,73			
		Yüksek Öğretim	133	11,35	2,37			
Örgütsel Bağlılık	Duygusal Bağlılık	İlköğretim	101	17,84	3,53	2,85	,059	-
		Lise	227	16,95	4,37			
		Yüksek Öğretim	133	17,84	3,67			
	Devam Bağlılığı	İlköğretim	101	21,41	6,01	12,06	,000	1-2
		Lise	227	18,53	5,56			1-3
		Yüksek Öğretim	133	18,12	5,08			
	Normatif Bağlılık	İlköğretim	101	14,62	4,78	3,02	,050	-
		Lise	227	16,03	4,97			
		Yüksek Öğretim	133	15,42	4,64			
İşten Ayrılma Niyeti	İşten Ayrılma Niyeti	İlköğretim	101	8,66	3,16	0,39	,680	-
		Lise	227	8,50	3,78			
		Yüksek Öğretim	133	8,83	3,36			

Lisansüstü öğrenim mezunu işgörenlerin bilişsel güven puan ortalamalarının (ort:20,71), lise mezunu işgörenlerin puan ortalamalarından (ort:19,31) daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). İlköğretim mezunu işgörenlerin devam bağlılığı puan

ortalamalarının (ort:21,41), lise (ort:18,53) ve yüksek (ort:18,12) öğrenim mezunlarının puan ortalamalarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0.01$) (Tablo 5).

Lisansüstü öğrenim mezunlarının bilişsel güven düzeylerinin daha yüksek olması, aldıkları eğitim sonucu diğer işgörenlerin ve yöneticilerin bilgi ve beceri düzeyleri hakkında lise ve ilköğretim mezunlarından daha iyi fikir edinmelerinden kaynaklandığı söylenebilir. Tekingündüz (2012: 103), doktor ve tıpta uzmanlığa sahip işgörenlerin bilişsel güven düzeylerinin diğer öğretim grubundaki katılımcılardan daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Durdağ (2010: 111), lisansüstü eğitim almış hemşirelerin, lise mezunu, meslek yüksek okulu mezunu ve üniversite mezunu hemşirelerden daha az örgütsel güven düzeyine sahip olduğunu belirlemiştir.

İşgörenlerin öğretim durumları yüksek düzeyde olduğunda, örgütten beklentileri de artmaktadır. Örgütler, işgörenlerin beklentilerini karşılayamadıklarında örgütsel bağlılık düzeyi azalmaktadır (Hunt, vd., 1985: 122). Literatürde yapılan araştırmaların çoğunda örgütsel bağlılık ile öğrenim düzeyi arasında negatif ilişki tespit edilmiştir (Angle ve Perry, 1981: 10; Morris ve Scherman, 1981: 520; Mathieu ve Zajac, 1990: 177; Keleş, 2006: 152; Topaloğlu, 2010: 92). Öğrenim düzeyi düşük olan işgörenlerin örgütlerinden ayrıldıkları taktirde yeni bir iş bulma konusunda zorlanacaklarını düşündükleri için devam bağlılığı düzeylerinin daha yüksek olduğu varsayılmaktadır. Tekingündüz (2012: 103) ilköğretim mezunu işgörenlerin devam bağlılığı ve normatif bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğunu; Öztürk (2013: 64-65), sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada, ilköğretim mezunu işgörenlerin duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir.

6.4. Kadro durumuna ilişkin bulgular

Örgütsel güven boyutları, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinden elde edilen faktör puanlarının kadro duruma göre farklılaşp farklılaşmadığı t testi ile incelenmiştir (Tablo 6).

Tablo 6. Araştırma Grubunun Kadro Durumuna İlişkin Bulgular

Grup	Değişken	Kadro Durumu	N	Ort	SS	t	sd	p
Örgütsel Güven	Bilişsel Güven	Memur	92	21,10	4,29	2,71	459	,007
		Hizmet Alım Personeli	369	19,51	5,19			
	Duygusal Güven	Memur	92	11,09	2,06	0,39	459	,696
		Hizmet Alım Personeli	369	10,97	2,67			
Örgütsel Bağlılık	Duygusal Bağlılık	Memur	92	18,24	3,10	2,24	459	,026
		Hizmet Alım Personeli	369	17,20	4,20			
	Devam Bağlılığı	Memur	92	17,80	4,78	-2,35	459	,019
		Hizmet Alım Personeli	369	19,35	5,82			
	Normatif Bağlılık	Memur	92	16,00	4,38	1,00	459	,317
		Hizmet Alım Personeli	369	15,43	4,97			
İşten Ayrılma Niyeti	İşten Ayrılma Niyeti	Memur	92	7,58	3,01	-3,24	459	,001
		Hizmet Alım Personeli	369	8,89	3,60			

Memurların bilişsel güven puan ortalamalarının (ort:21,10), hizmet alım personeli puan ortalamalarından (ort:19,51) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Memurların duygusal puan ortalamaları (ort:18,24), hizmet alım personeli puan ortalamalarından (ort:27,20) yüksekken; memurların devam bağlılığı puan ortalamaları (ort:17,80) hizmet personeli puan ortalamalarından (ort:19,35) daha düşüktür ($p<0,05$). Memurların işten ayrılma niyeti puan ortalamaları (ort:7,58), hizmet alım personeli puan ortalamalarından (ort:8,89) daha düşüktür ($p<0,05$) (Tablo 6).

Öğrenim durumu ile bilişsel güven arasındaki pozitif yönlü ilişki dikkate alındığında, kadrolu işgörenlerin bilişsel güven düzeylerinin hizmet alım personelinde daha yüksek olması, kadrolu işgörenlerin öğrenim düzeyinin daha yüksek olmasıyla açıklanabilir. Tekingündüz (2012: 138), hekimlerin bilişsel güven düzeylerinin diğer işgörenlerden daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Memur olarak kadrolu çalışan işgörenlerin bilişsel güven düzeyleri ve duygusal bağlılık düzeylerinin hizmet alım personelinde daha yüksek olması kadroların kendine özgü özelliklerinden kaynaklandığı varsayılmaktadır.

Kadrolu olarak çalışmayan işgörenlerin örgütün sağladığı imkanlardan (ücret ve sigorta gibi) yararlanmak için maddi bir zorunluluk hissetmeleri nedeniyle, bu işgörenlerin devam bağlılığı düzeylerinin daha yüksek olacağı öne sürülür. Diğer bir yandan ise, kadrolu olarak çalışmayan işgörenlerde duygusal ve normatif bağlılık düzeylerinin gelişmeyeceği ifade edilir (Cohen ve Lowenberg, 1990: 1026; Hartman ve Bambacas, 2000: 103). Hizmet alım personeli olarak çalışan işgörenlerin özlük hakları, çalışma koşulları ve gelir gibi faktörler bakımından daha olumsuz durumda olması ve alternatif iş imkanlarının az olması işgörenlerin örgüte sadece devam bağlılığı boyutunda bağlanması ihtimalini ortaya çıkarmaktadır (Allen ve Meyer, 1990: 4; Meyer ve Allen, 1991: 67).

Türkiye'de iş bulma ve kadrolu olarak çalışma koşulları dikkate alındığında kadrolu işgörenlerin işten ayrılma niyetinin daha az olması beklenmektedir (Yaprak, 2009: 55). Dinçer (2010: 154), 393 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada, Sağlık Bakanlığı'na bağlı hastanelerde çalışan hemşirelerin üniversite hastanelerinde çalışan hemşirelere göre daha az işten ayrılma niyeti geliştirdiklerini tespit etmiştir. Araştırmacı Sağlık Bakanlığı'na bağlı işgörenlerin daha az işten ayrılma niyeti geliştirmelerini kadrolu olarak çalışıyor olmalarına bağlamıştır.

6.5. Hastanede çalışma süresine ilişkin bulgular

Örgütsel güven boyutları, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinden elde edilen faktör puanlarının hastanede çalışma süresine göre farklılaşp farklılaşmadığı ANOVA ile incelenmiştir. Belirlenen anlamlı farklılıkların hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için Bonferroni testi uygulanmıştır (Tablo 7).

Tablo 7. Araştırma Grubunun Hastanede Çalışma Süresine İlişkin Bulgular

Grup	Değişken	Hastanede süre	N	Ort	ss	F	p	Anlamlı Farklılıklar
Örgütsel Güven	Bilişsel Güven	0-4	159	20,88	5,07	5,42	,005	1-2
		5-9	152	19,17	4,89			1-3
		10-31	150	19,38	5,06			
	Duygusal Güven	0-4	159	11,25	2,50	2,26	,106	-
		5-9	152	11,07	2,65			
		10-31	150	10,65	2,51			
Örgütsel Bağlılık	Duygusal Bağlılık	0-4	159	17,35	3,79	0,28	,755	-
		5-9	152	17,60	4,01			
		10-31	150	17,27	4,28			
	Devam Bağlılığı	0-4	159	18,23	5,18	2,92	,055	-
		5-9	152	19,76	5,83			
		10-31	150	19,17	5,90			
	Normatif Bağlılık	0-4	159	16,23	5,11	2,44	,088	-
		5-9	152	15,11	4,49			
		10-31	150	15,27	4,89			
İşten Ayrılma Niyeti	İşten Ayrılma Niyeti	0-4	159	8,22	3,59	3,61	,028	1-2
		5-9	152	9,24	3,30			
		10-31	150	8,45	3,62			

Hastanede 0-4 yıldır çalışan işgörenlerin bilişsel güven puan ortalamalarının (ort:20,88), 5-9 yıldır (ort:19,17) ve 10-31 yıldır (ort:19,38) çalışan işgörenlerin puan ortalamalarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0,01$). 0-4 yıldır hastanede çalışan işgörenlerin puan ortalamalarının (ort:8,22), 5-9 yıldır çalışan işgörenlerin puan ortalamalarından (ort:9,24) daha düşük olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$) (Tablo 7).

Driscoll (1978: 55) işgörenlerin örgütsel güven düzeylerinin örgütte çalışma süresinden etkileneceğini belirtmiştir. Tekingündüz (2012: 109), örgütsel güven ile çalışma süresi arasında anlamlı ilişki tespit etmiştir. İşgörenlerin çalışma süresi arttıkça örgütsel güven düzeyleri azalmaktadır. Araştırmacı bu durumun nedenini, örgüt yeni üye olan işgörenlerin örgütlerine güvenmemeleri için henüz olumsuz bir durumla karşılaşmamaları ve kariyer planları konusunda olumsuz bir durumla karşılaşmamaları şeklinde açıklamıştır. Çınar (2013: 119) 476 öğretmen ile yaptığı çalışmada örgütte çalışma süresi daha az olan işgörenlerin örgütsel güven düzeylerinin daha yüksek olduğunu belirlemiştir.

İşgörenlerin işten ayrılma niyeti geliştirmeleri daha çok örgüt üyeliklerinin ilk yıllarında gerçekleşmektedir. Örgütte çalışma süresi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişki olduğu dikkate alındığında; örgütte uzun süredir çalışan işgörenler, örgüte yeni katılanlara göre daha düşük düzeyde işten ayrılma niyeti geliştirmektedir (Ucho, vd., 2012: 380). Weisberg ve Kirschenbaum (1991: 364-366), örgütte çalışma süresi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişki tespit etmişlerdir. Samadov (2006: 160, bir yıldan az süredir çalışan işgörenlerin işten ayrılma niyeti düzeylerinin daha düşük olduğunu belirlemiştir.

6.6. Gelire ilişkin bulgular

Örgütsel güven boyutları, örgütsel bağlılık boyutları ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinden elde edilen faktör puanlarının hastanede gelir değişkenine göre farklılaşım farklılaşmadığı ANOVA ile incelenmiştir. Belirlenen anlamlı farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Bonferroni testi uygulanmıştır (Tablo 8).

Tablo 8. Araştırma Grubunun Gelir Değişkenine İlişkin Bulgular

Grup	Değişken	Gelir (TL)	N	Ort	ss	F	p	Anlamlı Farklılıklar
Örgütsel Güven	Bilişsel Güven	900-1000	251	19,15	5,37	5,27	,005	1-3
		1001-1500	110	20,41	4,75			
		1501-3000	100	20,89	4,30			
	Duygusal Güven	900-1000	251	10,80	2,77	2,18	,115	-
		1001-1500	110	11,41	2,52			
		1501-3000	100	11,02	1,95			
Örgütsel Bağlılık	Duygusal Bağlılık	900-1000	251	16,78	4,24	6,86	,001	1-2
		1001-1500	110	18,17	3,89			1-3
		1501-3000	100	18,13	3,29			
	Devam Bağlılığı	900-1000	251	19,16	5,95	7,00	,001	1-2
		1001-1500	110	20,26	5,35			2-3
		1501-3000	100	17,40	4,84			
	Normatif Bağlılık	900-1000	251	15,17	4,96	1,79	,168	-
		1001-1500	110	15,83	5,09			
		1501-3000	100	16,18	4,25			
İşten Ayrılma Niyeti	İşten Ayrılma Niyeti	900-1000	251	8,99	3,62	4,50	,013	1-3
		1001-1500	110	8,61	3,55			
		1501-3000	100	7,75	3,11			

Geliri 900-1000 TL arası olan işgörenlerin bilişsel puan ortalamaları (ort:19,15), 1501-3000 TL arası gelire sahip işgörenlerin puan ortalamalarından (ort:20,89) daha düşüktür. 900-1000 TL arası gelire sahip işgörenlerin duygusal bağlılık puan ortalamaları (ort:16,78), 1001-1500 TL (ort:18,17) ve 1501-3000 TL (ort:18,13) gelire sahip işgörenlerin puan ortalamalarından daha düşüktür. 900-1000 TL arası gelire sahip işgörenlerin devam bağlılığı puan ortalamaları (ort:19,16), 1001-1500 TL arası gelire sahip olan işgörenlerin puan ortalamalarından (ort:20,26) daha düşüktür. 1001-1500 TL arası gelire sahip olan işgörenlerin devam bağlılığı puan ortalamaları (ort:20,26), 1501-3000 TL geliri olan işgörenlerin puan ortalamalarından (ort:17,40) daha yüksektir ($p<0,05$). 900-1000 TL arası gelire sahip işgörenlerin işten ayrılma niyeti puan ortalamalarının (ort:8,99), 1501-3000 TL arası gelire sahip işgörenlerin puan ortalamasından (ort:7,75) daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$) (Tablo 8).

Çalışmada düşük gelirli işgörenlerin bilişsel güven düzeylerinin de düşük olması kadro durumları ile paralellik göstermektedir. Düşük gelir grubundaki katılımcılar ise çoğunlukla hizmet alım personelidir. Polat (2009: 56) işgörenlerin geliri arttıkça örgüte olan güven duygularının da artacağını ifade etmiştir. Delhey ve Newton (2003: 100), gelirin örgütsel güven üzerinde pozitif yönde etkili olan faktörlerden biri olduğunu belirtmiştir. Gümüş (2010: 79) 157 katılımcı ile yaptığı çalışmasında ücret düzeyi arttıkça işgörenlerin örgüte olan güven düzeyinin de arttığını belirlemiştir.

Çalışmada alt gelir grubunu oluşturan işgörenler hizmet alım personelidir. Profesyonel beceri gerektirmeyen hizmet alım personeli grubundaki işgörenler alternatif iş imkanlarının olmaması ve örgütten ayrılması durumunda katlanacakları maliyetlerin fazla olması nedeniyle örgütlerine daha fazla devam bağlılığı ile bağlı oldukları varsayılmaktadır. Yapılan farklı çalışmalarda gelir ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir (Mottaz, 1989: 144; Linz, 2004: 282; Iverson ve Buttigieg, 1999: 324).

Gelir düzeyinin düşük olması, işgörenlerin daha yüksek gelir getiren olanaklar aramalarına neden olmakta, işgörende işten ayrılma niyeti oluşmaktadır (Eren, 1993: 271). Orbay (2008: 84) 450 hemşire ile yaptığı çalışmada, gelir faktörünün işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğunu belirlemiştir. Clark ve Harcourt (2000: 68) işgörenlerin geliri ile işten ayrılma niyetleri arasında negatif ilişki tespit etmiştir.

Tablo 9. Tüm Katılımcılar İçin Regresyon Analizi Bulguları

Model	Değişken	R	R ²	Uyarlanmış R ²	Standart Hata	β	t
1	(Sabit)	,307 ^a	,095	,093	3,36		
	Normatif					-0,31	-6,922
2	(Sabit)	,359 ^b	,129	,125	3,30		
	Normatif					-0,22	-4,680
	Bilişsel Güven					-0,20	-4,253
3	(Sabit)	,385 ^c	,148	,143	3,27		
	Normatif					-0,24	-5,048
	Bilişsel Güven					-0,28	-5,273
	Duygusal Güven					0,16	3,241
4	(Sabit)	,400 ^d	,160	,153	3,32		
	Normatif					-0,24	-5,077
	Bilişsel Güven					-0,26	-4,943
	Duygusal Güven					0,16	3,129
	Kadro Durumu					0,11	2,505

Tüm katılımcılarda örgütsel güven ve örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetini yordama durumu aşamalı çoklu regresyon analizi ile incelenmiştir (Tablo 9). İlk modelin, normatif bağlılık değişkeni ile oluşturduğu saptanmıştır. Model 1 olarak adlandırılan bu eşitliğe dayalı olarak, normatif bağlılık tek başına, işten ayrılma niyetindeki değişkenliğin %9,3'ünü açıkladığı belirlenmiştir. Regresyon katsayısı incelendiğinde, bu iki değişken arasında negatif ilişki vardır (H5. Kabul).

Ceylan ve Bayram (2006: 116), normatif bağlılık düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde etkili olduğunu tespit etmiştir. Çakar ve Ceylan (2005: 62), hizmet sektöründe çalışan 84 işgören ile yaptıkları çalışmalarında duygusal bağlılığın, devam bağlılığının ve normatif bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduklarını tespit etmiştir. Uyguç ve Çımrın (2004: 96), laboratuvarında çalışan 101 işgören ile

yaptıkları çalışmalarında, duygusal bağlılığın ve normatif bağlılığın işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. İşgörenlerin duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık düzeyleri arttıkça işten ayrılma niyetlerinin belirli ölçüde azalmaktadır.

Model 2, bilişsel güvenin katılması ile oluşmaktadır (Tablo 9). Bilişsel güven tek başına, işten ayrılma niyetindeki değişkenliğin %3,2'sini açıkladığı belirlenmiştir. Bu iki değişken arasında negatif ilişki olduğu saptanmıştır (H1. Kabul).

Model 3, duygusal güvenin katılması ile oluşmaktadır (Tablo 9). Duygusal güven tek başına, işten ayrılma niyetindeki değişkenliğin %1,8'ini açıkladığı saptanmıştır. Bu iki değişken arasında pozitif ilişki olduğu saptanmıştır (H2. Kabul).

McAllister, (1995: 25-26) bilişsel güven boyutunda yönetimin ve örgütün dürüstlüğü, yeterliliği, teknik becerisi ve bağlılığı gibi özelliklerine yönelik işgörende bir algının oluşması söz konusudur. İşgörende örgüte ve yönetime karşı oluşan algı, işgörenin örgüte yönelik tutum ve davranışlarında etkisini göstermektedir. Çalışma bulgularında bilişsel güvenin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu bulgusu dikkate alındığında, işgörenin bilişsel güven düzeyinin işgören tutum ve davranışlarına olan etkisi işten ayrılma niyetlerini de etkilediği öne sürülebilir.

Güven, işgörenlerin örgütle olan ilişkileri ve örgüt üyeliklerinin devamlılığı üzerinde öne çıkan faktörlerden biridir (Wech, 2002; 359; Brashear vd., 2003; 189; Yazıcıoğlu, 2009: 237). Driscoll (1978: 55) güvenin işgören davranışlarını yönlendirmede önemli bir faktör olduğunu belirtmiştir. Cunningham ve MacGregor (2000: 1586) örgütsel güven, iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti arasında doğrudan ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Carbery vd. (2003: 649) örgütsel güvenin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğunu tespit etmiştir. Thomas vd. (2009: 288) örgütsel güvenin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediğini belirlemişlerdir.

Model 4, kadro durumunun katılması ile oluşmaktadır (Tablo 9). Kadro durumu tek başına, işten ayrılma niyetindeki değişkenliğin %1'ini açıkladığı belirlenmiştir. Analiz bulgularına göre işten ayrılma niyeti ile hizmet alım personeli statüsünde çalışma arasında pozitif yönde ilişki tespit edilmiştir (H6. kabul).

Kadrosuz olarak çalışan hizmet alım personelinin özlük hakları, gelir ve çalışma koşulları bakımından memurlardan daha olumsuz durumda olması işten ayrılma niyeti geliştirmeleri üzerinde etkili olduğu varsayılmaktadır. Yapılan farklı çalışmalarda da kadrosuz olarak çalışmanın işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde etkili olduğunu sonucuna ulaşılmıştır (Cotton ve Tuttle,1986: 57; Moore, 2000: 145; Dinçer, 2010: 154).

7. Sonuç ve Öneriler

Hizmet sunumunda rol alan işgörenlerin örgütsel güven ve örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek oluşu, hastanenin amaç ve hedefleriyle işgörenlerin amaç ve hedeflerinin özdeşleşmesine katkı sağlamaktadır. Sağlık hizmeti sunumunda rol alan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin örgüt içi davranışları ve sorumluluklarını yerine getirmeleri üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Sağlık hizmetinin kendine has özellikleri nedeniyle hizmet sunumunda rol alan işgörenlerin örgüt üyeliklerini sonlandırması hastanelerin çeşitli maliyet unsurlarına katlanmasına neden olmaktadır. Ortaya çıkabilecek en büyük maliyet unsurları da sunulan sağlık hizmetinin kalitesinin

istenilen seviyede olmaması ve hizmet sunumunun aksamasıdır. hizmet sunumunda meydana gelen aksaklıklar hastanelerin varlıklarını sürdürmelerinde etkili olabileceği gibi hizmetin aksaması nedeniyle toplum sağlığı üzerinde de olumsuz etki yaratabilir.

Hastanede çalışan 20-30 yaş aralığındaki işgörenlerin daha fazla işten ayrılma niyeti geliştirmelerinin önüne geçilmesi, duygusal bağlılık ve devam bağlılığı düzeylerinin artırılması için daha genç işgörelere örgüt tarafından kariyer planlamalarında rehberlik yapılmasının, bilgi ve becerilerini geliştirmeleri için eğitim olanaklarının oluşturulmasının, adil bir terfi sisteminin kurulmasının uygun olacağı düşünülmektedir. Böylece kendilerini örgütün değerli bir işgöreni olarak hissedebilirler.

Hizmet alım personelinin kadrosuz olarak iş güvencesi olmadan çalışması ve alternatif iş imkanlarını az olması devam bağlılığı ve işten ayrılma niyeti düzeyleri üzerinde etkili olacağı varsayılmaktadır. Hizmet alım personelin çalışma şartlarının iyileşmesi, iş güvencesine sahip olması ve gelir düzeylerinin artırılması işten ayrılma niyeti geliştirmelerinin önüne geçilmesini sağlayacağı düşünülmektedir.

Öğrenim durumu bağlamında devam bağlılığı düzeyi en yüksek olan ilköğretim mezunlarıdır. İşgörenlerin devam bağlılıklarının yanında normatif bağlılık ve duygusal bağlılık düzeylerinin de artırılması için çeşitli iyileştirmelerin yapılması gerekmektedir. İlköğretim mezunu işgörenlerin, örgütlerine olan bağlılıklarının artırılması için öğrenim düzeylerini arttıracak olanakların tanınmasının önemli olacağı düşünülmektedir. Hizmet içi eğitim olanaklarının yanı sıra işgörenler, öğrenim düzeylerini arttırmaları için teşvik edilebilir ve bu konuda destek sağlanabilir.

Hastanede 0-4 yıldır çalışan işgörenlerin bilişsel güven düzeylerinin daha yüksek olması, örgüte yeni katılmaları nedeniyle olduğu varsayılmaktadır. Örgüte yeni katılan işgörende, henüz iş arkadaşlarının ve yönetimin teknik bilgi ve becerileri hakkında net bir algı oluşmayabilir (McAllister, 1995: 25-26). Dolayısıyla, hastanenin 4 yıldan daha fazla süredir çalışan işgörenlerin bilişsel güven ve normatif bağlılık düzeylerini artırılması için gerekli çalışmalar yapılabilir.

Tüm katılımcılar için yapılan regresyon analizinde işten ayrılma niyetinin bilişsel güven ve normatif bağlılıktan negatif yönde etkilendiği belirlenmiştir. Bilişsel güven ve normatif bağlılığı düşük olan hastanede çalışma süresi 5-9 yıl aralığında olan işgörenler için önlem alınabilir. Ayrıca, 0-4 yıldır hastanede çalışan işgörenlerin örgütsel güven ve örgütsel bağlılık düzeylerinin arttırılarak devam ettirilebilmesi için, işgörelere oryantasyon eğitimlerinin verilmesi ve öz yeterlilik seviyelerini arttırmalarını sağlayacak seminer ve eğitim faaliyetlerine önem verilebilir.

İşgörenlerin gelir düzeylerinin bilişsel güven, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi dikkate alındığında gelir düzeyi düşük olan işgörenlerin bilişsel güven ve duygusal bağlılık düzeyleri düşük, işten ayrılma niyeti düzeylerinin yüksek olması çeşitli düzenlemelerin yapılması gerekliliğini ortaya koymaktadır. Hastanede düşük gelir grubunda olan işgörenlerin daha çok hizmet alım personeli olduğu dikkate alındığında, bu işgörenlerin gelir düzeylerinde iyileştirmelerin yapılması yerinde olabilir.

Tüm katılımcılar için yapılan regresyon analizi sonuçları dikkate alındığında, işgörenlerin işten ayrılma niyeti geliştirmelerini önlemek için bilişsel güven ve normatif bağlılık düzeyleri yükseltilebilir. İşgörenlerin bilişsel güven düzeylerinin yükseltilmesi için, işgörenlerde yöneticilerin, amirlerin ve diğer işgörenlerin gerekli mesleki bilgi ve

beceriye sahip oldukları, sorumluluklarını yerine getirdikleri ve dürüst oldukları yönünde algı oluşması yerinde olacaktır. Yönetici ve amirlerin, sorumluluklarıyla ilgili bilgi ve becerilerini arttıracak eğitimleri almaları ve yeterliliklerinin işgörenler tarafından anlaşılması önerilebilir. Yöneticilerin, işgörenlerle iletişimi de önem kazanmaktadır. İletişim işgörenlerin güven duygusu geliştirmesine katkı sağlamaktadır (Gilbert ve Tang, 1998: 321). Hastane yönetimi işgörenlerin görüş ve önerilerini sunabilecekleri bir ortam oluşturması, aynı zamanda işgörenlerin görüşlerinin değerlendirilerek uygulamaya konması ve iş görenlere geri dönüş sağlanması önerilir. İşgörenlerin gerekli bilgilere ulaşması sağlanarak örgüt işleyişlerine katılmaları sağlanabilir. İşgörenlerin bilişsel güven düzeylerinin yükselmesi için hastane yönetiminin vermiş olduğu sözleri ve taahhütleri tam olarak zamanında yerine getirmeleri faydalı olabilir. Ayrıca, hastane yönetiminin işgörenlere karşı dürüst ve adil bir şekilde yaklaşmaları önerilir. İşgörenler bu sayede örgütüne bilişsel bağlamda güvenmek için rasyonel nedenler tespit edebilir.

İşgörenlerin normatif bağlılık düzeylerinin artırılması için, hastanenin hizmet içi eğitim imkanları sunarak işgörenlerin bilgi, beceri ve yeteneklerinin geliştirilmesi sağlanabilir. İşgören örgütün kendisine yatırım yaptığını düşünmesi örgüte karşı normatif bağlılığının gelişmesini sağlayacaktır. İşgörenlerin normatif bağlılıklarının artırılması için düzenli aralıklarla hastanenin amaçları, hedefleri, misyonu ve vizyonu hakkında bilgilendirilmelerin yapılması önerilir. İşgörenler için örgütün örgüt şeması kapsamında bir kariyer rotasının çizilmesi ve işgörenlerin kendilerini geliştirmeleri için imkan sunulabilir. Hastane yönetimi işgörenlerine yatırım yapması, onlara her bakımdan kendilerini geliştirmeleri için imkan sunması ve işgörenleri desteklemesi normatif bağlılık düzeylerini arttırmada yardımcı olabilir. Ayrıca hastane yönetimi işgörenlerine çeşitli sosyal imkanlar tanıyarak da normatif bağlılık düzeylerinin yükselmesini sağlayabilir.

Bilişsel güven ve normatif bağlılık dışında kadro durumunun da işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu anlaşılmaktadır. Olumsuz çalışma koşullarına, düşük gelire ve kadrolu olarak çalışan memurlara göre özlük hakları bakımından daha olumsuz durumda olan hizmet alım personeli için çeşitli iyileştirmelerin yapılması yerinde olabilir. Hizmet alım personelinin gelir düzeyinde iyileştirme yapılabilmesi sadece hastanenin inisiyatifinde değildir. Dolayısıyla hizmet alım personelinin gelir düzeyi, çalışma şartları ve özlük hakları ile kanun yapıcılar tarafından sistem odaklı iyileştirmeler yapılabilir. Ancak, hastane yönetimi de kurum içerisinde yapılacak iyileştirmelerle işgörenlerin işten ayrılma niyetleri üzerinde etkili olabilecek örgütsel güven ve bağlılık düzeylerini arttırabilir. Hastane tarafında işgören performansının gerçekçi bir şekilde belirlenmesi ve belirlenen performansa göre maddi ve manevi ödüllerin de verilmesi önerilir. İşten ayrılma niyeti en yüksek düzeyde olan hizmet alım personeli için sosyal imkanlar sunulması da, güven düzeylerini arttırarak işten ayrılma niyetlerinin önüne geçilmesi sağlanabilir.

Hastane yönetiminin, insan kaynaklarının yönetimini stratejik yönetim kapsamında ele alması da yerinde olabilir. Hastaneye yeni katılan işgörenlerin, örgüt üyeliklerini devam ettirmeleri için politikalar geliştirebilir. İşgörenlere değer verilen ve işgören çıkarlarının da dikkate alındığı bir örgüt kültürünün oluşturulması faydalı olabilir. Hastane yönetimi, hasta ve işgören memnuniyetinin sağlanması, olumlu kurum imajı oluşturulması ve kurumun varlığını sürdürmesi için işgörenlerin örgütsel güven,

örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerini belirli aralıklarla ölçebilir. Yapılan ölçümler sonucunda hastane geneline yansıtılacak iyileştirilmeler yapılabilir.

Çalışmada, duygusal güven ile işten ayrılma niyeti arasındaki etkinin yönü ile ilgili literatürden farklı bir sonuç elde edildiği için birden fazla evrende aynı kitle üzerinde yeni bir araştırma yapılabilir. Kantitatif araştırma yöntem yerine kalitatif yöntemler kullanılarak elde edilen daha ayrıntılı bilgiler ile literatür ile oluşan çelişkinin nedeni anlaşılabilir.

Kaynakça

- Abdulla, M. H. A., Shaw, J. D. (1999), “Personal Factors And Organizational Commitment: Main and Interactive Effects in the United Arab Emirates”, *Journal of Managerial Issues*, Vol. 11, No.1, 77-93.
- Adenguga, R. A., Adenuga, F. T., Ayodele, K. O. (2013), “Organizational Commitment and Turnover Intention Among Private Universities' Employees in Ogun State”, *Open Journal of Education*, Vol. 1, No. 2, 31-36.
- Aksoy, M. (2009), “İşletmelerde Örgütsel Güven Anlayışının Algılanması ve Demografik Değişkenler Açısından Analizi”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aktay, D. D. (2010), “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki ve Askeri Hastanede Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Alıca, E. (2008), “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Eğilimi Üzerine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Bir Kamu Bankası Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Allen, D. G., Weeks, K. P., Moffitt, K. R. (2005), “Turnover Intentions and Voluntary Turnover: The Moderating Roles of Self-Monitoring, Locus of Control, Proactive Personality and Risk Aversion”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 90, No. 5, 980-990.
- Allen, N. J., Meyer, J. P. (1990), “The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, 1-18.
- Allen, N., J., Meyer, J., P. (1996), Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 49, 252.
- Altuntaş, S. (2008), “Hemşirelerin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Kişisel - Mesleki Özellikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki”, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Angle, H. L., Perry, J. L. (1981), “An Empirical Assessment of Organizational Commitment an Organizational Effectiveness”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 26, 1-14.
- Angle, H. L., Perry, J. L. (1983), “Organizational Commitment: Individual and Organizational Influences”, *Sociology of Work And Occupations*, Vol. 10, No. 2, 123- 146.
- Arı, G. S., Bal, H., Bal, E. Ç. (2010), “İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt. 15, Sayı: 3, 143-166.
- Awamleh, N. A. H. K. (1996), "Organizational Commitment of Civil Service Managers in Jordan: A Field Study", *Journal of Management Development*, Vol. 15, No. 1, 65-74.
- Aydoğdu, S. (2009), “An Emprical Study of The Relationship Between Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention”, Master of Business Administration, Yeditepe University Graduate Institute of Social Sciences.

- Babakus, E., Yavas, U., Kocatepe, O. M. (2008), "The Effects of Job Demands, Job Resources and Intrinsic Motivation on Emotional Exgaustion and Turnover Intentions: A Study in the Turkish Hotel Industry", *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, Vol. 9, No. 4, 384-404.
- Benkhoff, B. (1997), "Disentangling Organizational Commitment", *Personnel Review*, Vol. 26, No. 1/2, 114-131.
- Bilgili, E., Ecevit, E. (2008), "Sağlık Hizmetleri Piyasasında Asimetrik Bilgiye Bağlı Problemler ve Çözüm Önerileri", *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt.11, Sayı: 2, 201-228.
- Blegen, M. A., Mueller, C. W., Price, J. L. (1988), "Measurement of Kinsihp Responsibility for Organizational Research", *Journal of Applied Psycholog*, Vol. 73, No: 3, 402-409.
- Blomqvist, K., Laukkanen, P. H., Nummela, N., Saarenketo, S. (2008), "The Role of Trust Contracts in the Internationalization of Technology Intensive Born Globals", *J. Eng. Technol. Manage*, Vol. 25, No. 1-2, 123-135.
- Boer, M. E., Bakker, A. B., Syroit, J. E., Schaufeli, W., B. (2002), "Unfairness at Work as a Predictor for Absenteeism", *Journal of Organizational Behaviour*, Vol. 23, No. 2, 181-197.
- Brashear, T. G., Boles, J. S., Bellenger, D. N. ve Brooks, C., M. (2003), "An Empirical Test of Trust-Building Processes and Outcomes in Sales Managers-Salesperson Relationships", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 31, No. 2, 189-200.
- Brown, B. 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.
- Buchko, A. A., Weinzimmer, L. G., Sergeyev, A. V. (1998), "Effects of Cultural Context on the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment: A Study of Russian Workers, *Journal of Business Research*, Vol. 43, No.3, 109-116.
- Büte, M. (2011), "Etik İklim, Örgütsel Güven ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki", *Ankara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt. 25, Sayı: 1, 171-192.
- Cameron, S., J., Horsburg, H., E., Armstrong-Stassen, M. (1994). Job Satisfaction, Propensity to Leave and Burnout in RNs and RNAs: A Multivariate Perspective, *Can J Nurs Administration*, Vol. 7, No. 3, 43-64.
- Can, A. (2011), "Çalışanların Psikolojik Sözleşme İhlaline İlişkin Alguları ve Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlişkisi", Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Carbery, R., Garavan, T. N., O'brien, F., Mcdonnell, J. (2003), "Predicting Hotel Managers Turnover Cognitions", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 18, No. 7, 649-679.
- Ceylan, C., Bayram, N. (2006), "Mesleki Bağlılığın Örgütsel Bağlılık ve Örgütten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerinin Düzenleyici Değişkenli Çoklu Regresyon ile Analizi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt. 20, Sayı: 1, 105-120.

- Chang, E. (2002), “Distributive Justice And Organizational Commitment Revisited: Moderation By Layoff in the Case Korean Employees”, *Human Resource Management*, Vol. 41, No. 2, 261-270.
- Chieu, W. C. K., Catherine, W. (1999), “Women-Friendly Hrm and Organizational Commitment: A Study Among Women and Men of Organizations in Hong Kong”, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Vol. 72, No. 4, 485-502.
- Clark, R. P., Harcourt, M. (2000), “The Determinants of Employee Turnover Behaviour: New Evidence From a New Zealand Bank”, *Research and Practice in Human Reseirce Management*, Vol. 8, No. 2, 61-71.
- Cohen, A. (1993), “Age and Tenure in Relation to Organizational Commitment, Ameta-Analysis”, *Basic and Applied Social Psychology*, Vol. 14, No. 1, 143-159.
- Cohen, A., Lowenberg, G. (1990), “A Re-Examination of the Side-Bet Theory as Applied to Organizational Commitment: A Meta-Analysis”, *Human Relations*, Vol. 43, No. 10, 1015-1050.
- Cotton, J. L., Tuttle, J. M. (1986), “Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review With Implications for Research”, *Academy of Management Review*, Vol. 11, No. 1, 55-70.
- Cunningham, J. B., Macgregor, J. (2000), “Turst and the Design of Work Complementary Constructs in Satisfaction and Performance”, *Human Relations*, Vol. 53, 1575-1591.
- Çağ, A. (2011), “Algılanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Sinizme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Çakar, N. D., Ceylan, A. (2005), “İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt. 6, Sayı: 1, 52-66.
- Çalkın, Ö. (2014), “Otel Çalışanlarının Etik Lider Algılaması, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve İş Tatminiyle Demografik Ve İstihdam Özellikleri Arasındaki İlişki”, *Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Çetinel, E. (2008), “Örgütsel Güven ile Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Örnek Olay”, *Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.*
- Çınar, K. (2013), “Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeylerine Yöneticilerinin Farklılıklarla Yönetim Davranışlarının Etkisi”, *Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.*
- Delhey, J., Newton, K. (2003), “Who Trusts?”, *European Societies*. Vol.5, No.2, 93-137.
- Demirel, Y. (2008), “Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt. 15, Sayı: 2, 179-194.
- Dinçer, N. Ü. (2010), “Hemşirelerin İşyeri Şiddetine Maruz Kalma Durumları ile İş Doyumları ve İşten Ayrılma Eğilimleri”, *Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.*
- Doğan, Ş. E. (2013), *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık*, Türkmen Kitapevi, İstanbul.

- Driscoll, J. W. (1978), “Trust And Participation in Organizational Decision Making as Predictors of Satisfaction”, *Academy of Management Journal*, Vol. 21, No. 1, 44-56.
- Dunham, R. B., Grube, J. A., Castaneda, M. B. (1994), “Organizational Commitment: the Utility of an Integrative Definition”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 79, No. 3, 370-380.
- Durdağ, F. M. (2010), “Psikolojik Taciz Algısının Örgütsel Güven Üzerindeki Rolü”, *Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Durna, E. ve Eren, V. (2005), “Üç Bağlılık unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık” *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt. 6, Sayı: 2, 210-219.
- Eberthardt, B. J., Pooyan, A. ve Moser, S., B. (1995), “Moderators of the Relationship Between Job Satisfaction and Nurses' Intention to Quit” *The International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 3, No. 4, 394-406.
- Eren, E. (1993), *Yönetim ve Organizasyon*, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Eren, E. (2014). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayım Dağıtım, 14. Baskı, İstanbul.
- Ersoy, S., Bayraktaroğlu, S. (2012), *Örgütsel Bağlılık, İçinde, Örgütsel Davranışta Güncel Konular*, Editör, D. E. Özler, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Ertan, H. (2008), “Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme”, *Doktora Tezi, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Ertürk, Z. B. S. (2012), “Ankara İli Genel Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Algıları ve Denetim Odağı İle İlişkisi”, *Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*.
- Gilbert, J. A., Tang, T. L. P. (1998), “An Examination of Organizational Trust Antecedents”, *Public Personnel Management*, Vol. 27, No. 3, 321-338.
- Gökdoğan, D. (2012), “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Algılarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, *Yüksek Lisans Tezi, Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Göler, U. (2008), “Örgütlerde Yaşanan Çatışmalar ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Otel İşletmeciliği Örneği”, *Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekizmart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., Gaertner, S. (2000), “A Meta Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium”, *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3, 463-488.
- Grusky, O. (1996), “Career Mobility and Organizational Commitment”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 10. No. 4, 488-503.
- Gümüş, H. (2010), “Liderlik ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Gündoğan, T. (2010), “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Bir İnsan Kaynakları Bölümünde Uygulama”, *Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Güney, S. (2011), *Örgütsel Davranış*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

- Günlük, M. (2010), “Muhasebecilerin Mesleki ve Örgütsel Bağlılık, İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürbüz, R. (2012), “Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık ile İlişkisi”, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürpınar, G. (2006), "An Empirical Study of Relationships Among Organizational Justice, Organizational Commitment, Leader-Member Exchange and Turnover Intention", Master Thesis, Yeditepe University, Graduate Institute of Social Sciences.
- Habib, M. N., Mukhtar, S., Jamal, W. (2010), “Why Would Quit? Factors Influencing Teachers' Intentions to Quit in Private Sector Higher Educational Institutes of Peshawar, Pakistan” Institute of Interdisciplinary Business Research, Vol. 1, No. 12, 213-237.
- Hartman, L. C., Bambacas, M. (2000), “Organizational Commitment: A Multi Method Scale Analysis and Test of Effects”, The International Journal of Organizational Analysis, Vol. 8, No. 1, 89-108.
- Harvey, P., Harris, K. J., Martinko, M. J. (2008), “The Mediated Influence of Hostile Attributional Style on Turnover Intentions”, Journal of Business and Psychology, Vol. 22, No. 4, 333-343.
- Huff, L., Kelley, L (2003), “Levels Of Organizational Trust in Individualist Versus Collectivist Societies: A Seven Nation Study”, Organizational Science, Vol. 14, No. 1, 81-90.
- Hunt, S. D., Chonko, L. H., Wood, V. R. (1985), “Organizational Commitment and Marketing”, Journal of Marketing, Vol. 49, 112-128.
- Hwang, I., Kuo, J. (2006), “Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention an Examination of Public Sector Organization”, Journal of American Academy of Business Cambridge, Vol. 8, No. 2, 254-259.
- Ingersoll, G. L., Olsan, T., Drew-Cates, J., Deviney, B. C. (2002), “Nurses' Job Satisfaction, Organizational Commitment and Career Intent”, The Journal of Nursing Administration, Vol. 32, No. 5, 250-263.
- Iverson, R. D., Buttigieg, D. M. (1999), “Affective, Normative and Continuance Commitment: Can The Right Kind of Commitment Be Managed?”, Journal of Management Studies, Vol. 36, No. 3, 307-333.
- Iverson, R. D., Deery, M. (1997), “Turnover Culture in the Hospitality Industry” Human Resource Management Journal, Vol. 7, No. 4, 71-82.
- Joiner, T. A., Bakalis, S. (2006), “The Antecedents of Organizational Commitment: The Case of Australian Casual Academics”, International Journal of Educational Management Journal, Vol. 9, No. 2, 262-279.
- Kahya, C. (2013), “Dönüştürücü ve Etkileşimli Liderlik Anlayışları İle Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişkide Örgütsel Güvenin Rolü”, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karasar, N. (2005). Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar-İlkeler-Teknikler, Nobel Yayınevi, 15. Baskı, Ankara.
- Karrasch, A. I. (2003), “Antecedents and Consequences of Organizational Commitment”, Military Psychology, Vol. 15, No. 3, 225-236.

- Kath, L. M., Magleyb, V. J., Marmet, M. (2010), “The Role of Organizational Trust in Safety Climate's Influence on Organizational Outcomes”, *Accident Analysis and Percention*, Vol. 42, 1488-1497.
- Kavuncubaşı, Ş. ve Yıldırım, S. (2010). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi*, Siyasal Kitapevi, Ankara.
- Kaya, M. Y. (2008), “Yükseköğretim Kurumlarında Çalışan Akademisyenlerin Çalışma Biçimlerinin Örgütsel Bağlılıklarına ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keleş, Çelik, N. H. (2006), “İş Tatmini Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapıla Bir Araştırma” Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Koçoğlu, M. (2012), “Çalışanların Örgütlerine Yönelik Girişimcilik Yönelimi Algıları, Örgüt Desteği, Kariyer Tatminleri ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma” Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Lambert, E. G. (2006), “I Want to Leave: A Test of a Model of Turnover Intent Among Correctional Staff”, *Applied Psychology in Criminal Justice*, Vol. 2, No. 1, 57-83.
- Lee, S. H., Lee, T. W., Lum, C. F. (2008), “The Effects of Employee Services on Organizational Commitment and Intentions to Quit”, *Personel Review*, Vol. 37, No. 2, 222-237.
- Linz, S. (2004), “Motivating Russian Workers: Amalysis of Age and Gender Diffirences”, *Journal of Socio-Economics*, Vol. 33, No. 3, 261-289.
- Lok, P., Crawford, J. (1999), “The Relationship Between Commitment and Organizational Culture, Subculture, Leadership Style and Job Satisfaction in Organizational Change Development”, *The Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 20, No. 7, 365-374.
- Lu, K. Y., Lin, P. L., Wu, C. M., Hsieh, Y. L., Chang, Y., Y. (2002), “The Relationships Among Turnover Intentions, Professional Commitment and Job Satisfaction of Hospital Nurses”, *Journal of Professional Nursing*, Vol. 18, No. 4, 211-227.
- Martin, T. N. (1979), “A Contextual Model of Employee Turnover Intentions”, *Academy of Management Journal*, Vol. 22, No. 2, 313-324.
- Mathieu, J. E., Zajac, D. M. (1990), “A Review and Meta-Analysis of The Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment”, *Psychological Bulletin*, Vol. 108, No. 2, 171-194.
- Mcallister, D. J. (1995), “Affect and Cognition Based Trust as Foundation for Interpersonal Cooperation in Organizations”, *Academy of Management Journal*, Vol. 38, No.1, 24-59.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1984), “Testing the “Side-Bet Theory” of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 69, No. 3, 372-378.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1991), “A Three Compment Conceptualization of Organizational Commitment”, *Human Resource Management Rewiev*, Vol. 1, 61-98.

- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1993), "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and test of Three-Component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, No. 4, 538-551.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1997), *Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application*, Advanced Topics in Organizational Behavior, Sage Publications, Usa.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L. ve Topolnytsky, L. (2002), "Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization: A Meta-Analysis Of Antecedents, Correlates And Consequences", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 61, No.1, 20-52.
- Mitchell, T. R., Holton, B. C., Lee, T. W., Sablybski, C. J., Erez, M. (2001), "Why People Stay: Using Job Embeddedness to Predict Voluntary Turnover", *The Academy of Management Journal*, Vol. 44, 1102-1121.
- Moore, E. J. (2000). One Road to Turnover an Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals, *Mis Quarterly*, Vol. 24, No. 1, 141-168.
- Morris, J. H., Scherman, J. D. (1981), "Generalizability of an Organizational Commitment Model, *Academy of Management Journal*, Vol. 24, No. 3, 512-526.
- Mottaz, C. (1989), "An Anaysis of the Relationship Between Attitudinal Commitment and Behavioral Commitment", *The Sociological Quartely*, Vol. 30, No. 1, 144-151.
- Nadiri, H., Tanova, C. (2010), "An Investigation of the Role of Justice in Turnover Intentions, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior in Hospitality Industry", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29 No. 1, 33-41.
- Nyhan, R. C. (2000), "Changing the Paradigm: Trust and its Role in Public Sector Organizations", *The American Review of Public Administration*, Vol. 30, 87-109.
- Nyhan, R. C., Marlowe, H. A. (1997), "Devlopment and Psychometric Properties of the Organizational Trust Inventory", *Evaluation Review*, Vol. 21, No.5, 614-635.
- Orbay, T. N. (2008), "Hastanelerde Hemşirelerin İşte Kalma ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- O'reilly, C., Chatman, J. (1986), "Organizational Commitment and Physhological Attachment: The Effects of Compliance, Indentification, and Internalization on Prosocial Behavior", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 3, 492-499.
- Öner, B. (2010), "Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Performans Değerlendirme Sürecinde Oluşan Adalet Algısının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Özbek, M. F. (2006), "Çalışma İlişkilerinde Güven: Yönetim Politikaları, Güven ve Bağlılık İlişkisi Konusunda Bir Türkiye ve Kırgızistan Uygulaması", Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özcan, B. (2011). "Örgüt Kültürü Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdevecioğlu, M. (2004), "Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri", *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt. 37, Sayı: 4, 97-115.

- Öztürk, M. (2013), “Örgütsel Bağlılık ve Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri (Kırklareli Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Park, J., Gürsoy, D. (2012), “Generation Effects Onwork Engagement Among U.S. Hotel Employees”, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 31, No. 4, 1195-1202.
- Perry, R. W., Mankin, L. D. (2007), “Organizational Trust, Trust in Chief Executive and Worric Satisfaction”, *Public Personel Management*, Vol. 36, No. 2, 165-179.
- Polat, S. (2009), *Örgütsel Güven*, Pagem Akademi, Ankara.
- Randall, D. M. (1987), "Commitment and the Organization: the Organization Man Revisited", *Accademy of Management Review*, 12(3), s. 460-471.
- Robinson, S. L., Rousseau, D. M. (1994), “Violating the Psychological Contract: Not the Exception But the Norm”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 15, No. 3, 245-259.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., Camerer, C. (1998), "Introduction to Special Topic Forum Not so Different After All: A Cross-Discipline View of Trust", *Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 3, 393-404.
- Rowden, R. W. (2000), “The Relationship Between Charismatic Leadership Behaviors and Organizational Commitment”, *The Leadership & Organization Development*, Vol. 21, No.1, 30-35.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous, A. G. (1988), “Impact of Exchange Variables on Exit, Voice Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction”, *Academy of Management Journal*, Vol. 31, No. 3, 599-627.
- Samadov, S. (2006), “İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Semercioğlu, M. S. (2012), “Özel ve Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin İş Doyumu ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Alan Çalışması”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Shortell, S. M., Kaluzny, A. D. (1983). *Organization Theory and Health Care Management*, Wiley and Sons, New York.
- Sığrı, Ü., Basım, N. (2006), “İş Görenlerin İş Doyumu ile Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Cilt. 12, Sayı: 6, 131-154.
- Stephen, A. S., Hartman, K. (1984), "Individual Exploration to Organizational Commitment or Withdrawal", *Academy of Management Journal*, Vol. 27, No.2, 308-329.
- Sürgevil, O. (2007), “Çalışma Yaşamında Örgütsel Bağlılık”, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şahin, G. (2014), “Sigorta Sektöründe Ücret Yönetiminin İşten Ayrılma Üzerindeki Etkisi ve İstanbul İlinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Şimşek, Ş., Akgemci, T., Çelik, A. (2011), *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Gazi Kitabevi, 7.Baskı, Ankara.

- Tan, H. H., Tan, C. S. F. (2000), "Toward the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization", *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, Vol. 126, No. 2, 241-260.
- Taş, Ö. (2012), "Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Arasındaki İlişki: Özel Bir Hastane Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Taşkaya, S. (2009), "Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamaları ile Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin İş Tatmini ve İsten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri" Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Tekingündüz, S. (2012), "Örgütsel Bağlılık Üzerinde Örgütsel Güven ve İş Tatminin Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Çalışması". Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Terekli, G. (2010), "Örgütsel Güven Boyutları ve İş Tatmini İlişkisi: Tekstil İşletmesinde Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tezbaşaran, A. (1997), *Likert Tipi Ölçek Geliştirme Kılavuzu*, Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara.
- Thomas, G. F., Zolm, R., Hartman, J. L. (2009), "The Central Role of Communication in Developing Trust and its Effect on Employee Involment", *Journal of Business Communication*, Vol. 46, No. 3, 287-310.
- Topaloğlu, G., I. (2010), "İşgörenin Adalet ve Etik Algıları Açısından Örgütsel Güven İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi", Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tutar, H. (2014), *Örgütsel Psikoloji Endüstri ve Örgüt Psikolojisine Yeni Yaklaşımlar*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Türesin, H. (2012), "Örgüt Çalışanlarının Paternalistik Liderlik Algıları, Öğrenilmiş Güçlülük Düzeyleri, İş Tatmin Düzeyleri ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tüzün, İ. K. (2006), "Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi; Uygulamalı Bir Çalışma", Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ucho, A., Mkavga, T., Onyishi, I. (2012), "Job Satisfaction, Gender, Tenure and Turnover Intentions Among Civil Servants in Benue State", *Institute of Interdisciplinary Business Research*, Vol. 3, No.11, 378-380.
- Ulrich, D. (1998), "Intellectual Capital = Competence X Commitment" *Sloan Management Review*, Vol. 39, No. 2, 15-26.
- Uyguç, N., Çımrın, D. (2004), "DEÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt. 19, Sayı: 1, 91-99.
- Uygur, A. (2007), "Örgütsel Bağlılık ile İşgören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması", *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, s. 71-85.

- Wasti, S. A. (2000), "Meyer ve Allen Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenirlilik Analizi", 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, 25-27 Mayıs Nevşehir, 401-410.
- Weisberg, J., Kırsschenbaum, A. (1991), "Employee Turnover Intentions: Implications From a National Sample", The International Journal of Human Resource Management, Vol. 2, No. 3, 359-375.
- Yalçın, A., İplik, F. N. (2007), "A Grubu Seyahat Acentelerinde Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Vol. 18, 483-500.
- Yaprak, E. (2009), "Hemşirelerin İşten Ayrılma Niyetlerini Belirleyen Faktörler: Örgüt İklimi, Sosyodemografik ve Çalışma Özellikleri", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yavuz, E. (2008), "Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik Davranışının Örgütsel Bağlılığa Etkisinin Analizi, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Yavuz, Ş. (2009), "Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesi Çalışanlarının Liderlik Algılarının ve Örgütsel Bağlılıklarının İş Tatmini Üzerine Etkisi", Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Yazıcıoğlu, İ. (2009), "Konaklama İşletmelerinde İş Görenlerin Örgütsel Güven Duyguları ile İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Bir Alan Çalışması", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt. 8, Sayı: 30, 235-249.
- Yüceler, A. (2009), "Örgütsel Bağlılık ve Örgüt İklimi İlişkisi: Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt. 22, 445-48.
- Sertlek, T. (2008), "Taşeron İşçi Olmak", Toplum ve Hekim Dergisi, Cilt. 23, Sayı: 5, 335-337.
- Taşkıran, G. (2011). "Taşeron İşçilerde Örgütlenme Sorunları: Sağlık İşçileri Üzerine Bir Araştırma", III. Sosyal Haklar Uluslararası Sempozyumu, Poster Bildiri.

Examination of the Impact of the Hospital Administrative Staff's Organizational Trust and Organizational Commitment Levels on their Intention to Quit

Deniz Tugay ARSLAN
Ankara University
Ankara, Turkey
d.tugayarslan@gail.com

Afsun Ezel ESATOĞLU
Ankara University
Ankara, Turkey
afsunezel@yahoo.com

Extensive Summary

Introduction

Health industry, a labour-intensive sector in service industry, differentiate from many other sectors as a result of its requirements. Hospitals are organizations specialized in a high level as required by the health services; they provide services not in a specific time period but every hour of the day and every day of the week. Patients and health care providers are required to be in close one-to-one relationship during health services (Shortell and Kaluzny, 1983: 13-14). Other employees such as physicians and nurses having a direct role in the delivery of health services must also work in coordination (Bilgili and Ecevit, 2008: 203; Taş, 2012: 1).

Organizational Trust

According to Tutar (2014: 327), organizational trust is the level of confidence of the employee in the practices of the organization and in the words and actions of his/her manager. According to Perry and Mankin (2007: 167), on the other hand, organizational trust is the strong emotional connection of the employees to the organization, their adopting the objectives and values of the organization and willingness to make effort for the organization. Kath et al. (2010: 488) shape organizational trust upon organizational roles, relationships, experiences and mutual commitments; and defined as the positive expectations regarding the intention and actions of the members at each level of the organization.

Organizational Commitment

According to O'Reilly and Chatman (1986: 492), organizational commitment is a concept expressing the internalization dimension expressing the harmony of the objectives and values of the organization and employees; the level of integration of the employee with the organization; the dimension of identification where they can express themselves with the request to be close to the other employees in the organization; and the consistence dimension targeting to reach personal goals. The idea, which foresees that the performances, motivation and work satisfaction of the employees committed to the organization will be high, explains the reason why the organizations value the organizational commitment. Another notable point is that discontinuity of the employees, their intention to quit, and reduced performances which all result in disruption of the organizational activities, have a negative relation to the organizational commitment (Awamleh, 1996: 65; Randall, 1987: 462; Ersoy and Bayraktaroğlu, 2012: 3).

Intention to Quit

The concept of intention to quit is defined by Martin (1979: 316) as the level of quit of the employees from the organization, while Rusbult et al. (1988: 599) defined it as the active and destructive action by the employees when they are not satisfied with the work conditions. There is the intention to quit behind the behaviour of employees quitting voluntarily (Allen, et al., 2005: 980). Quitting a job voluntarily takes place in a planned manner and it is approached as a planned behaviour theory. As understood so far, the intention to quit happens voluntarily and planned (Stephen and Hartman, 1984: 309; Özdevecioğlu, 2004: 98).

Method

The objective of the study is to examine the impact of organizational trust and organizational commitment dimensions on the intention to quit. In the study, the variables of organizational trust, organizational commitment and intention to quit of the employees have been examined in terms of varying across certain socio-demographic characteristics (age, marital status, educational level, being a tenured staff, working period in the hospital, income, etc.).

Population of the study consists of the employees working in a hospital operating in Ankara, as officers and outsourced staff. The study, in relational screening model, employs questionnaire method as its measurement technique. Face-to-face questionnaire form is composed of four sections; 10 questions addressing the personal specifications of the responders in the first section; “Organizational Trust Scale” developed by Bromiley and Cummings (1996) for measuring organizational trust is used in the second section; “Organizational Commitment Scale” developed by Allen and Meyer (1997) is used in the third section for measuring the organizational commitment levels of the employees; and “Intention to Quit Scale” developed by Camman et al. (1979) and taken from Michigan Organizational Evaluation Survey, is used in the last section.

Findings

Average scores of employees between age 39-64 of emotional commitment (\bar{x} :18,13) and commitment to continue (\bar{x} :19,78) are higher than the average scores of employees between age 20-30 (\bar{x} :16,89) and (\bar{x} :17,99), respectively ($p<0,05$). Their average scores of intention to quit are, on the other hand, employees between age 39-64 have less score than employees between age 20-30, (7,96) and (\bar{x} :9,13), respectively ($p<0,05$).

It was detected that emotional commitment average scores of married employees (\bar{x} :17,65) is higher than the single employees (\bar{x} :16,79) ($p<0,05$). Continuing commitment average scores of married employees were found to be higher than the single employees (\bar{x} :19,44 and 18,05, respectively) ($p<0,05$).

Cognitive trust average scores of graduate grad employees (\bar{x} :20,71) were found to be higher than high-school graduates (\bar{x} :19,31) ($p<0,05$); while primary school graduate employees' continuity average scores (\bar{x} ::21,41) were found to higher than high-school graduates (\bar{x} :18,53) and higher education graduates (\bar{x} :18,12) ($p<0,01$).

Cognitive trust average scores of the officers (\bar{x} :21,10) were found to be higher than service personnel (\bar{x} :19,51) ($p<0,05$). Emotional average scores of the officers, on the other hand (\bar{x} :18,24), were found to be higher than service personnel (\bar{x} :27,20)

while the continuity commitment average scores of the officers (\bar{x} :17,80) were found to be lower than service personnel (\bar{x} :19,35) ($p<0,05$). Average scores of intention to quit of officers (\bar{x} :7,58) were found to be lower than service personnel (\bar{x} :8,89) ($p<0,05$).

Cognitive trust score averages of the employees working for 0-4 years in the hospital (\bar{x} :20,88) were found to be higher than the employees working for 5-9 years (\bar{x} :19,17) and 10-31 years (\bar{x} :19,38) ($p<0,01$). Average scores of employees working for 0-4 years (\bar{x} :8,22) were found to be lower than employees working for 5-9 years (\bar{x} :9,24) ($p<0,05$).

Cognitive score averages of the employees with income between 900-1000 TL (\bar{x} :19,15) were found to be lower than the employees with income between 1501-3000 TL (\bar{x} :20,89). Emotional commitment score averages of the employees with income between 900-1000 TL (\bar{x} :16,78) were found to be lower than the score averages of the employees with income between 1001-1500 TL (\bar{x} :18,17) and between 1501-3000 TL (\bar{x} :18,13). Continuity commitment score averages of the employees with income between 900-1000 TL (\bar{x} :19,16) were found to be lower than the score averages of the employees with income between 1001-1500 TL (\bar{x} :20,26). Continuity commitment score averages of the employees with income between 1001-1500 TL (\bar{x} :20,26) were found to be higher than score averages of the employees with income between 1501-3000 TL (\bar{x} :17,40) ($p<0,05$). Intention to quit score averages of the employees with income between 900-1000 TL (\bar{x} :8,99) were found to be higher than score averages of the employees with income between 1501-3000 TL (\bar{x} :7,75) ($p<0,05$).

Regression status of organizational trust and organizational commitment on intention to quit was analysed with multiple regression analysis for all participants. The first model was detected as being formed with normative commitment variable. Depending on that equality named Model 1, normative commitment was detected as solitarily explaining 9,3% of the variation in the intention to quit. When the regression coefficient was examined, there was a negative relation between these two variables. Model 2 was established with the participation of cognitive trust. Cognitive trust was detected as solitarily explaining 3,2% of the variation in the intention to quit. A negative relation was detected between these two variables. Model 3 was established with the participation of emotional trust. Emotional trust was detected as solitarily explaining 1,8% of the variation in the intention to quit. A positive relation was detected between these two variables. Model 4 was established with the participation of the status of being a tenured staff. Status of tenure was detected as solitarily explaining 1% of the variation in the intention to quit. The findings of the study indicates a positive relation between the intention to quit and working as a service personnel.

Result and Recommendations

It has been determined that employees in the 20-30 age range working at the hospital have developed more intention to quit. It is considered appropriate to organize training opportunities for young employees to guide career planning and to improve their knowledge and skills by the organization.

Primary education graduates have the highest level of continuing commitment in the context of educational level. It is believed that recognizing opportunities to increase the level of education for primary school graduates to increase their commitment to their organizations is important. In addition, the cognitive trust levels of the employees

who have been working in the hospital for 0-4 years were found to be higher. It is assumed that the level of cognitive trust in the new participating workforce is due to the fact that colleagues and management have not yet established a clear perception of their technical knowledge and skills.

In regression analysis for all participants, it was determined that the intention to quit was negatively affected by cognitive trust and normative commitment. In order to increase the cognitive trust levels of the employees, it will be appropriate to create perception that managers, supervisors and other employees have the necessary professional knowledge and skills, to fulfil their responsibilities and be honest. The hospital management is advised to create an environment where employees can present their views and suggestions.

When the income levels of the employees are related to the cognitive trust, emotional attachment, continuity and intention to quit, low level of cognitive trust and emotional commitment of the low income level and low level of intention to quit require various adjustments. It may be appropriate to make improvements in the income levels of these employees when it is taken into account that the low-income group of employees at the hospital are majorly the service personnel.

Apart from cognitive trust and normative commitment, status of tenure is also found as having an impact on the intention to quit. It will be appropriate to make improvements in the working conditions of the service personnel who have negative working conditions, low income and who are in a more unfavourable status in terms of personal benefits compared to tenured officers.