



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
MARMARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ
KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK ALGILARININ
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞ TATMİNİNE
ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI**

TUTKU GENÇ
YÜKSEK LİSANS TEZİ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

DANIŞMAN Prof. Dr. MEHVEŞ TARIM

2019-İSTANBUL

TEZ ONAYI

TEZ ONAYI

Kurum : Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Programın seviyesi : Yüksek Lisans
Anabilim Dalı : Sağlık Yönetimi
Tez Sahibi : Tutku GENÇ
Tez Başlığı : Sağlık Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılarının
Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisinin Araştırılması
Sınav Yeri : Anabilim Dalı Toplantı Salonu
Sınav Tarihi : 17/06/2019 11:00

Tez tarafımızdan okunmuş, kapsam ve kalite yönünden Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

| Danışman (Unvan, Adı, Soyadı) | Kurumu |
|---|-----------------------|
| Prof. Dr. Mehveç TARIM | Marmara Üniversitesi |
| Sınav Jüri Üyeleri (Unvan, Adı, Soyadı) | |
| Doç. Dr. Emre İŞÇİ | Marmara Üniversitesi |
| Dr. Öğr. Üyesi Pınar Kılıç AKSU | Yeditepe Üniversitesi |

İmza



Yukarıdaki jüri kararı Enstitü Yönetim Kurulu'nun 05.07.2019 tarih ve 82 sayılı kararı ile onaylanmıştır.

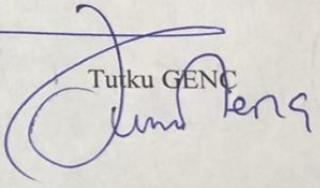

Prof. Dr. Feyza ARICIOĞLU
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürü

-Sınav evrakları 3 iş günü içinde ıslak imzalı tek kopya halinde Enstitüye teslim edilmelidir.

-Bu form bilgisayar ortamında doldurulacaktır.

BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmayla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

Tutku GENÇ


TEŞEKKÜR

Tez çalışmam boyunca ilgisini ve desteğini esirgemeyen değerli danışman hocam Prof. Dr. Mehveş TARIM'a en derin teşekkürlerimi iletmekte ve saygılarımı sunmaktayım.

Varlığıyla yaşantıma mutluluk katıp beni motive eden ve tez çalışmamı bitirmeme vesile olan biricik kızım Arya Arven GENÇ'e teşekkürlerimi sunarım.

Desteklerinden dolayı eşim Sertan GENÇ'e bana karşı duyduğu sarsılmaz inancından ve karşılaştığım zorluklara benimle birlikte tahammül edip, enerjisini benimle paylaşabildiğinden dolayı teşekkürlerimi sunarım.

Eğitim hayatımın her döneminde ve çalışmalarımın tüm aşamasında maddi manevi desteklerini eksik etmeyen sevgili aile üyelerim; annem Emine Sedef İLKAKIN'a, kardeşlerim Arzu İLKAKIN, Derya İLKAKIN ve Levent İLKAKIN'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Rahmetli babam Ahmet Nejat İLKAKIN'a sonsuz teşekkürlerimle.

| İÇİNDEKİLER | SAYFA NO |
|--|---------------------|
| TEZ ONAYI | i |
| BEYAN | ii |
| TEŞEKKÜR | iii |
| İÇİNDEKİLER | iv |
| SEMBOLLER/KISALTMALAR LİSTESİ | ix |
| ŞEKİLLER LİSTESİ | x |
| TABLolar LİSTESİ | xi |
| ÖZET | 1 |
| SUMMARY | 2 |
| 1. GİRİŞ ve AMAÇ | 3 |
| 2. GENEL BİLGİLER | 4 |
| 2.1. SOSYAL SORUMLULUK ve KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK KAVRAMI | 4 |
| 2.1.1. Sosyal Sorumluluk Tanımı | 4 |
| 2.1.2. Tarihte Sosyal Sorumluluk Kavramı | 5 |
| 2.1.3. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Tanımı | 6 |
| 2.1.4. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Modelleri | 7 |
| 2.1.4.1. Ackerman Modelinde Sosyal Duyarlılık | 7 |
| 2.1.4.2. Davis Modelinde Sosyal Sorumluluk | 7 |
| 2.1.4.3. Sethi Modelinde Sosyal Sorumluluk | 8 |
| 2.1.4.4. Carroll Modeline Göre Dört Boyutlu Sosyal Sorumluluk | 8 |
| 2.1.4.5. Wartick ve Cochran'ın Sosyal Sorumluluk Modeli | 8 |

| | |
|--|----|
| 2.1.4.6. Wood'un Sosyal Sorumluluk Modeli | 8 |
| 2.1.5. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Stratejileri | 8 |
| 2.1.5.1. Engelleme stratejisi | 9 |
| 2.1.5.2. Savunma Stratejisi | 9 |
| 2.1.5.3. Uyumlaşma Stratejisi | 9 |
| 2.1.5.4. Geleceğe Yönelik Strateji | 9 |
| 2.1.6. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Boyutları | 9 |
| 2.1.6.1. Ekonomik Sorumluluk | 10 |
| 2.1.6.2. Hukuki Sorumluluk | 10 |
| 2.1.6.3. Etik Sorumluluk | 11 |
| 2.1.6.4. Gönüllü Sorumluluk | 11 |
| 2.1.7. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Alanları | 11 |
| 2.1.7.1. Sermayedarlara Karşı Sosyal Sorumluluk | 11 |
| 2.1.7.2. Çalışanlara Karşı Sosyal Sorumluluk | 12 |
| 2.1.7.3. Müşterilere Karşı Sosyal Sorumluluk | 13 |
| 2.1.7.4. Topluma ve Çevreye Karşı Sosyal Sorumluluk | 13 |
| 2.1.7.5. Devlete Karşı Sosyal Sorumluluk | 15 |
| 2.1.8. Kurumsal Sosyal Sorumluluğun İşletmeler Açısından Fayda ve Zararları | 15 |
| 2.2. ÖRGÜT ve ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI | 16 |
| 2.2.1. Örgüt Tanımı | 16 |
| 2.2.2. Örgütsel Bağlılığın Tanımı | 17 |
| 2.2.3. Örgütsel Bağlılığın Gelişim Süreci | 18 |
| 2.2.4. Örgütsel Bağlılık Kategorileri | 19 |

| | |
|---|----|
| 2.2.4.1. Tutumsal Bağlılık | 20 |
| 2.2.4.2. Davranışsal Bağlılık | 20 |
| 2.2.5. Araştırmacılara Göre Örgütsel Bağlılık Kategorileri | 21 |
| 2.2.5.1. Etzioni'nin Kategorisi | 21 |
| 2.2.5.2. Kanter'in Kategorisi | 22 |
| 2.2.5.3. Mowday Kategorisi | 22 |
| 2.2.5.4. Allen ve Meyer'in Kategorisi | 23 |
| 2.2.6. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler | 23 |
| 2.2.6.1. Kişisel Faktörler | 24 |
| 2.2.6.2. Örgütsel Faktörler | 24 |
| 2.2.6.3. Örgüt Dışı Faktörler | 25 |
| 2.2.7. Örgütsel Bağlılığın Dereceleri | 25 |
| 2.2.7.1. Düşük Örgütsel Bağlılığın Olumlu ve Olumsuz Etkileri | 26 |
| 2.2.7.2. İlmli Örgütsel Bağlılığın Olumlu ve Olumsuz Etkileri | 26 |
| 2.2.7.3. Yüksek Örgütsel Bağlılığın Etkileri | 26 |
| 2.2.8. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları | 27 |
| 2.2.8.1. Örgütsel Bağlılık ve Performans | 27 |
| 2.2.8.2. Örgütsel Bağlılık ve İş Gücü Devri | 27 |
| 2.2.8.3. Örgütsel Bağlılık, İşe Geç Gelme ve Devamsızlık | 28 |
| 2.2.9. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algısının Örgütsel Bağlılığa Etkisi | 28 |
| 2.3. İŞ TATMİNİ KAVRAMININ ÇERÇEVESİ | 29 |

| | |
|--|----|
| 2.3.1. İş Tatmini Kavramı | 29 |
| 2.3.2. İş Tatmini Kuramları | 30 |
| 2.3.2.1. Kapsam Kuramları | 30 |
| 2.3.2.2. Süreç Kuramları | 34 |
| 2.3.3. İş Tatmininin Önemi | 36 |
| 2.3.3.1. Bireysel Açıdan Önemi | 36 |
| 2.3.3.2. Örgütsel Açıdan Önemi | 36 |
| 2.3.3.3. Sağlık Çalışanları İçin Önemi | 36 |
| 3. GEREÇ VE YÖNTEM | 39 |
| 3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi | 39 |
| 3.2. Araştırmanın Yöntemi | 39 |
| 3.2.1. Demografik Bilgi Formu | 40 |
| 3.2.2. Örgütsel Bağlılık Ölçeği | 40 |
| 3.2.3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği Faktör Analizi | 40 |
| 3.2.4. İş Tatmini Ölçeği | 42 |
| 3.2.5. İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi | 42 |
| 3.2.6. Algılanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ölçeği | 45 |
| 3.2.7. Algılanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ölçeği Faktör Analizi | 46 |
| 3.3. Verilerin Analizi | 48 |
| 4. BULGULAR | 49 |
| 5. TARTIŞMA VE SONUÇ | 69 |
| KAYNAKLAR | 74 |
| EKLER | 83 |

SEMBOLLER/KISALTMALAR LİSTESİ

- AKSS : Algılanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk
AKSSÖ: Algılanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ölçeği
İT : İş Tatmini
Ort. : Ortalama
ÖB : Örgütsel Bağlılık
r : Korelasyon Katsayısı
SPSS : Statistical Package for the Social Sciences
ss : Standart Sapma
vb. : Ve benzeri
ÇYDD : Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği

ŞEKİLLER LİSTESİ

| | SAYFA NO |
|--|----------|
| Şekil 1. B.Caroll'un Kurumsal Sosyal Sorumluluk Piramidi | 10 |
| Şekil 2. Davranışsal Yaklaşım | 21 |
| Şekil 3. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinin Örgütlere Uygulanması | 32 |

TABLolar LİSTESİ

| | SAYFA NO |
|--|----------|
| Tablo 1.Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi, Faktör Yük Değerleri ve Yönlendirilmiş Bileşen Analizi Sonuçları | 41 |
| Tablo 2.İş Tatmini Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi, Faktör Yük Değerleri ve Yönlendirilmiş Bileşen Analizi Sonuçları | 44 |
| Tablo 3.Algılanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Açıklayıcı Faktör Analizi, Faktör Yük Değerleri ve Yönlendirilmiş Bileşen Analizi Sonuçları | 47 |
| Tablo 4.Katılımcıların Demografik Özellikleri Dağılımları | 49 |
| Tablo 5.Katılımcıların Yaş ve Çalışma Süreleri Değerleri | 50 |
| Tablo 6.Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Dağılımı | 51 |
| Tablo 7.Çalışanların İş Tatmini Düzeyleri Dağılımı | 51 |
| Tablo 8.Çalışanların Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algı Düzeyleri Dağılımı | 52 |
| Tablo 9.Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Ölçek Soruları Dağılımları | 53 |
| Tablo 10.Katılımcıların İş Tatmini Ölçek Soruları Dağılımları | 54 |
| Tablo 11.Katılımcıların Algılanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ölçek Soruları Dağılımları | 55 |
| Tablo 12.Katılımcıların Cinsiyeti ve Çalıştıkları Pozisyona Göre AKSS ve Alt Boyutları Karşılaştırması | 57 |
| Tablo 13.Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre AKSS ve Alt Boyutları Karşılaştırması | 58 |
| Tablo14.Katılımcıların Eğitim Düzeyine Göre AKSS ve | |

| | |
|---|----|
| Alt Boyutları Karşılaştırması | 59 |
| Tablo 15.Katılımcıların Toplam Çalışma Süresine Göre AKSS ve Alt Boyutları Karşılaştırması | 61 |
| Tablo 16.Katılımcıların Kurumda Toplam Çalışma Sürelerine Göre AKSS ve Alt Boyutları Karşılaştırması | 63 |
| Tablo 17.Katılımcıların AKSS Boyutları ve İş Tatmini Boyutları İlişkisi | 66 |
| Tablo 18.Katılımcıların AKSS Boyutları ve Örgütsel Bağlılık Boyutları İlişkisi | 68 |

ÖZET

Tezin Başlığı ve Anabilim Dalı: Sağlık Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılarının Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisinin Araştırılması - Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı-2019

Öğrencinin Adı ve Soyadı : Tutku Genç

Danışmanın Adı ve Soyadı : Prof. Dr. Mehveş Tarım

Kurumsal sosyal sorumluluğun öneminin artması ile birlikte kurumsal sorumluluğun örgüt performansı üzerindeki etkisi üzerine yapılan araştırmaların da sayısının arttığı görülmektedir. Kurumsal sosyal sorumluluğun çalışanların örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeyi amaç edinen araştırmalar ise oldukça az sayıdadır. Bu çalışmada ise hastane çalışanlarının algıladıkları kurumsal sosyal sorumluluğun örgütsel bağlılıklarına ve iş tatminine olan etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Araştırma doğrultusunda Marmara Üniversitesi Pendik Eğitim ve Araştırma Hastanesinin tüm birim çalışanları ile yüz yüze anket yapılarak veriler toplanmış ve çalışmaya 160 sağlık çalışanı katılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 21 programı kullanılmış olup analiz sonucuna göre sağlık çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algıları ile örgütsel bağlılıkları ve iş tatminleri arasında pozitif yönlü orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Algı, hastane, kurumsal sosyal sorumluluk, örgütsel bağlılık, iş tatmini

SUMMARY

Thesis Title and Department: The Study of Impact of Health Employee's Corporate Social Responsibility Perception on Organizational Commitment and Job Satisfaction. - Marmara University Department of Health Management-2019

Name Surname of the Student : Tutku Genç

Name Surname of the Supervisor : Prof. Dr. Mehveş Tarım

With the expanding significance of corporate social responsibility, the number of researches carried on corporate social responsibility and organizational performance has increased also. However, there are limited number of researches made to define the impact of corporate social responsibility on organizational commitment and job satisfaction. The purpose of this reserach is to determine the effect of employee's corporate social responsibility perception on organizational commitment and job satisfaction. The data has been collected with questionnaire from the employees working at a public hospital. A total of 160 employees attended the study. The data has been analyzed with SPSS 21. The findings of the research is that there is a moderate positive and significant relationship between the corporate social responsibility perception and organizational commitment and there is a moderate positive and significant relationship between the corporate responsibility perception and job satisfaction.

Keywords: Perception, hospital, corporate social responsibility, organizational commitment, job satisfaction

1. GİRİŞ VE AMAÇ

Çağımızın yoğun rekabet dünyasında, işletmeler yalnızca ürün ve hizmet çıkartan örgütler olarak değil eş zamanda topluma, çevreye ve paydaş gruplara karşı sorumluluğu olan varlıklar olarak görülmektedir. Dolayısıyla kurumsal sosyal sorumluluk kurumların paydaşlarına, müşterilerine, topluma, devlete ve çalışanlarına karşı sorumlu davranmasını ve tüm icraatlarında etik duyarlılığa sahip olmasını gerektirmektedir. Kurumsal sosyal sorumluluk tüm işletmeler tarafından gerçekleştirilebilmektedir. Literatürde kısıtlı çalışma olmasına rağmen sağlık sektörü ve hastaneler de kurumsal sosyal sorumluluk yönünde faaliyetlerde bulunun işletmelerdir.

Sosyal sorumluluk faaliyetleri sayesinde hastanelerin hem marka değerleri artmakta, hem de hastaların ve hastane çalışanlarının kuruma olan güven, bağlılık ve sadakati artmaktadır. Çalışanlar; sorumluluklarını yerine getiren etik duyarlılığa sahip bir kurumda çalışmaktan memnuniyet duymakta, işten tatmin olmakta ve bu sayede örgüte olan bağlılıkları artmaktadır. Bu kapsamda kurumsal sosyal sorumluluğa önem veren hastaneler nitelikli personeli işe alma ve elde tutma konusunda daha avantajlı duruma gelmektedir. Çünkü çalışanlarına, hastalara, devlete, paydaşlara ve topluma karşı sorumluluklarını yerine getirerek toplumsal/sosyal fayda sağlayan bir kurumda çalışmak çalışan için daha cazip olmakla birlikte kariyerlerinin geri kalanının da kurumda çalışma konusunda daha istekli ve gayretli olmaktadır.

Bu çalışmada Marmara Üniversitesi Pendik Eğitim ve Araştırma Hastanesinin birim çalışanlarının kurumsal sosyal sorumluluk algısı araştırılmış ve iş tatmini ve örgütsel bağlılığa olan etkisi incelenmiştir.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. SOSYAL SORUMLULUK ve KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK KAVRAMI

2.1.1. Sosyal Sorumluluk Tanımı

Yaşanan ekonomik krizler ve biten savaşlar işletmeleri farklı arayışlara sürüklemiştir. Bu sayede ortaya çıkan kurumsal sosyal sorumluluk kavramı devlet teşviki ile doğmuştur.

Değişen dünyada Sosyal sorumluluk kavramı, tarih boyunca pozitif ilgi alacak şekilde değişim görerek kurumlar açısından ekonomik sebeplerini gerçekleştirmek ve aldıkları kararların, insanlara dokunan ahlaki, sosyal ve yasal açıdan yaptırımlarının olduğu icraat de bulunurlarken ilgili durumu göz ardı etmemeleri gerektiği bildirilmektedir (Ören ve Top, 2008).

Toplum bilimi anlamına gelen sosyal kavramı Türk Dil Kurumundaki karşılığıdır (TDK, 2015). Toplumlar değişik kültürlerden gelen bireylerden oluşmaktadır. Kurumları ise işte bu farklı kültürlerden gelen insanlar oluşturmaktadır. Sorumluluk kavramı ise; Bireyin şahsi davranışlarını veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın neticelerini üstlenmesi, sorumluluk alması anlamı taşımaktadır (TDK, 2015).

Klasik örgüt kuramında örgütün kâr marjını arttırmak ve ekonomik kazanç için yapılan tüm oluşumlar kabul görürken küreselleşme olgusu ile birlikte toplumun beklentileri ve bireylerin talepleri daha eski senelere oranla daha modern bir havaya bürünmüştür (Göksu, 2006).

Günümüzde küreselleşme olgusu ile birlikte bireylerin beklentileri senelere göre farklılaşma göstermiştir. 1960 yılından itibaren 30 sene boyunca tüketicilerin çevre hassasiyetleri ilerleme göstermiş çevreye ve topluma duyarlı kurumlardan beklentileri işletmelerin örgütsel kazanç beklentilerinin değişmesine neden olmuş

bununla birlikte tüm faaliyet aşamalarında zarar vermeme, çevreyi geliştirme ve koruma yükümlükleri olarak farklılaşmayı sosyal sorumluluk olarak ifade edebilir (Çakır, 2006).

Sosyal sorumluluk anlaşılacağı şekilde ekonomik endişenin üzerine etik ilkelere ve yasal zorunluluklara uymayı da zorunlu kılmaktadır. Toplumun beklentilerini ifadesizlikle karşılayan kurumlar için başarı söz konusu bile olamayacak. Bu sebeple sosyal sorumluluk, karar verici durumda olan yöneticilerin şahsi, kurumsal ve toplumun genel çıkarlarını geliştirerek, toplumu koruyacak faaliyetlere eğilmeleri önemli zorunluluk olmaktadır (Halıcı, 2001).

Bu bilgiler altında sosyal sorumluluk, topluma fayda sağlayan, kurum içinde gerekse kurum dışındaki bireyleri iş ahlâkına, ekonomik ve yasal kurallara uygun tarzda memnun etmeye yönelik faaliyetlerdir (Yılmaztürk, 2011).

2.1.2. Tarihte Sosyal Sorumluluk Kavramı

Sosyal sorumluluk kavramı son yıllarda önemli bir kavram olarak işletmeler tarafından öncelikli faaliyetler arasına girmeye başlamıştır. Bu döneme kadar bireylerin hakları yazılı olmayan ve/veya yazılı kanunlarla korunmaktaydı (Çakır, 2006).

Sosyal sorumluluğun gelişimi M.Ö 1792-1750 döneminde ilk yazılı kanunlar olan Hammurabi kanunları ile başlamaktadır. Gelişmiş medeniyetler olmamasına karşın Hammurabi kanunlarının içeriğinde muhasebe kayıtları, envanter kontrolü, iş gören ve işveren, müşteri ve tüccar ilişkilerini düzenlemekte, ücret sistemleri gibi detayları içermekte idi. Sanayi öncesi dönem olarak ifade edilen o dönemlerde ünlü bilimciler Aristo ve Eflatun sayesinde yetkilendirmeler ve sorumluluklar konusunda esneklikler sağlanmıştır. Dinlerin ve medeniyetlerin ortaya çıkması ile başlayan sosyal sorumluluk kavramında Hz. Musa On Emri din anlamında sosyal sorumluluk kavramına esneklik getirenler arasındadır (Çakır 2006; Yüceldi, 2009).

Sanayi sonrası dönem, yeni keşiflerin, makinelerin üretim ve icraat de olduğu dönemdir (Çakır, 2006). O dönemlerde büyük kurumlar kazandıkları gücü küçük

yapıları ezmek, iş görenlere kötü davranarak kullanmış ve bunun sonunda doğan büyük buhran sebebiyle büyük oranda üretim kayıplarına ve işsizliğe sebep olmuştur (Göksu, 2006).

Sanayileşme ile birlikte doğan iyi çalışma koşulları ve işsizlere yardım ihtiyacı, çevre kirliliği ve atık yönetimi gibi konularda toplum örgütlerinin baskısının artması ve devletin yasalarla zorunlu kılması sonucu örgütlerin birinci öncelikli amacı olan ekonomik kârdan ziyade toplumsal değerlere de önem vermesi gerekliliği konusunda gönüllük esasıyla faaliyetlerde bulunmaları gerçeği doğmuştur (Yüceldi, 2009).

2.1.3. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Tanımı

Sosyal sorumluluk bilincinin işletmelerde kullanılması kurumsal sosyal sorumluluk kavramını açıklar. Kurumsal sosyal sorumluluk kurumların rekabet ortamında var olmalarını sağlayan kalite, fiyat gibi faktörlerle etkilidir. Kavram kurumların var oldukları sosyal çevrelerinde kurumun olumlu etkilerini arttırıp olumsuz etkilerini azaltır. (Gemici, 2010).

Avrupa Birliğinin tanımına göre; Kurumsal sosyal sorumluluk kavramı, kurumların sosyal ve çevresel sorunlara karşı duydukları kaygıları karşı yürüttükleri faaliyetlerini kendi istekleri doğrultusunda çalışanları, tedarikçiler, müşteriler, ortaklar, kredi verenlerle paylaşması ve toplum yararına olacak şekilde yürütmesidir (Yüceldi, 2009).

Günümüzde ise, ilgili kavramı gelişen tüketiciler; alışveriş yapmak, ortaklıklar kurmak, çevreye duyarlı işletmelerden yararlanmak bilincindedirler (Akkoyunlu ve Kolyoncuoğlu, 2014).

Literatür bilgileri doğrultusunda tarih boyunca kurumsal sosyal sorumluluk artarak önem kazanmış ve ünlü düşünürler tarafından modeller oluşturulmuş ve en değerli olanları Ackerman, Davis, Sethi ve Carroll'un sosyal duyarlılık modelleri sayılabilir (Gemici, 2010).

2.1.4. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Modelleri

2.1.4.1. Ackerman Modelinde Sosyal Duyarlılık

Ackerman'a göre kurumlar sosyal sorumluluk uygulamaları uzman görüşüyle işleyişe göre yönergeler oluşturmalı ve öğrenmeleri sağlanmalıdır. Sonrasında hazırlanan yönergeleri ve stratejileri işletmenin her görev seviyesindeki iş görenlere benimsetmeli ve uygulamasının zorunluluğunu savunmuştur. İşletmelerin sosyal anlamda amacının tek başına sorumluluk değil cevaplama ve karşılama anlamında duyarlılık olduğunu ileri sürmektedir (Top ve Öner, 2008). Ackerman'ın sosyal duyarlılık modeli üç aşamadan meydana gelmektedir.

Politika Aşaması: İşletmenin izleyeceği sosyal sorumluluk politikalarında yönergeleri içinde buldukları sosyal çevrenin beklentilerini kapsamakla birlikte hazırladıkları raporlar diğer işletmeler içinde bir rehber olma görevi üstlenmektedir (Top ve Öner, 2008).

Öğrenme Aşaması: İşletmeler var olan sosyal sorunlara çözüm yolları üretebilmek adına sorunun özüne inerek öğrenmeye çalışmaktadır bu durum ise iki aşamalı olarak uzmanlığa dayalı ve yönetici düzeyinde öğrenmedir. Uzmanlığa dayalı öğrenmede konunun uzmanı olan kişi eğitim yoluyla çalışanlara öğrenme sağlarken, yönetici düzeyinde öğrenmede ise sosyal sorun ile ilgili politikalar yöneticiler tarafından verilmektedir (Erden 2011).

Örgütsel Yükümlülük Aşaması: Belirlenen politikaların faaliyete geçirilmesidir.

2.1.4.2. Davis Modelinde Sosyal Sorumluluk

Davis modelinde; işletmeler kaynaklarını toplumun ihtiyaçları için kullanmaları rekabetçi piyasalarda kalıcı olmalarını sağlayacaktır ve sosyal sorumluluğun işletmelerin öncelikli amaç olması gerektiğini fakat sorunlar ortaya çıktığında sorunun çözmenin daha öncelik olduğunu düşünmüştür (Top ve Öner, 2011).

2.1.4.3. Sethi Modelinde Sosyal Sorumluluk

Farklı bir bakış açısı ile doğan varsayım, ekonomik ve yasal etiğe uygun icraatler de olunması fakat toplumun norm ve sosyal değerlerinin korunması gerekliliği ve işletmelerin gelecek zamanda oluşabilecek beklentiler karşısında öngörülerinin olması gerektiği üzerinde doğan modeldir (Top ve Öner, 2011).

2.1.4.4. Carroll Modeline Göre Dört Boyutlu Sosyal Sorumluluk

Archie B. Carroll, savunduğu görüşe göre kurumlar gönüllü olarak sosyal sorumluluklarını yapmalıdırlar. Bunlar gönüllü etik, ekonomik ve yasal sorumluluklardır (Top ve Öner, 2011).

2.1.4.5. Wartick ve Cochran'ın Sosyal Sorumluluk Modeli

Wartick ve Cochran'ın modelinde kavram ikiye ayrılmıştır. Birincisi varsayılan haklardan ve yükümlülüklerden oluşan ayrıca iş dünyasının meşruiyetini sağlayan toplumsal sözleşme kavramıdır. İkincisi ise kurumlara toplum içerisinde bir ahlaki sorumluluğun olduğunu ortaya koyan açıklamadır (Yamak, 2007).

2.1.4.6. Wood'un Sosyal Sorumluluk Modeli

Wood sosyal sorumluluk modellerini kendi açısından eksik yönlerini incelemiş ve çözüm önerileri eklemiştir. Modelin boyutları ilkeler, tepkisellik süreçleri ve sonuçlarıdır. Carroll'ın kavram boyutlarını; meşruiyet kamusal sorumluluk ve yönetsel takdir ilkesi olarak yenilemiştir (Yamak, 2007).

2.1.5 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Stratejileri

Kurumsal sosyal sorumluluk stratejileri, kurumların sosyal sorunlar karşısında verecekleri cevap uygulayacakları faaliyetlerde kılavuz niteliği taşımaktadır (Erden, 2011). Stratejileri; engelleme, savunma, uyumlaşma ve geleceğe yönelik olarak gruplayabiliriz (Halıcı, 2001).

2.1.5.1. Engelleme stratejisi

Engelleme stratejisi benimsemiş işletmeler sosyal sorumluluk davranışında bulunmadıkları gibi yasal sosyal sorumluluklarını yerine getirmemekte ve işletmenin sosyal sorumluluklara uymadığını paydaşları ve toplumdan saklamakla birlikte öğrenmemeleri için faaliyette bulunmaktadır (Bir, 2008).

2.1.5.2. Savunma Stratejisi

Savunma stratejisi benimsemiş işletmeler sosyal sorumluluk davranışlarını yasal zorunluluktan değil iş sorumluluğu olarak gönülsüz yerine getirmektedirler. Rekabetçi piyasalarda tek öncelik olarak kendi paydaşlarını koruma politikası izleyen bu işletmeler diğer gruplarının haklarını göz ardı etmek yönünde ahlaki tercih yapmaktadırlar (Bir, 2008).

2.1.5.3. Uyumlaşma Stratejisi

Bu işletmeler sosyal sorumluluğu kabul ederek ekonomik, yasal ve etik sorumluluklarını yerine getirme çabası gösterirken işletmenin paydaşlarının çıkarlarını gözetirken diğer grupları göz ardı etmemektedirler (Bir, 2008).

2.1.5.4. Geleceğe Yönelik Strateji

Bu stratejiyi benimseyen işletmeler lider işletmeler özelliği göstermektedir. Liderlerin genel özelliği sadece kendilerini düşünmek değil aynı zamanda yandaşlarını da düşündürmektir. Geleceğe yönelik strateji uygulayan kurumlar, kendi paydaşları kadar toplumun da refahını yükseltmek yönünde çalışmalarda öncülük etmektedirler (Bir, 2008).

2.1.6. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Boyutları

İşletmelerin sosyal sorumluluklarını etik, hukuki ve ekonomik olarak üç ayrı alanda yerine getirebilirler.

Şekil 1. B.Caroll'un Kurumsal Sosyal Sorumluluk Piramidi



Kaynak: Ata, H. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Uygulamalarının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinde Dışsal Prestij Algısının Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, İstanbul.

2.1.6.1. Ekonomik Sorumluluk

Kurumların kuruluş sebeplerinin en temelini ekonomik sorumlulukları oluşturmaktadır (Özdemir, 2009). İşletmelerin asli görevinin ortaklarına kar faydasını sağlaması ve hukuki olarak toplumu gözetmesi, toplumun ve diğer paydaşların desteğiyle birlikte işletmenin ekonomik olarak daha başarılı olacağını ifade etmektedirler (Gemici, 2010).

2.1.6.2. Hukuki Sorumluluk

Çağımızda modern toplumlar faaliyetlerin uygulanması sırasında farklı kanun ve kaidelere sahiptirler. Örgütler açısından da durum böyledir. Kurumlar hukuki çerçeveler içerisinde ekonomik faaliyetlerini yerine getirmesi yasalarla zorunlu hale getirilmiştir (Göksu, 2006).

Tüm işletmeler bu yasalar çerçevesinde ekonomik faaliyetlerini yerine getirmek zorundadır (Özdemir, 2009).

2.1.6.3. Etik Sorumluluk

Etik sorumluluklar toplumun kültürel değerlerine uygun beklentiler ile uyumlu, zamanla değişen değerlere ayak uydurabilen yasaların ötesinde sorumluluk türü olduğu belirtilmektedir (Vural ve Coşkun , 2011).

2.1.6.4. Gönüllü Sorumluluk

Gönüllü sorumluluğun tanımı "Kurum çalışanlarının bağımsız bir sosyal projede ve/veya yerel toplum kuruluşlarında sosyal amaçları desteklemek üzere yeteneklerini, zamanlarını bağışlayarak, gönüllü olarak çalıştıkları teşebbüsüdür" şeklinde yapılmıştır (Kotler ve Lee, 2006, aktaran Akkoyunlu ve Kalyoncuoğlu, 2014).

2.1.7. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Alanları

Kurumsal sosyal sorumluluk kapsamında kurumların nelere karşı sorumlu oldukları önemlilik göstermekle birlikte işletmelerin ana amaçları kâr elde etmektir fakat kâr elde ederken uyguladıkları yatırım stratejileri topluma çevreye yasalara etik kurallara aykırı olmayacak şekilde kurallara uygun hareket etmek durumundadırlar. İşletmelerin sosyal sorumluluklarını kurum içi olarak sermayedar ve çalışanlarına karşı sorumlulukları ve kurum dışı olarak ise müşterilerine, çevreye, devlete ve nihayetinde topluma karşı sorumlulukları olarak sınıflandırabiliriz.

2.1.7.1.Sermayedarlara Karşı Sosyal Sorumluluk

İşletmelerin kurulum aşamasında en önemli kaynağı sermayedir dolayısıyla işletmelere sermaye sağlayıcılar aktardıkları sermayeleri geri kazanmak hatta kâr elde etme beklentisi içine girerler. İşletmelerin büyüme ve gelişmelerinde devamlılıklarının sağlanmasında en önemli sorumluluklarından biri de

sermayedarlarına karşı gelirlerini arttırmak ve yeni hissedarlar sağlamaktır. Bu ön koşulu yerine getiremeyen işletmelerin varlıkları tehlike altına girebilmektedir (Aktan ve Börü, 2007).

2.1.7.2. Çalışanlara Karşı Sosyal Sorumluluk

Modern çağda kurumsal sosyal sorumluluğun uygulanması ile birlikte işletmeler açısından amaçlarına ulaşmada anahtar görevi gören en önemli olgulardan biri de çalışanlara karşı sosyal sorumluluklardır. Çalışanların motivasyonu, fiziksel varlıklarının yanı sıra sosyal bir varlık olmaları işletmeler için önem arz etmekte birlikte işletmenin başarısında da büyük önem arz etmektedir (Develioğlu ve Martı, 2012).

Kurumların iş görenlerine karşı yerine getireceği sorumlulukları şöyle maddeleyebiliriz (Çimen 2007);

- Dengeli, yeterli ve adil ücret sistemi kurmak
- İşe alım sırasında uygun işe uygun çalışan sağlayarak adil davranmak
- Güvenli ve sağlıklı iş koşulları sağlamak
- İş güvenliğini sağlamak
- Hizmet içi eğitimlerle gelişimi sağlamak
- Kariyer planlaması yaparak çalışanı yönlendirmek
- Özel hayatın gizliliğini sağlamak saygı duymak
- Çalışma hayatının kalitesini arttırmak
- Çalışanların gerek sözel gerek ise fiziksel tacize karşı korumak
- Cinsel ayrımcılık yapmamak
- Sendika kurma ve grev hakkına saygı duymak
- Çocuk işçi çalıştırmamak.

2.1.7.3. Müşterilere Karşı Sosyal Sorumluluk

İşletmelerin ortak vizyonlarının başında müşteri memnuniyeti gelmektedir. Aynı zamanda işletmeler arasında rekabet ortamının oluşmasında müşterilerin satın alma davranışları, ihtiyaçları ve talepleri büyük rol oynamaktadır. Günümüzde gelişen teknoloji ile birlikte müşterilerin beklentileri ne olursa olsun sadece ihtiyaçlarının doyurulması değil aynı zamanda ihtiyaçlarını karşılayan kurumların sosyal sorumlulukları bilincinin yerleşmesi ve duyarlı hale gelmelerini sağlamak adına yeri geldiğinde tepkilerini koyabilmektedirler. Örneğin doğaya zarar veren, çocuk işçi çalıştıran, çalışanların haklarını önemsemeyen işletmeler müşteriler tarafından rağbet görmemekte hatta ürettikleri ürünleri almamak ya da sundukları hizmetlerden yararlanmamak gibi tepkilerle karşılaşmaktadırlar (Erden, 2011).

Globalleşen ekonomi ile birlikte rekabetçi piyasalarda işletmelerin müşterilerine karşı sorumlulukları şöyle sıralanabilir (Torlak, 2001);

- Tüketici talep ve ihtiyaçlarına uygun mal ve hizmet üretmek
- Üretilen ürünlerin içeriği ve kullanımı sırasında tüketiciye zararlı olmayan kaliteli ve güvenilir ürün üretmek ya da hizmet sunmak
- Tüketici tercihlerini sınırlandırmamak
- İyi kalite ürünü uygun maliyetlerle sunmak
- Kaynaklarını etkin ve verimli kullanmak
- Tüketici kararlarını caydırıcı çabalardan uzak durmak.

2.1.7.4. Topluma ve Çevreye Karşı Sosyal Sorumluluk

20.yüzyılın başlarından bu yana tüm Dünya'nın en önemli sorunlarından biri olan doğal çevrenin korunması işletmelerin de kurumsal sosyal sorumluluk kapsamında başta gelen konularından biri olmaktadır. Doğal kaynakların korunması, faaliyetlerin doğal dengeyi bozmayacak şekilde sürdürülmesi, atıkların uygun koşullarda bertaraf edilmesi gibi konularda işletmelerin önlem almak sorumluluğu vardır. Topluma karşı sosyal sorumluluklar ise yoksulluk, işsizlik, insan haklarına saygı, yeni iş sahaları oluşturma, işçi istihdamı gibi konularda topluma karşı

sorumluluk alanlarıdır. Örneğin işletmelerin satışlarını arttırmak uğruna silah satışı yapmaları ya da uyuşturucu madde üretmeleri gibi faaliyetlerden kesinlikle kaçınmaları gerekmektedir. Toplum yararlı olabilecek kampanyalar düzenlemeleri eğitim ve spor faaliyetlerine önderlik etmeleri topluma karşı olan sosyal sorumluluklarından sayılabilmektedir (Ateşoğlu ve Türker, 2010).

Devlet, toplum ile ilgili olan sorunların çözümünde öncelikli olarak sorumlu olmasına rağmen işletmeler yapacakları faaliyetlerin toplumun yararına yapmak ve toplumun refah seviyesini ve yaşam kalitesini arttırmayı hedefleyerek devlete katkıda bulunurlar.

Türkiye Kurumsal Sosyal Sorumluluk değerlendirme raporuna göre; Eğitim başta olmak üzere sağlık, spor, kültür sanat ve kadın hakları konularında çeşitli kurumlarca kurumsal sosyal sorumluluk projeleri adına gerekse sponsorluk yaparak işletmeler topluma destek vermektedirler. Bu projeleri kısaca listelersek;

- Aleris firmasının Smile operasyonu. (Yeşiltaş A., Erdem R., 2017)
- Aleris firmasının Ebolo virüsü mücadele çalışmaları. (Yeşiltaş A., Erdem R., 2017)
- Amerikan Hastanesinin hayvan barınaklarına yemek artıklarını göndermesi. (Yeşiltaş A., Erdem R., 2017)
- Amerikan Hastanesinin muhtaç çocuklara sağlık taraması kampanyaları. (Yeşiltaş A., Erdem R., 2017)
- Sağlık Bakanlığı'nın düzenlediği : Dumansız Hava Sahası projesi (Yeşiltaş A., Erdem R., 2017)
- ÇYDD ve Turkcell işbirliği ile düzenlenen proje adı : Kardelenler (Özgen, 2006)
- ÇYDD ve Milliyet gazetesi işbirliği ile düzenlenen kampanya adı: Baba Beni Okula Gönder
- Kültür sanat projelerinde Akbank'ın öncülüğünde Akbank Sanat birçok projede yer almıştır (www.akbank.com. Erişim: 18.05.2018).
- Avon firmasını uzun yıllardır düzenlediği Meme Kanseri ile Mücadelesi kampanyası

- Unilever'in Eğlen Öğren Hijyen kampanyası ile öğrencilere hijyen bilincinin aşılması (Özgen, 2006)
- Kadın hakları konusunda Aile İçi Şiddete Son gibi birçok kampanyalar yürütülmektedir.

2.1.7.5. Devlete Karşı Sosyal Sorumluluk

İşletmelerin devlete ve devleti temsil etmekte olan kamu kurumlarına karşı en önemli sorumluluğu vergi kaçırmamak ve zamanında vergi ödemektir. Bunun yanı sıra devletin koyduğu kurallar çerçevesinde faaliyetlerini yerine getirmek, devletin denetim organlarına kolaylık sağlamak, işbirliği yapmak devlete karşı yerine getirilmesi gereken sorumluluklar arasındadır (Sarıkaya, 2008).

2.1.8. Kurumsal Sosyal Sorumluluğun İşletmeler Açısından Fayda ve Zararları

Kurumsal sosyal sorumlulukların işletmelere faydaları yok sayılmayacak kadar çoktur (Yüceldi 2009). Bunlar;

- Çıktı kalitesinde ve verimlilikte artış
- Hisse senedinin değerlenmesini sağlayacak marka değeri yaratmak
- Yeni sponsor kaynaklarına erişim için rekabet fırsatı oluşturmak
- Müşteri sadakati
- Örgüt çalışanlarına sağlanan yaratıcılık avantajı, kişisel gelişim fırsatı
- Kurum iş görenlerinin daha nitelikli olmasını sağlamak
- Kültür, sağlık ve eğitim alanlarına yatırımların devamlılığı
- Tüketicilere gerçek fiyat ve kaliteli ürün sunmak ve ürün kullanımı ile ilgili bilgilendirme yapmak
- İş imkanı sağlama
- Çevreye hassasiyetine önem verilmesi ve çevre kirliliğinin azaltılması gibi ifade edilebilir.

Kurumsal sosyal sorumluluklar toplum ve kurumlar açısından zararlarda doğurabilmektedir. Örneğin;

- Kurumlar sosyal sorumluluk olarak gördükleri problem için çözüm üretmek zorundadırlar (Gemici, 2006)
- İşletmelere sosyal sorumluluk faaliyetleri maliyet yarattığından işletmelerin var oluş sebebi kar elde etmelerine engel ve rekabet gücünü kırma şeklinde geri dönüşe sebep olabilmektedir (Yüceldi, 2009)

Sosyal sorumluluk kavramının genellikle işletmelerin başarılarını yüksek oranda yükselteceği yönünde yararlı olduğu diğer yandan ise zararları konusunda da önceden önlemler alarak eğitimler verilmesi ve gelişim politikalarının oluşturulmalıdır.

2.2. ÖRGÜT VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK KAVRAMI

2.2.1 Örgüt Tanımı

Türk Dil Kurumuna göre; "Örgüt ortak bir amaç ya da eylemi gerçekleştirmek için bir araya gelmiş kurumların ya da kişilerin oluşturduğu birlik, teşkilat, teşekkül" olarak açıklanmaktadır (www.tdk.gov.tr. Erişim tarihi: 04.07.2018).

İnsanlığın doğumuyla canlılar için en temel gereksinim olan beslenme ihtiyacının karşılanması tarım ile gerçekleşmiştir. Teknolojik ve ekonomik gelişmeler, sanayi devrimi ile birlikte oluşan yeni etkinlik ve iş sahalarının olması rekabet şartlarının sertliği şirketleri ayakta kalabilmek için zorlayıcı bir yarışa sokmuştur. İlgili zamanlarda örgütlerin farklarını ortaya koymak ve ürün ve hizmetlerini arttırmak amacıyla örgütlerin stratejik çalışmalar yapma zorunluluğu oluşmuş ve yöneticilik kavramı ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda yöneticilerin yapması gerekenin kurumun hedeflerine yönelik topluluklar oluşturmak ve onları tek bir ortak

amaç altında toplamaları düşüncesi ile birlikte örgüt kavramı ortaya çıkmıştır (Önen, 2008).

2.2.2 Örgütsel Bağlılığın Tanımı

Dünyamızda gelişen ekonomi ile birlikte teknolojinin de gelişmesi her sektörde yadsınamayacak gelişmeler meydana getirmiş ve teknolojinin üretim ve hizmet sektöründe kullanılması kaçınılmaz bir hal almıştır. Sağlık sektöründe durum çok farklı olmamakla birlikte sağlık hizmetlerinin çok daha hassasiyet gerektiren kurum olmalarından dolayı insan faktörü öncelikli olarak önem arz etmektedir. Diğer sektörlerde olduğu gibi çalışan kesimin verdikleri hizmet kalitesinde düşüşler yaşamamak adına motivasyonun yüksek tutulması, iş yüklerinin eşit bölümlendirilmesi diğer sektörlerle oranla geri dönüşsüz hataların oluşmasını önceden engelleyecek ve hizmet alıcılar olan hastaların zarar görmesini engelleyecektir. Bu bağlamda sağlık sektörü çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeylerinin olumlu artması göz ardı edilemeyecek kadar büyük önem arz etmektedir (Tekingündüz ve Tengilimoğlu, 2013).

Örgütsel bağlılığı ilk olarak 1956 yılında Whyte gündeme getirmiştir (Tekingündüz ve Tengilimoğlu, 2013). Daha sonra 1960'lı yıllarda örgütsel bağlılık çalışanların maddi unsur temelli bağlılık olarak tanımlanırken 1970'li senelerin çalışmalarında ise örgüt olmanın getirdiği amaç ve değer kavramı ön plana çıkararak duygusal olarak örgüte bağlanma biçimi olarak ele alınmıştır (Öztürk, 2013). Örgütsel bağlılık yapılan araştırmalarda birçok farklı yönlerden ele alınmış olup çalışanların örgütlerine yaptıkları emek ve çaba gibi duygusal değerlerinin örgütsel bağlılığı etkilediği bildirilmektedir (Gül, 2003). Günümüzde ise Allen ve Meyer tarafından geliştirilen duygusal, normatif ve devam bağlılığı adı altında üç boyutlu örgütsel bağlılık modelinin kullanıldığı görülmektedir (Tekingündüz ve Tengilimoğlu, 2013).

Porter ve arkadaşlarının yaptığı örgütsel bağlılık tanımına göre, bireyin örgüt hedef ve değerlerini kabul etmesi, bu ilgili hedeflere ulaşması yönünde çaba sarf

etmesi ve örgütteki üyeliğini devam ettirme arzusudur şeklinde ifade edilmektedir. (Çolakoğlu ve ark. , 2009).

Çalışanların örgüte bağlılığına neden olabilecek faktörler aşağıdaki ifade edilebilir (Yağcı, 2007).

- Etkileşime girme ihtimali ve/veya şansından dolayı farklı kişilerle bir araya gelebilme avantajı,
- Yaşlılıkta sağlık, maaş vb. hakların sağlanacağı emeklilik garantisi,
- Önemli ve zorlayıcı bir işte çalışmanın doğuracağı psikolojik tatmin,
- Kendini geliştirme ve yeteneklerini ilerletme şansının doğması.

Örgütsel bağlılık kavramında kurumların yapısı işleyişi elbette ki büyük önem arz etmektedir fakat çalışanların kuruma olan tutumları ve iş yapabilme yeterlilik kapasiteleri kurumu olumlu ya da olumsuz etkileyebilir. Çalışanların beklentileri ile işverenin beklentileri eş güdümlü ilerlemelidir. Çalışanların kurumdan bekledikleri çalışma koşulları, iş deneyimi, uygun maaş beklentileri, kişisel ihtiyaçları gibi beklentilerini kurumların karşılayabilir olması karşılığında da kurumun etkin verimli faaliyet beklentileri arasında denge kurmak önemlidir. Bu bağlamda görülmektedir ki örgüt bağlılığı kavramının tek başına bir tanımı bulunmamakla birlikte ortak nokta olarak çalışanın örgüte maddi ve manevi anlamda bağlılığı şeklinde yorumlanabilir (Yağcı, 2007).

2.2.3 Örgütsel Bağlılığın Gelişim Süreci

Howard Becker 1960'da örgütsel bağlılığı, bireyin yan fayda (side-bet) sağlayarak (emeklilik, terfi, tatil) ilgi alanları ile tutarlı aktiviteleri birbirine bağlaması ile olgunlaşır şeklinde ifade etmiştir (Çakır, 2006).

Oscar Grusky 1966'da ödüllendirme sisteminin öneminin örgütsel bağlılığı etkilediğini ve kurum tarafından ödüllendirilmek amacıyla kişinin vereceği emek ile

çaba oranı arttıkça bağlılık oranı da artacak görüşünü savunmuştur (Çolakoğlu, 2009).

Rosabeth Moss Kanter 1968’de örgütsel bağlılığı devam, uyum ve kontrol olarak üçe ayırmıştır.

Mary E. Sheldon 1971’de örgütsel bağlılığı yatırım alıştırmaları olarak ifade etmiştir (Yağcı, 2007).

Lyman W. Porter bağlılığı “bireyin belli bir örgütle bütünleşme seviyesi” olarak ifade etmiştir. Bağlılığı örgütün amaçlarına değer verme ve inanma, örgüt adına istekli çaba gösterme ve örgütte kalıcı olmak yönünde çaba gösterme isteme şeklinde karakterize etmişlerdir (Çakır, 2006).

Weiner ve Gechman modeli hem bağlılık hem de örgütü ve çalışanların kariyer yapma potansiyellerini anlayan yapıdır görüşünü savunmuştur.

Gerald R. Salancik ve Barry M. Staw (1977) örgütsel bağlılık ile ilgili literatürü düzenlemeye çalışmışlar bu bağlamda davranışsal ve tutumsal bağlılık olarak ikiye ayırmışlardır (Yağcı, 2007).

John E. Mathieu ve Dennis M. Zajac örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan ampirik çalışmaların meta-analizlerini gerçekleştirmişlerdir. İlgili araştırmalarda tutumsal ve hesapçı olacak şekilde iki çeşit boyut elde etmişlerdir (Çakır, 2006).

Allen, Meyer, 1990’da örgütsel bağlılık kavramına farklı açılardan ele alarak boyutları duygusal, devam ve zorunlu (normatif) bağlılık olarak ifade ettikleri üç bileşenli bir model geliştirdiler (Çakır, 2006).

2.2.4. Örgütsel Bağlılık Kategorileri

Örgütsel bağlılık günümüze gelinceye kadar birçok değişimden geçmiş olup ortak birleştikleri nokta örgütsel bağlılığın, tutumsal örgütsel bağlılık ve davranışsal örgütsel bağlılık temeline dayanması noktasında birleşmektedir (Bayram, 2006). Sosyal psikologlar ve örgütsel davranışçılar konuyu farklı açıdan ele alırlar. Bu

nedenle örgütsel bağlılık tutumsal ve davranışsal olarak iki biçimde incelenir. Sosyal psikologlar davranışsal bağlılık üzerine eğilirken örgütsel davranışçılar tutumsal bağlılık üzerine odaklanır. (Gül, 2003).

Örgütsel bağlılık adına yapılan tanımlara bakıldığında; tutumsal ve davranışsal bağlılık olarak iki ana başlık altında birleştiği görülmektedir.

2.2.4.1 Tutumsal Bağlılık

Tutumsal bağlılık kavramını açıklarken öncelikle tutum kelimesinin anlamı önem arz etmektedir. Tutum, kişiyi belirli bir davranışa yönlendiren eğilim şeklinde yorumlanmıştır (İnce ve Gül, 2005). Tanım olarak; iş görenlerin kişisel iş amaçları ile yargıları işletmeninki ile birlikte bütün gibi düşünüp ilgili amaç ve değerleri gerçekleştirebilmek üzere örgütte kalmaya devam etme isteği olarak ifade edilebilir. Tutum kendi içinde üç ögeye ayrılır. Bunlar (Samadov, 2006);

Bilişsel tutum; Herhangi bir olay ve kişi ile ilgili bilgi inanışları ifade etmektedir.

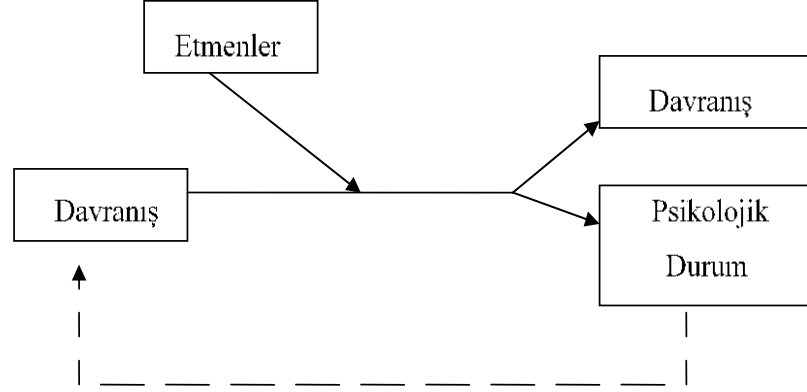
Duygusal Tutum; Tutumun kişide oluşturduğu duygusal tepki biçimidir.

Davranışsal Tutum; Tutum doğrultusunda faaliyette bulunma harekete geçme olarak belirtilmektedir.

2.2.4.2 Davranışsal Bağlılık

Davranışsal bağlılık, bireylerin eski tecrübelerini ve kuruma uyum sağlama durumlarına göre kurumlarına bağlı hale gelme süreci ile ilgilidir. (Bayram, 2006).

Şekil 2. Davranışsal Yaklaşım



Kaynak: Allen, J. N. Meyer, P.J. "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", Human Resource Management Review, Vol11, No1, Kanada, 1991, s. 63

Şekil 2’de görüldüğü üzere davranışsal yaklaşımda çalışan belirli bir davranışta bulunur ve dışarıdan gelen etmenler sonucunda davranışını devam ettirir. Çalışan bu döngü ile yapmış olduğu davranışa bağlanarak psikolojik durum geliştirir.

2.2.5. Araştırmacılara Göre Örgütsel Bağlılık Kategorileri

Örgütsel bağlılığın farklı tanımlarından ortak detaylar bir araya getirebilmek için yazarlar mevcut tanımları grupta yoluna başvurmuşlardır.

2.2.5.1. Etzioni’nin Kategorisi

Örgütsel bağlılık hakkında ilk çalışmayı yapan araştırmacı olma özelliği göstermektedir. Üç tür bağlılıktan bahsetmektedir. Bunlar; (Etzioni,1966; Dolu, 2011; İnce ve Gül, 2005).

Ahlaki Bağlılık: Örgütün normları ve amaçlarını benimseme ile otoriteyle özdeşleşme temeline dayanmaktadır. Kişiler toplum adına yararlı amaçları takip ederlerse kurumlarına daha fazla bağlanır.

Çıkarıcı Bağlılık: Örgüt ile üyeleri arasındaki alışveriş ilişkisine dayanmaktadır.

Yabancılaştırıcı Bağlılık: Kişisel davranışların sınırlandırıldığı durumlarda oluşmaktadır ve kuruma karşı olumsuz bir yönelimi göstermektedir.

2.2.5.2. Kanter'in Kategorisi

Kanter Örgüt Bağlılığı; devam bağlılığı, uyum bağlılığı (kenetlenme), denetim bağlılığı (kontrol) olmak üzere üç boyutlu modeli açıklamaktadır (Erden, 2011).

Devam Bağlılığı: Devam bağlılığı, örgütün varlığını devam ettirebilmesi için çalışanın örgütüne bağlı olmasıdır. Devam bağlılığı, kurumdan ayrılmanın maliyetinin, kurumdan ayrılmamanın maliyetinden daha çok olması görüşüdür (Dolu, 2011).

Kenetlenme Bağlılığı: Kenetlenme bağlılığı, eski sosyal bağlardan vazgeçme ve örgüt kültürü vasıtasıyla örgütteki sosyal ilişkilere duygusal olarak bağlanmadır (Erden, 2011) Törenler, etkinlikler vb. çalışanların örgüte bağlanmalarını sağlamak için bir sebeptir.

Kontrol Bağlılığı: Kanter'in Örgüt Bağlılığının üçüncü boyutu olan kontrol bağlılığı, bireyin kurum normlarına bağlılığını ifade eder (İnce ve Gül, 2005).

2.2.5.3. Mowday Kategorisi

Mowday, Porter ve Steer'in (1982) sınıflandırmasında örgütsel bağlılık; kişilerin örgütle ne dereceye kadar özdeşleşebildiklerini ifade eder. Bu modele göre bağlılığın üç boyutu söz konusudur (Özcan, 2008).

- Örgütün amaçlarını kabullenme ve benimseme,
- Örgüte katkı sağlamak sebebiyle yüksek emek harcama isteği,
- Örgüt içerisinde kalmak konusunda baskın istek duyma

2.2.5.4. Allen ve Meyer'in Kategorisi

Allen ve Meyer (1990) örgütsel bağlılığı iki boyutlu olacak şekilde 1984 yılında hazırlanmışlardır. Duygusal bağlılık ve devam bağlılığı kavramlarına ilerleyen zamanlarda normatif bağlılığı da ekleyerek üç boyutlu ölçeği düzenlemişlerdir.

Duygusal Bağlılık: Çalışanın örgüte duygusal bağlılığını, örgüte katılma, bağlanma ve örgütle özdeşleşme ile ilgili olduğunu ifade etmişlerdir. Örgütte kalanlar örgüt adına üzerine düşenden daha fazla çaba gösterir ve bundan mutluluk duyanlardır (Erden, 2011; Meyer ve Allen, 1991).

Devamlılık Bağlılığı: Çalışanın yeni iş bulma fırsatının az veya düşük olması veya işyerinden ayrılması durumunda katlanacağı maliyetin yüksek olmasından dolayı gerçekleşen bağlılık türüdür (Çakır, 2006).

Normatif (zorunlu) Bağlılık: Kişilerin örgütte kalmayla ilgili sorumluluk duygularını yansıtır. Kişilerin örgüte bağlılık duyması, şahsi yararları için bu şekilde davranmaları istendiğinden değil, yaptıklarının doğru ve ahlaki olduğuna inanmaları sebebiyle belli davranışsal eylemleri sergilemelerine yardım eder (Çakır, 2006).

2.2.6. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörleri sınıflandırmak için kişisel, örgütsel ve örgüt dışı faktörler kullanılmıştır.

2.2.6.1. Kişisel Faktörler

Örgütsel bağlılık örgüt ve çalışan arasındaki psikolojik bir bağlıdır. Kişisel faktörler kapsamında, kişisel özellikler, psikolojik sözleşme ve iş beklentileri ele alınmaktadır.

İş Beklentileri: Çalışanların ihtiyaçlarını doyumak ve belirli amaç ve hedeflerini gerçekleştirmek adına örgüte katılırlar. Örgütün çalışana sunduğu hizmet çalışanın beklentisini karşıladığı ölçüde çalışanın örgütsel bağlılığı yüksek olacaktır (Çakır, 2006).

Psikolojik sözleşme: Örgütlerde, örgüt ve çalışan arasında yazılı olmayan bir tür sessiz sözleşmedir. Örgütün çalışandan beklediği davranışları sembolize etmektedir (Öztürk, 2013).

Kişisel özellikler: Örgütsel bağlılık farklı kişisel özelliklere göre farklı etkiler yaratmaktadır. Yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kıdem gibi birçok kişisel özellik ile örgütsel bağlılık arasında ilişki bulunmaktadır. Örnek vermek gerekirse kadınların erkeklerden daha düşük örgütsel bağlılığa sahip olduğunu düşünen araştırmalar bunun nedeninin kadınların sosyal hayattaki eş, anne rolleri nedeniyle işlerinde motivasyonlarının düşük olmasına bağlarken, kadınların örgütsel bağlılığının yüksek olduğunu belirten araştırmalarda bunun nedenini kadınların amaçlarına ulaşmak adına daha çok emek sarf etmesine bağlamaktadır. Eğitim durumu ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin ise eğitim durumu yüksek bireylerde daha düşük olduğu nedenin ise örgütlerin beklentilerini karşılamaması ya da yeni iş bulmak konusunda zorluk çekmemeleri olduğunu belirtmektedirler (Öztürk, 2013).

2.2.6.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel bağlılığa direkt etki eden örgütsel faktörler; işin niteliği ve önemi, karar alma sürecine katılma, yönetim tarzı, örgüt kültürü, iş grupları, astların beceri düzeyi, işe odaklanma, rol çatışması, örgütsel ödüller ve görev kimliği gibi değişkenlerden oluşmaktadır. Bazı yazarlar bunların yanında, örgütsel bağlılığı

etkileyen örgütsel faktörlere kariyer olanakları, rol belisizliği, ilerleme, ast-üst ilişkileri ve iş gücünü denetim ilişkilerini ve etkin ücret yönetimini dahil etmişlerdir (Erden, 2011).

- Örgütsel faktörlerden olan işin niteliği ve önemi değişkeninde yönetsel pozisyonlarda çalışanların,
- Örgütün yönetim tarzını beğenen çalışanların,
- Arzu ettiği ücreti alabilen çalışanların,
- Baskıcı olmayan aksine motive eden yönetim tarzını benimseyen örgüt çalışanlarının, ödül dağıtımı,
- Yetki ve sorumluluğun hakkaniyetli dağıtıldığı örgütlerde çalışanların, örgüt bağlılığının daha yüksek olduğu yapılan çalışmalarla da bildirilmektedir (Erden, 2011).

2.2.6.3. Örgüt Dışı Faktörler

Örgütsel bağlılık kavramında kurum dışı faktörleri işsizlik oranı, yeni iş bulma imkanları, profesyonellik, ülkenin sosyo-ekonomik durumu gibi faktörlerle de güçlü bir ilişkisi bulunmaktadır. Mesleğinde profesyonel olan bireyin örgütsel bağlılığı ile mesleki bağlılığı uyum içinde olmalıdır. İşsizlik oranı, yeni iş bulma ve sosyo-ekonomik durum değişkenlerinde alternatif iş bulma imkânına sahip çalışanların örgütsel bağlılığı daha düşük olabilmektedir (Çakır, 2006).

2.2.7. Örgütsel Bağlılığın Dereceleri

Örgütsel bağlılığın derecelerine göre çalışan bireylerde olumlu olumsuz sonuçlar ortaya koyabilmektedir. Randall (1987) yaptığı çalışmalarda örgütsel bağlılığı düşük, ılımlı ve yüksek bağlılık olarak sınıflandırmaktadır (Randall, 1987; Çakır, 2006; Erden, 2011; Yağcı, 2007).

2.2.7.1. Düşük Örgütsel Bağlılığın Olumlu ve Olumsuz Etkileri

Düşük örgütsel bağlılık her ne kadar olumsuz etkilere sebep olsa da örgütler için olumlu etkilere düzenlemelere neden olabilmektedir. Düşük örgütsel bağlılığı olanın işe devam etmekte isteksizliği, düşük verim, diğer çalışanlarla iletişimde örgütü kötüleme ve sürekli şikâyetle bulunma gibi davranışları örgütte diğer çalışanları etkileyebilmekle birlikte çalışanın örgütten ayrılması ve çalışanın şikâyetlerine yönelik örgütün düzeltme faaliyetlerinde bulunması uzun dönemde diğer çalışanların örgüte bağlılıklarını arttırabilmektedir. Örgütsel bağlılığı düşük olan bireylerle yöneticiler de çok çalışmak istemediklerinden bu tür çalışanların terfi imkânları da sınırlıdır. Fakat bu tür çalışanlar örgüte olan memnuniyeti de olumsuz etkileyeceğinden örgütlerin bu tip çalışanlara karşı daha dikkatli olmaları gerekmektedir. Düşük örgütsel bağlılığı olan çalışanların olumlu olarak yaratıcılığı ve gelişime açıklığı ortaya çıkabilmektedir.

2.2.7.2. İlimli Örgütsel Bağlılığın Olumlu ve Olumsuz Etkileri

Bireylerin çalıştıkları örgütlere sonsuz sadakat ile bağlanmamaları ilimli bağlılık olarak adlandırılmaktadır. Bireyler örgütün bir kısım amaç ve değerlerine sahip çıkabilmekte aynı zamanda kişisel değerlerini de koruma altına almakta beraber iş doyumunu ve örgütte çalışmaya istek duymaktadırlar (Randall, 1987). Bu tür çalışanlara örgütler terfi ve daha fazla sorumluluk vererek ödüllendirme sistemine gitmektedir. Genel olarak bu tür çalışanlar buldukları konumdan ve ücret sisteminden memnun olmaktadır fakat örgütün işleyiş yapısı değiştiğinde ya da eşitliğin olmadığını hissettikleri durumlarda örgütten ayrılmayı tercih ederler.

2.2.7.3. Yüksek Örgütsel Bağlılığın Etkileri

Yüksek örgütsel bağlılık çalışanlarda sosyal ilişkilerde zorlanmaları ve bu durumu kapatmak adına buldukları örgütlerde etkin olmak adına daha fazla çaba göstermeleri ev hayatı ve iş yaşamı arasında denge kuramamalarından dolayı

yaratıcılıklarını ve gelişimlerini engellemektedirler. Performansları düşük fakat bağlılıkları yüksek olan çalışanların örgütün verimliliğini olumsuz etkiledikleri gelişimlere karşı direnç oluşturmaları olumsuz yönleridir.

2.2.8. Örgütsel Bağlılığın Sonuçları

2.2.8.1. Örgütsel Bağlılık ve Performans

Zajac ve Mathieu'nun 1990 senesinde yaptıkları çalışmada örgüte bağlılık seviyeleri yüksek olan bireylerin örgütte kalmak adına performanslarını arttırabildikleri ifade edilmektedir. Benzer şekilde mevcut durumunu korumak isteyen, başarı hırı olan çalışanlar da aynı performansı gösterebilmektedir. Görünen o ki örgütsel bağlılık ile performans arasında değişen düzeyde bir ilişki vardır. Örgütün amaç ve değerleri ile çalışanların beklentileri uyum halinde olduğunda, bu kuruma kaliteli iş ve verimlilik olarak yansırken, çalışanlara ise performanslarının artması şeklinde yansiyacaktır (Mathieu ve Zajac, 1990; İnce ve Gül, 2005).

2.2.8.2. Örgütsel Bağlılık ve İş Gücü Devri

Örgütsel bağlılık düzeyleri yüksek olan çalışanlar örgütte varlıklarını sürdürmeye ve örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için emek sarf etmeye devam ederler. Çalışan beklentilerini karşılayan, kendi değerleri ile uyumlu olan örgütte çalışmaktan memnuniyet duyarak karşılığında olumlu yönde örgütsel bağlılık geliştirecek ve örgütten ayrılmak istemeyecektir (Erden, 2011).

2.2.8.3. Örgütsel Bağlılık, İşe Geç Gelme ve Devamsızlık

Bağlılık seviyeleri yüksek çalışanların devamsızlıklarının diğer çalışanlara kıyasla oldukça az çıktığı tespit edilmiştir. (Zajac ve Mathieu, 1990). İşe geç gelme ve örgüte bağlılık arasında zayıf bir ters ilişki mevcuttur.

2.2.9. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algısının Örgütsel Bağlılığa Etkisi

Bireyler yaşamlarını devam ettirebilmek ihtiyaçlarını karşılamak adına beklentiler içerisindedir. Bu beklentilerini karşılamak adına örgütlerde çalışmaya başlarlar bu beklentilerin başında elbette ki uygun gelir beklentisi ilk sırada yer almaktadır. Çalışan açısından öncelik gelir iken örgütler için en önemli girdi olan insanın etkin verimli iş ortaya koymaları öncelikleri arasındadır. Örgütler ile çalışan arasında beklentilerinin uyumluluğu çalışanın örgüte olan bağlılığını arttırarak örgütte kalmasını sağlamaktadır.

Kurumsal sosyal sorumluluk bilinci yerleşmiş örgütlerde işletme içi müşterileri olan çalışanlarının çıkarlarını koruyacak faaliyetlerin sürdürülmesi çalışanlar bakımından örgüt içerisindeki davranışlarını şekillendiren önemli bir faktördür. Bir işletmenin yönetim tarzı ve kültürü sosyal sorumluluğunu ifade ederken çalışanın kurumsal sosyal sorumluluğu benimsemiş örgütte çalışmak istemesi örgütsel bağlılığı ifade etmektedir.

Kurumsal sosyal sorumluluk bilinci yerleşmiş kurumlarda çalışan bireyler işletmelerinin kendi gözlerindeki olumlu imajı ve ahlaki değerlere sahip çıkması çalışanların örgütlerine karşı duygusal anlamda da bağlanmasına neden olmaktadır.

Kurumsal sosyal sorumluluk algısının örgütsel bağlılık boyutlarından biri olan duygusal bağlılık boyutu ile ilişkilendirildiğinde duygusal bağlılık çalışanın örgütün değerlerini benimsemesini, içselleştirmesi ve örgütle özdeşleşmesini sağlayarak örgütte çalışmaktan mutlu olmasını sağlayarak kendisini örgütün bir parçası olarak görmesini ve daha fazla emek ve çaba göstermesini sağlamaktadır. Devam bağlılığına sahip bir çalışan alternatif iş imkânlarının olmaması nedeni zorunda

olduğu için örgüt üyeliğini sürdürmesidir. Normatif bağlılık ise, çalışanın örgütte kalmasının gerekli olduğuna dair inancıdır.

Çalışma kapsamında gerçekleştirilen araştırmada, ilgili literatüre dayanarak kurumsal sosyal sorumluluk algısı ile örgütsel bağlılık arasında bir ilişki bulunduğu varsayımından yola çıkılarak gerçekleştirilmiştir. Buna göre iş görenlerin kurumsal sosyal sorumluluğa verdikleri önem derecesinde, kurumsal sosyal sorumluluk algıları örgütsel bağlılıklarını olumlu yönde etkileyecektir.

2.3. İŞ TATMİNİ KAVRAMININ ÇERÇEVESİ

2.3.1. İş Tatmini Kavramı

İnsan yaşamının önemli bir kısmını bir işte çalışarak geçirmektedir. Kişinin yaptığı iş eğer istediği gibi sonuçlanırsa kişi motive olur ve doyum sağlar. Ancak yaptığı iş istediği gibi sonuçlanmazsa ve beklenen düzeyin altında olursa kişi doyum sağlayamaz. Bununla beraber iş görenin iş tatmininin yüksek olması, performansının ve verimliliğinin artmasını sağlamaktadır. Üretkenlik artışı, personel devir hızının azalması ve nitelikli iş görenler açısından kurumun cezbedici olmasıyla da işletmelere faydası olmaktadır (Köroğlu, 2012).

İş doyumunu, bir iş görenin işinde ne kadar memnun olduğunun göstergesi olarak tanımlanmaktadır (Vieira, 2005). İş tatmini, çalışanların işlerini yapmaktan ötürü sahip oldukları mutluluk veya mutsuzluktur. İşe karşı hissedilen hoşnutluk iş görenin iş doyumunun olduğunu, işe karşı hissedilen hoşnutsuzluk ise iş tatminsizliğini ortaya çıkarmaktadır (Özdemir, 2006). Locke (1983) iş doyumunu, iş görenlerin iş ve deneyimlerini takdiri neticesinde meydana gelen duygusal ve hoşagiden bir durum olarak tanımlamaktadır. Robbins (1989), iş tatminini iş görenin işini algılayışı olarak tanımlamaktadır. İş tatmini işin özellikleriyle (iş çeşitliliği, arkadaşlık ilişkileri) iş görenlerin isteklerinin uyuşması sonucu gerçekleşmektedir

(Ghiselli ve ark., 2001). Böylece işini seven ve işine değer veren kişilerin işinden tatmin olduğu anlamı çıkmaktadır (Akçadağ ve ark. 2005).

2.3.2. İş Tatmini Kuramları

İş tatmini kuramları kapsam ve süreç kuramları olmak üzere iki bölümde incelenmektedir.

2.3.2.1. Kapsam Kuramları

Kapsam (içerik) kuramı kişinin davranışlarının sebebi olarak görülen etmenlerin tamamını kapsar. Bireyin iç dünyasını ve ruh halini anlayabilen yöneticiler çalışanın daha verimli çalışmasını sağlar. Dört farklı motivasyon yaklaşımı olacak şekilde sınıflandırılmıştır. (Koçel, 2001):

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı : İnsan gereksinimlerini ilk olarak değerlendiren ve bu alandaki çalışmalara ışık tutan Abraham Maslow'un geliştirdiği kuramın adı; İnsan Gereksinimleri Kuramı'dır (Çetinkanat, 2000). Maslow, insan ihtiyaçlarını basamaklandırmıştır. Bu ihtiyaçları sırasıyla; fiziksel, güvenlik, kendini gerçekleştirme, saygı ve ait olma olarak belirlemiştir. Maslow'a göre bir basamaktaki ihtiyacı gerçekleştirmeden sonraki basamağa ulaşamaz. Bu ihtiyaçlar;

1-Fiziksel İhtiyaçlar: Hiyerarşinin en altındaki basamaktır. Kişinin doğuştan sahip olduğu acıkma, su içme, cinsellik gibi temel gereksinimlerden oluşan fiziksel ihtiyaçlardır (Maslow, 1970).

2-Güvenlik İhtiyacı: Kişinin fiziksel gereksinimleri sağlandıktan sonra kişinin kendini ve geleceğini güvende tutma ihtiyacıdır. Bu gereksinimler; düzen, kural, limit gereksinimi, güven duyma, istikrar, planlama ve koruyuculuğun devamlılığı gibi bir çok etmen olarak kategorileştirilebilir (Maslow, 1970).

3- Sevgi ve Ait Olma İhtiyacı: Bir gruba ait olma, kabul edilme, kimlik duygusu kazanma gibi ihtiyaçlardır.

4- Saygı Duyulma İhtiyacı: Diğer basamaklardan farklı olarak sosyal çevrenin kişi için takdir ettiği değerlerle ilintilidir. İnsanın kendisine duyduğu güven, prestij, statü, tanınma gibi ihtiyaçları kapsar.

5-Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Bireyin kendi yeteneklerinin farkına vararak kişisel yeteneklerini geliştirmesine ve örgüt içindeki basamakları tırmanma olanağı verilmesi ihtiyacına dayanır.

Maslow'un kuramına göre, örgüt çalışanları ihtiyaç hiyerarşisinin farklı basamaklarında olabilirler. Bu yüzden örgütler farklı motive edici etmenleri farklı basamaklardaki bireyler için sağlayabilmelidir. Şekil 3.'de farklı gereksinim düzeylerinde örgütsel ve genel doyum etmenlerinin kullanılması gösterilmektedir (Çetinkanat, 2000).

Şekil 3. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinin Örgütlere Uygulanması

| İhtiyaç Düzeyleri | Genel Doyum Etmenleri | Örgütsel Etmenler |
|--------------------------|--|--|
| 1.Fiziksel | Yeme, içme v.b. | Kafeterya Güzel çalışma ortamı Ödemeler |
| 2.Güvenlik | Devamlılık, Rahatlık, Desteklenme, Güvenlik, | İş güvenliği Örgütsel olanaklar Güvenli çalışma koşulları |
| 3.Sosyal | Ait olma İyi ilişkiler Sevgi | Arkadaşça denetim Beraber iyi çalışan gruplar Profesyonel ilişkiler |
| 4.Saygı Duyulma | Prestij, Kendine saygı, Statü, Kendine güven, | İşten alınan geri bildirim Ünvan Sosyal tanınma Yüksek statülü iş |
| 5.Kendini gerçekleştirme | Yaratıcılık İlerleme Gelişme | İşte amaçlarına ulaşma Yaratıcılık için olanaklar Örgütte ilerleme Anlamlı iş |

Kaynak: Çetinkanat, 2000.

F. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı : Frederick Herzberg tarafından 1959 yılında geliştirmiştir. Bu teori Motivasyon- Hijyen Teorisi olarak da bilinmektedir (Yüksel, 2000). Herzberg, motivasyonun iki faktör tarafından belirlendiğini iddia etmektedir. İlk grup, iş tatminine sağlarken, ikinci grup iş tatminsizliğine sebep olmaktadır (Üçüncü, 2016).

Herzberg'in çalışma yaptığı iki etmenli kuramında tatmine ve tatminsizliğe neden olan etmenler şu şekilde sıralanır: tatmine sebep olan etkileyiciler "güdüleyiciler" (motivasyon sağlayan etmenler); başarı, tanınma, sorumluluk. Tatminsizliğe yol açan etmenler "koruyucular" (hijyen etmenler); yönetim, çalışma koşulları, ücret, arkadaş ilişkileri gibi özelliklerdir (İncir, 1990). Herzberg'in geliştirdiği iki etken kuramında hijyen etmenler kişiyi iş tatminsizliğinden uzaklaştıran faktörlerdir. Salt bulunması iş tatminine sebep olmaz ama olmaması tatminsizliğe yol açar. Motive edici etmenlerin olmaması ise iş tatminsizliğine sebep olmaz ama iş tatminini artırır (İncir, 1990).

Alderfer'in ERG Kuramı : ERG Kuramı temelini Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramından almaktadır. ERG Kuramında kategorizasyon Maslow'un kuramından daha basittir; öncelikle basamağın altındaki gereksinimler tatmin edilmeli, sonrasında üst düzey gereksinimler tatmin edilmelidir (Koçel, 2000). Maslow'un 5 ihtiyaç gereksinimi yerine Alderfer 3 ihtiyaçtan bahsetmektedir. Bunlar; Varolma (Existence) ihtiyacı, Aidiyet-İlişki Kurma (Relatedness) ihtiyacı, ve Gelişme (Growth) ihtiyacıdır. Örneğin birey, en üst ihtiyacını gidermek ister ve bu amaç için gayret eder. Başarısız olursa, önceden giderdiği alt seviyedeki ihtiyaçları yeniden çıkaracaktır ve baskın olacaktır. ERG Modeli kişilerin gereksinimlerini karşılama becerilerine göre hiyerarşinin altına, üstüne ve iki taraflı olarak da hareket edebileceklerini belirtmektedir (Eren, 2004).

Varlık ihtiyaçları; güvenlik, yemek, içmek ve korunma gereksinimlerinden oluşur. Çalışanlar için bu gereksinimler; örgütsel olanaklar, rahat bir çalışma ortamı, ücret ve iş güvenliğidir.

İlişki ihtiyaçları; diğer bireylerle ilişkileri, saygı, tanınma, duygusal destek ve ait olma gereksinimlerini kapsar. İşyerinde ve dışında arkadaşlar ile sosyal ilişkiler ve aile ile karşılanabilir.

Gelişme ihtiyaçları; kişinin yenilik ve yaratıcılığını çevresi ile etkileşimde bulunarak geliştirmesidir. Bireysel gelişim, değişim ve olgunlaşma süreçlerini

kapsar. Bu gereksinimlerin tatmini bireysel kapasitenin artırılmasını, yeni becerilerin ortaya çıkmasını sağlar. Bu açıdan tam olarak karşılanması söz konusu değildir.

Mc Clelland'ın Başarma Gereksinimi Kuramı : Mc Clelland'a göre kişi üç temel davranış örüntüsü gösterir; yakın ilişki kurma ihtiyacı, güçlü olma ihtiyacı ve başarma ihtiyacı (Eren, 2003). Kurama göre, "bireyin başarı göstergesi zamanımı bir şeyleri nasıl daha iyi yaparım diye planlayarak" geçirmesiyle ifade edilir (İncir, 1990).

2.3.2.2. Süreç Kuramları

Kapsam kuramları, kişinin davranışlarını etkileyen içsel süreçleri üzerine odaklanırken süreç kuramları motive etme sürecinin nasıl işlediğini açıklamaktadır. Bir davranışın tekrarlanması veya tekrarlanmamasının nasıl sağlanabildiğini süreç kuramları inceler, niçin ve nasıl sorularına açıklama bulur (Koçel, 2001).

Vroom'un Beklenti Kuramı : Vroom'un 1965 yılında yapmış olduğu araştırma ile bu kuram genel kabul görmüştür. Sonrasında başka araştırmacılar tarafından bu kuram geliştirilmiştir. Beklenti kuramına göre, kişinin sonuca odaklı olması ve harcaacağı çaba ile hedefe varacağı beklentisi onu sonuca varmaya yönlendirecek, böylelikle kişi tatmin olacaktır. Edinilen ödüller, beklentiyi karşılamadığında ise yerini tatminsizliğe bırakacaktır (Aksayan, 1990). Bu kurama göre temel olan üç kavram vardır (Balcı,1985).

1) Beklenti: İş görenin belirli bir gayret neticesinde, başarılı ve iyi performansa ulaşacağına inanmasıdır. Bireyin, belirli bir şiddette ve devamlılıkta faaliyetlerini, yüksek frekansta olumlu bir çıktı veya hedefin izleyeceğine olan bireysel inancıdır.

2) Valens: Belirli bir ödülün iş gören tarafından istenme derecesidir. Ödülün çekiciliğine göre çalışanların ona verdiği değer değişmektedir (Dubrin, 1978). Ödülün değeri çalışanın gereksinimini karşılama derecesidir. Yüksek valens kişinin daha fazla performans göstermesine yol açar (Koçel, 2001).

3) Araçsallık: Elde edilecek ödül için gereken performans olarak tanımlanabilir. Araçsallık, performansla ödül arasında kişinin algıladığı ilişkidir. Bunlardan herhangi birinin olmaması kişinin doyumunu olumsuz yönde etkileyecektir.

Edwin Locke'nin Amaç Kuramı : Kişilerin motivasyon dereceleri belirledikleri amaçlar tarafından da şekillenir. Elde edilmesi zor bir amaç tayin eden birey kişi, erişilmesi kolay olan hedefler belirleyen bir bireye oranla daha fazla çaba gösterecek ve daha çok güdülenecektir. Teorinin ana fikri bireylerin kendileri için belirledikleri hedeflerin ulaşılabilirlik derecesidir (Koçel, 2001). "Amaçlama Kuramı" olarak da isimlendirilen bu kuram, hedeflerin özelliklerine odaklanmakta ve işyeri başarılarını, işyerinde motivasyonu bütünüyle hedeflerin nitelikleriyle ilişkilendirmektedir. Hedeflerin kişiyi motive etmedeki etkileri aşağıda belirtilmektedir (Eren, 2004).

1. Tayib edilen amacın anlaşılır olması kişinin iş başarılarını artırmaktadır.
2. Belirlenen hedeflerin zorlayıcılığı kişinin hırs, arzu ve başarısını çoğaltacaktır.
3. Kişisel hedeflerin; örgütsel hedefler ve ortam ile çalışma derecesidir.

Adams'ın Eşitlik Kuramı : Adams'ın 1963 yılında geliştirdiği kuramda göre, bireyin gözlemlenen tatmin olma derecesi ve iş başarısı iş ortamında hissettiği eşitlik veya eşitsizliğe göre değişmektedir. Eğer çalışan diğer çalışanlarla eşit şartlarda ve eşit ödüller çerçevesinde çalıştığına inanırsa işinden doyum alacak eğer eşit şartlarda çalışmadığına ve eşit ödüller aldığına inanmazsa işinden doyum elde edemeyecektir. Adams çalışanların ücret ve terfide eşitsizlik algıladıklarında iş tatminlerinin düştüğünü ifade etmektedir (Koçel, 2001).

Örgütlerde çalışanlara eşit yaklaşımda bulunulmadığı hissi çalışanlarda huzursuzluğa ve kıskançlığa yol açmakta ve çalışanların motivasyonunu düşürmektedir. Dolayısıyla kuramda çalışanlara eşit davranılmasının motivasyonu pozitif şekilde etkilediği düşünülmektedir (Eren, 2004).

Skinner'in Davranış Şartlandırma Kuramı : Kişiler amaçları, gereksinimleri, önceki şartlanmaları vb nedenlerle davranışlarını gösterirler ancak önemli olan sonuçtur. İnsan, davranışının sonucuna göre o davranışı ya tekrarlayacak ya da tekrarlamayacaktır. Kişi, yol açtığı sonuçlar üzerinden davranışlarına yön verir ve kendini tatmin eden davranışları tekrar ederken acı verenden kaçınır (Eren, 2004; Koçel, 2001).

2.3.3. İş Tatmininin Önemi

İş tatmininin bireysel ve örgütsel önemi vardır. Araştırmanın örneklemini sağlık çalışanları olduğu için sağlık çalışanlarının iş tatmini ve yapılan çalışmalarla ilgili bilgi verilmektedir.

2.3.3.1. Bireysel Açıdan Önemi

İş tatmininin yaşam doyumu ile ilişkilidir. Bireyin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkiler (Sevimli ve ark., 2005). Araştırmalara göre işyerinde tatminsizlik stres, çatışma ve sıkıntıya sebep olmaktadır (Çetinkanat, 2000). İş tatminsizliği, işe geç gelme, işten isteyerek ayrılma, işle ilgili davranış bozuklukları, işe hiç gelmeme ile ilişkilendirilmiştir (Çarıkçı ve ark., 2004).

2.3.3.2. Örgüt Açısından Önemi

İş tatmininin örgüt açısından da büyük önemi vardır. Yoğun rekabet ortamında işletmelerin öne geçebilmeleri ve sahip oldukları kaynakları en etkin şekilde kullanmaları açısından iş görenlerin iş doyumunun sağlanması, işletme başarısının belirleyici faktörü haline gelmiştir (Bernal ve ark., 2005).

2.3.3.3. Sağlık Çalışanları için Önemi

Sağlık hizmeti yapısı gereği diğer hizmet sektörlerinden farklıdır. İnsan hayatı ve sağlığını konu almasından ötürü sağlık hizmetlerinin çıktısı

ölçülememektedir. Bu sebeple hastanede görev yapan kişilerin verdiği hizmetin kaliteli olması, sağlık profesyonellerinin iş tatmininin ve kuruma bağlılığının sağlanması, kurum verimliliği açısından önem arz etmektedir.

Sağlık çalışanları hastane ortamında sağlık politikalarının performans beklentisi sebebi ile az zamanda çok hasta bakma, kaliteli hizmet sunma ve hasta memnuniyeti hususuna özen gösterme gibi çok yönlü bir hizmet verme sorumluluğu altındadır. Sağlık kurumlarında yetersiz sayıda personelin çalışması, çalışanların örgütsel bağlılığını ve iş tatminini azaltmaktadır. Sağlıkta dönüşüm programı ile hasta memnuniyetine öncelik verilmesi hasta memnuniyetini arttırırken, sağlık çalışanlarının da iş tatminini ve örgütsel bağlılığını azaltmaktadır (Aba, 2009).

Türkiye'deki araştırmalarda sağlık çalışanlarının iş tatmini seviyelerinin yeterli olmadığı tespit edilmiştir. Sağlık-Sen sendikasının 2012 yılında yaptığı çalışma sonucunda sağlık çalışanlarının tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada orta, kişisel başarı alt boyutunda yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı ifade edilmiştir (Leblebici ve Mutlu, 2014).

Kaya'nın (2013) "Elazığ İlinde Birinci Basamak Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler" isimli araştırmasına 282 kişi katılmıştır. Araştırma sonucuna göre, yüksek gelirlilerde, işi ve yeteneklerini birbirine uyumlu bulanlarda ve mesleğini isteyerek seçenlerde iş doyumunu puan ortalamasının yüksek olduğu, gelir düzeyi düşük olanlarda iş doyumunun düşük olduğu ve Toplum Sağlığı Merkezinde çalışanların en düşük iş doyumunu puan ortalamasına sahip oldukları tespit edilmiştir.

Çağan'ın (2014) Malatya'daki aile sağlığı ve toplum sağlığı merkezlerinde çalışan sağlık profesyonellerinin iş doyumunu, tükenmişlik ve kaygı düzeylerini incelediği araştırmasını 186 hekim ve 232 hemşire ile yürütmüştür. Malatya'daki birinci basamak sağlık çalışanlarında iş doyumunu, tükenmişlik ve anksiyete puanlarının orta düzeyde olduğunu, iş görenlerin, çalıştığı birimde görevlendirilme biçimi, ekonomik durum algısı ve çalıştığı birimden memnun olma durumunun iş doyumunu, tükenmişlik ve kaygı düzeylerini etkilediğini saptamıştır.

Şavlı Emiroğlu'nun (2015) Bura Halk Sağlığı Müdürlüğü'ne bağlı 117 Aile Sağlığı Merkezi, 3 Toplum Sağlığı Merkezi ve diğer birimlerde çalışan 529 hekimle

yürüttüğü çalışmasında hekimlerde iş doyumunu ve yaşam kalitesi düzeyi ile etkileyen etmenleri araştırmıştır. Çalışmaya katılan hekimlerin %10,02'sinin (53 kişi) iş doyumunu yüksek; %89,98'inin (476 kişi) orta ve düşük olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucuna göre hekimlerin aldıkları ücretten ve çalıştıkları kurumdan memnun olmaları yaşam kalitesini ve iş doyumunu arttırırken, hasta ve hasta yakını tarafından şiddete uğramaları ile üç haftadan az izin kullanmaları yaşam kalitesini ve iş doyumunu azalttığı bulunmuştur. Araştırma sonucuna göre; hekimlerin özlük hakları korunacak şekilde ücret artışlarının sağlanması, hasta/hasta yakını tarafından şiddete uğramasının engellenmesi ve yasal hakkı olan izin hakkının ücret kaybı kaygısı olmadan kullanabilmesi için gerekli yasal düzenlemelerinin yapılmasının hekimlerin iş ve yaşam kaliteleri açısından son derece önemli olacağı vurgulanmıştır.

Durukan'ın (2017) Denizli Devlet Hastanesinde 150 sağlık çalışanı ile yaptığı çalışmadan elde ettiği sonuçlara göre; sağlık çalışanlarının meslek tercihleri, eğitim durumu, iş yerindeki iletişimi, aldığı ücret, medeni hali, yaptığı iş, çalışma arkadaşları gibi değişkenler kişilerin sosyal ve toplumsal yönünü pozitif yönde etki etmekte ve iş tatminini arttırmaktadır. Durukan iş doyumunu negatif yönde etkileyen faktörlerin; adil ücret dağılımı, yükselme şansı ve yaptığı iş karşılığında takdir görme durumları olduğunu tespit etmiştir.

Mutlu'nun (2018) Ankara'da özel bir hastanede 212 sağlık çalışanı ile yaptığı çalışmaya göre katılımcıların düşük iş tatmin düzeyinde oldukları, iş tatmini ve kurumsal güven faktörleri ile çalışanların motivasyonları arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğu, iş tatmini ve kurumsal güveninin çalışan motivasyonunu arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini, Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliğine bağlı Marmara Üniversitesi Pendik Eğitim ve Araştırma Hastanesinin tüm birim çalışanları (İdari Kadro Çalışanları, Hekim, Hemşire ve Diğer Sağlık Görevlileri/Çalışanları) oluşturmaktadır. 06.02.2017 tarihinde Marmara Üniversitesi Pendik Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde 2262 kişi çalışmaktadır. Anket çalışmasının yapıldığı dönemde 471 çalışan sözleşmeli işçi olarak görev yaptığından, 556 kişi de yıllık izinde olduğundan ankete dahil edilmemiştir. Kabul edilebilir hata payı % 8 ve güven seviyesi % 95 bulunarak 132 sayısına ulaşılmıştır. Dağıtılan 175 anketten 162'si teslim alınmış olup % 92,6 geri dönüş oranı bulunmuştur. 2 katılımcının ölçekleri eksik cevaplaması sonucunda örneklem sayısı 160 olarak belirlenmiştir.

3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma Sağlık Bakanlığı'ndan gerekli izin (Ek 9) alındıktan sonra 06.02.2017-10.02.2017 tarihleri arasında verilerin yüz yüze anket yöntemiyle elde edilmesi ile yapılmıştır. Anketler dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların demografik bilgileri, ikinci bölümde örgütsel bağlılık ölçeği, üçüncü bölümde iş tatmini ölçeği ve son bölümde algılanan kurumsal sosyal sorumluluk ölçeği bulunmaktadır.

3.2.1. Demografik Bilgi Formu

Formda araştırmacı tarafından katılımcıların demografik özelliklerini (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, kurumdaki pozisyonu, çalışma deneyimi, işletmedeki çalışma süresi) belirlemeye yönelik olarak hazırlanmış 6 soru yer almaktadır.

3.2.2. Örgütsel Bağlılık Ölçeği

Çalışanların bağlılıklarının ölçülmesinde literatürde sıklıkla Meyer ve Allen tarafından geliştirilen "Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Ölçeği" kullanılmaktadır. Meyer ve Allen'in Örgütsel Bağlılık Ölçeği toplam 18 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler 5 dereceli Likert tipi ile cevaplanır. Ölçekteki 6 ifade duygusal bağlılıkla, 6 ifade devamlılık bağlılığıyla ve diğer 6 ifade de normatif bağlılıkla ilişkilidir. Gündoğan'ın (2010) Halil Bader ARSLAN danışmanlığında hazırladığı "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Bir İnsan Kaynakları Bölümünde Uygulama" tezinde kullandığı 18 soruluk anketten yararlanılması uygun görülmüştür. EK 7'de anket kullanım izni yer almaktadır.

Araştırmanın konusu ile ilgili olan 10 madde üzerinden ölçeğin ankette yer almasına karar verilmiştir. Verilerin analizi esnasında 10 maddeden oluşan ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,802 olarak bulunmuştur. Güvenirlik analizine göre 4.soru olan ve ters değerlendirilen "Kuruluşumda kendimi "ailenin bir parçası" gibi hissetmiyorum" ifadesi çıkarılırsa ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,855 olarak elde edildiğinden, ölçekteki 4. ifade çıkarılmış ve ölçek 9 soru ile analize alınmıştır. Ölçekteki 3 ifade duygusal bağlılıkla, 3 ifade devamlılık bağlılığıyla ve diğer 3 ifade de normatif bağlılıkla ilişkilidir.

3.2.3. Örgütsel Bağlılık Ölçeği Faktör Analizi

Ölçeğin geçerliliğini sınamak için faktör analizi yöntemi kullanılmıştır. Ölçeğin faktör analizine uygunluğunu tespit edebilmek amacıyla Kaiser-Meyer-

Olkin ve Bartlett testi kullanılmıştır. Faktör analizi, varimaks metodu kullanılarak yapılmıştır. Analiz sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0,857 bulunmuştur. Ayrıca Bartlett testi sonucunun da anlamlı çıkması ölçeğin faktör analizine uygunluğunu göstermektedir, Bartlett Testi Yaklaşık Ki-kare Değeri 577,075 olarak bulunmuştur ($p < 0,001$). Yapılan Varimax faktör analizine göre ölçeğin üç faktörle açıklanabildiği görülmektedir. İlk faktör (duygusal bağlılık) toplam varyansın %47,76'sını, ikinci faktör (devam bağlılığı) %12,93'ünü ve 3. faktör (norm bağlılığı) %8,62'sini açıklamaktadır. Bu 3 faktör, ölçeğin toplam varyansının %69,31'ini açıklamaktadır (Tablo 1).

Tablo 1. Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi, Faktör Yük Değerleri ve Yönlendirilmiş Bileşen Analizi Sonuçları

| Madde | Bileşenler | | |
|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------------|
| | 1. Duygusal Bağlılık | 2. Devam Bağlılığı | 3. Norm Bağlılığı |
| ÖB2 | 0,855 | | |
| ÖB3 | 0,785 | | |
| ÖB1 | 0,784 | | |
| ÖB7 | | 0,733 | |
| ÖB6 | | 0,705 | |
| ÖB5 | | 0,663 | |
| ÖB8 | | | 0,523 |
| ÖB9 | | | 0,417 |
| ÖB10 | | | 0,411 |
| Açıklanan Varyans | %47,76 | %12,93 | %8,62 |
| Toplam Açıklanan Varyans | %69,31 | | |
| Cronbach's Alpha | 0,837 | 0,605 | 0,751 |
| Toplam Cronbach's Alpha | 0,855 | | |

* Sadece faktör yükü 0,4 ve üzeri olanlar gösterilmiştir.

Bu aşamadan sonra doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Elde edilen veriler şu şekildedir: $\chi^2/df=2,328$, GFI= 0,928, NFI=0,906, IFI=0,944, TLI=0,914, CFI=0,943 ve RMSEA=0,091 ($p=0,000$). Bu bulgular, öngörülen model ile gözlemlenen modelin uyum içinde olduğunu ortaya koymuştur. Değişkenlerin bağlı oldukları faktörler üzerindeki yükleri ortaya koyan regresyon yükleri ise 0,527 – 0,863 aralığında değerler alarak yeterli seviyede olduğu görülmüştür. Modelin yakınsama geçerliliğinden bahsedebilmek için elde edilen bu değerlerin 0,700'den yüksek olması gerekliliği yönünde görüşler bildirilmiş olmasına karşın tamamen kabul görmemiştir. Hata varyanslarının incelenmesi sonucunda var olan 9 değişken arasında hata varyansı yüksek olan herhangi bir değişkene rastlanmamıştır.

3.2.4. İş Tatmini Ölçeği

Özpehlivan'ın (2015) "Kültürel Farklılıkların İşletmelerde Örgüt İçi İletişim, İş Tatmini, Bireysel Performans ve Örgütsel Bağlılık Kavramları Arasındaki İlişkiye Etkileri: Türkiye Rusya Örneği" isimli, danışmanlığını A. Zafer ACAR'ın yürüttüğünü Doktora tezinde kullanılan geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmış İş Tatmini ölçeği kullanımı için izin alınmıştır (Ek 6). 6 boyut (iş ve çalışma koşulları, yönetim yetenekleri, iş arkadaşları, dış çevre, terfi ve ücret) ve 30 ifadeden oluşan İş Tatmini ölçeğinin 16 sorusunun kullanılmasına karar verilmiştir. Ölçek 5'li Likert (1 = Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Kısmen Katılıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Kısmen Katılıyorum, 5 = Kesinlikle Katılıyorum) yapıda olup ölçekten alınan toplam puanlar 16 ila 80 arasında değişmektedir. Puanların artması iş tatmininin arttığını göstermektedir. Toplamda 16 maddeden oluşan ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,869 olarak hesaplanmıştır.

3.2.5. İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi

Ölçeğin geçerliliğini sınamak için faktör analizi yöntemi kullanılmıştır. Ölçeğin faktör analizine uygunluğunu tespit edebilmek amacıyla Kaiser-Meyer-

Olkin ve Bartlett testi kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucu Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0,846 bulunmuştur. Ayrıca Bartlett testi sonucunun da anlamlı çıkması ölçeğin faktör analizine uygunluğunu göstermektedir, Bartlett Testi Yaklaşık Ki-kare Değeri 1657,991 olarak bulunmuştur ($p < 0,001$). Yapılan Varimax faktör analizine göre ölçeğin dört faktörle açıklanabildiği görülmektedir. İlk faktör (iş ve çalışma koşulları, yönetim yetenekleri, dış çevre) toplam varyansın %39,13'ünü, ikinci faktör (iş arkadaşlarından memnuniyet) %14,86'sını, üçüncü faktör (terfi) %11,89'unu ve dördüncü faktör (ücret) %8,1'ini açıklamaktadır. Bu dört faktör; iş ve çalışma koşulları (dış çevre ve yönetim yeteneklerini de kapsayarak), iş arkadaşlarından memnuniyet, terfi ve ücretten memnuniyet olarak sınıflanmaktadır. Dört faktör ölçeğin toplam varyansının %74'ünü açıklamaktadır (Tablo 2).

Tablo 2. İş Tatmini Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi, Faktör Yük Değerleri ve Yönlendirilmiş Bileşen Analizi Sonuçları

| Madde | Bileşenler | | | |
|--------------------------|----------------------------------|--|-------------|-------------|
| | 1. İş ve Çalışma Koşulları | 2. İş Arkadaşlarından Memnuniyet | 3. Terfi | 4. Ücret |
| İT2 | 0,854 | | | |
| İT5 | 0,799 | | | |
| İT1 | 0,779 | | | |
| İT4 | 0,771 | | | |
| İT6 | 0,688 | | | |
| İT3 | 0,679 | | | |
| İT10 | 0,551 | | | |
| İT7 | | 0,908 | | |
| İT8 | | 0,870 | | |
| İT9 | | 0,857 | | |
| İT12 | | | 0,856 | |
| İT11 | | | 0,844 | |
| İT13 | | | 0,755 | |
| İT15 | | | | 0,915 |
| İT16 | | | | 0,826 |
| İT14 | | | | 0,825 |
| Açıklanan Varyans | %39,13 | %14,86 | %11,89 | %8,1 |
| Toplam Açıklanan Varyans | %74 | | | |
| Cronbach's Alpha | 0,896 | 0,883 | 0,871 | 0,866 |
| Toplam Cronbach's Alpha | 0,869 | | | |

* Sadece faktör yükü 0,4 ve üzeri olanlar gösterilmiştir.

İş tatmini ölçeğinin yönlendirilmiş bileşen analizi sonuçlarına göre; yönetim yetenekleri ve dış çevreden memnuniyet boyutlarının da iş ve çalışma koşulları boyutu altında toplandığı görülmüş iş ve çalışma koşullarına dış çevre ve yönetim yeteneklerinden memnuniyetin dahil edilmesi ile ilk bileşen elde edilmiştir.

İş tatmini ölçeğinin doğrulayıcı faktör analiz 4 boyut üzerinden yapılmıştır. Bu boyutlar; iş ve çalışma koşulları (yönetim ve dış çevre), iş arkadaşları, ücret ve terfiden memnuniyettir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen veriler şu şekildedir: $\chi^2/df=2,501$, GFI=0,839, NFI=0,858, IFI=0,910, TLI=0,888, CFI=0,908 ve RMSEA=0,097 (p=0,000). Bu bulgular, öngörülen model ile gözlemlenen modelin uyum içinde olduğunu ortaya koymuştur. Değişkenlerin bağlı oldukları faktörler üzerindeki yükleri ortaya koyan regresyon yükleri ise 0,548 – 0,912 aralığında değerler alarak yeterli seviyede olduğu görülmüştür. Modelin yakınsama geçerliliğinden bahsedebilmek için elde edilen bu değerlerin 0,700'den yüksek olması gerekliliği yönünde görüşler bildirilmiş olmasına karşın tamamen kabul görmemiştir. Hata varyanslarının incelenmesi sonucunda var olan 16 değişken arasında hata varyansı yüksek olan herhangi bir değişkene rastlanmamıştır.

3.2.6. Algılanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ölçeği

Anketin dördüncü bölümünü ise, kurumsal sosyal sorumluluğu ölçmeye yönelik Duygu Türker'in 2006 yılında Ömür N. Timurcanday Özmen danışmanlığında yazdığı "The Impact of Employee Perception of Corporate Socialresponsibility on Organizational Commitment:A Scale Development Study" isimli tezinde geliştirdiği Algılanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 26 sorudan oluşmaktadır. Çalışmada 18 sorunun kullanılmasına karar verilmiş ve kurumun çalışanları tarafından kurumun ne derece sosyal sorumluluk faaliyetlerinde aktif olduğunu ölçmeyi amaçlamaktadır. 5'li likert tipindeki bu ölçekte 1 = Kesinlikle katılmıyorum ve 5 = Kesinlikle katılıyorum anlamına gelmektedir. Orijinal çalışmada ölçeğin güvenilirliğini ölçek amacıyla yapılan testte Cronbach's alpha katsayısı 0,90 olarak bulunmuşken bu araştırmada Cronbach's alpha katsayısı 0,936 olarak bulunmuştur. İki katsayının da yüksek çıkması ölçeğin güvenilir olduğunu kanıtlamaktadır. Ölçeğin kurumsal sosyal sorumluluk alt boyutları; çalışanlara yönelik sorumluluk, çevreye yönelik sorumluluk, yasal sorumluluk ve müşteriye yönelik sorumluluk olarak

gruplanmaktadır. Ölçekten alınan toplam puanlar 18 ila 90 arasında değişmektedir. Puanların artması algılanan kurumsal sosyal sorumluluğun arttığını göstermektedir.

3.2.7. Algılanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ölçeği Faktör Analizi

Yapılan faktör analizi sonucu Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0,921 bulunmuştur. Ayrıca Bartlett testi sonucunun da anlamlı çıkması ölçeğin faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. Bartlett Testi Yaklaşık Ki-kare Değeri 1695,38 olarak bulunmuştur ($p < 0,001$). Yapılan Varimax faktör analizine göre ölçeğin dört faktörle açıklanabildiği görülmektedir. İlk faktör (çevre) toplam varyansın %49,2'sini, ikinci faktör (çalışan) %6,36'sını, 3. faktör (yasal) %6,13'ünü ve 4. faktör (müşteri) % 5,15'ini açıklamaktadır. Bu 4 faktör, ölçeğin toplam varyansının %66,84'ünü açıklamaktadır (Tablo 3).

Tablo 3. Algılanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Açıklayıcı Faktör Analizi, Faktör Yük Değerleri ve Yönlendirilmiş Bileşen Analizi Sonuçları

| Madde | Bileşenler | | | |
|--------------------------|-------------|---------------|-------------|---------------|
| | 1. Çevre | 2. Çalışan | 3. Yasal | 4. Müşteri |
| AKSS1 | 0,794 | | | |
| AKSS3 | 0,769 | | | |
| AKSS10 | 0,750 | | | |
| AKSS11 | 0,735 | | | |
| AKSS12 | 0,715 | | | |
| AKSS13 | 0,709 | | | |
| AKSS17 | 0,690 | | | |
| AKSS2 | | 0,680 | | |
| AKSS4 | | 0,629 | | |
| AKSS6 | | 0,615 | | |
| AKSS8 | | 0,612 | | |
| AKSS9 | | 0,577 | | |
| AKSS15 | | 0,553 | | |
| AKSS16 | | 0,413 | | |
| AKSS14 | | | 0,628 | |
| AKSS5 | | | 0,534 | |
| AKSS18 | | | | 0,678 |
| AKSS2 | | | | 0,561 |
| Açıklanan Varyans | %49,20 | %6,36 | %6,13 | %5,15 |
| Toplam Açıklanan Varyans | %66,84 | | | |
| Cronbach' s Alpha | 0,896 | 0,836 | 0,635 | 0,615 |
| Toplam Cronbach's Alpha | 0,936 | | | |

* Sadece faktör yükü 0,4 ve üzeri olanlar gösterilmiştir.

Bu aşamadan sonra doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Elde edilen veriler şu şekildedir: $\chi^2/df=2,511$, NFI=0,817, IFI=0,881, TLI=0,838, CFI=0,8788 ve

RMSEA=0,097 (p=0,000). Bu bulgular, öngörülen model ile gözlemlenen modelin uyum içinde olduğunu ortaya koymuştur. Değişkenlerin bağlı oldukları faktörler üzerindeki yükleri ortaya koyan regresyon yükleri ise 0,515 – 0,811 aralığında değerler alarak yeterli seviyede olduğu görülmüştür. Modelin yakınsama geçerliliğinden bahsedebilmek için elde edilen bu değerlerin 0,700'den yüksek olması gerekliliği yönünde görüşler bildirilmiş olmasına karşın tamamen kabul görmemiştir. Hata varyanslarının incelenmesi sonucunda var olan 18 değişken arasında hata varyansı yüksek olan herhangi bir değişkene rastlanmamıştır.

3.3.Verilerin Analizi

Verilerin analizi SPSS 21 istatistik programı ile yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi Amos programı ile yapılmıştır. Çalışmada kullanılan analiz yöntemini belirlemek için öncelikle verilerin normal dağılıma uygunluğu araştırılmıştır. Normal dağılıma uygunluk Tek Örneklem Kolmogorov-Smirnov Testi ile belirlenmiştir. Verilerin dağılımının %5 anlamlılık düzeyinde normal dağılıma uygunluk göstermediği belirlenmiştir. Bu sebeple iki gruptan oluşan verilerin analizinde parametrik olmayan analiz yöntemlerinden Mann Whitney- U Testi kullanılmıştır. İki'den fazla grup ölçümlerinin karşılaştırılmasında ise Kruskal-Wallis-H Testi kullanılmıştır. Kurumsal sosyal sorumluluk algısı, örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkilerin ortaya konulabilmesi için Spearman korelasyon analizinden faydalanılmıştır.

4. BULGULAR

Araştırma, Marmara Üniversitesi Pendik Eğitim ve Araştırma Hastanesinin tüm birim çalışanlarına (İdari Kadro Çalışanları, Hekim, Hemşire ve Diğer Sağlık Görevlileri/Çalışanları) uygulanmış olup 2 kişinin ölçek sorularına eksik yanıt vermeleri üzerine anketi geçersiz sayılmıştır. Ankete katılan ve anketi geçerli olan 160 kişinin %64'ünü kadınlar, %36'sını erkekler oluşturmaktadır. Kadınlar erkeklerin yaklaşık 1,5 katı orandadır (Tablo 4). Katılımcıların %29'unu oluşturan 47 kişi lise mezunu, %20'sini oluşturan 32 kişi ön lisans mezunu, %39'unu oluşturan 63 kişi ise üniversite mezunudur. Eğitim düzeyi incelendiğinde katılımcıların sadece %12'sinin yüksek lisans ve doktora mezunu olduğu, %88'inin ise lise, ön lisans ve üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Yönetmel pozisyonda olanlar katılımcıların %12'sini oluştururken, yönetmel pozisyonda çalışmayanlar katılımcıların %88'ini oluşturmaktadır (Tablo 4).

Tablo 4. Katılımcıların Demografik Özellikleri Dağılımları

| Demografik Değişkenler | Sayı (n) | Yüzde (%) |
|--------------------------|----------|-----------|
| Cinsiyet | | |
| Kadın | 102 | 64 |
| Erkek | 58 | 36 |
| Eğitim Düzeyi | | |
| Lise Mezunu | 47 | 29 |
| Ön Lisans Mezunu | 32 | 20 |
| Üniversite Mezunu | 63 | 39 |
| Yüksek Lisans | 14 | 9 |
| Doktora | 4 | 3 |
| Çalışma Pozisyonu | | |
| Yönetmel Pozisyonda | 19 | 12 |
| Yönetmel Poz. Olmayan | 141 | 88 |

Katılımcıların yaşları 17 ile 54 arasında değişmekte olup yaş ortanca değeri 28,5 olarak bulunmuştur. Sağlık çalışanlarının meslekte çalışma süresi, 5 ay ile 30 yıl arasında değişmekte, ortanca değer 6 yıl olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların kurumda çalışma süreleri ele alındığında katılımcıların en az 3 ay, en fazla 30 yıl kurumda çalıştıkları ve ortanca değer ise 4 yıl olduğu bulunmuştur (Tablo 5).

Tablo 5. Katılımcıların Yaş ve Çalışma Süreleri Değerleri

| | Minimum Değer | Maksimum Değer | Ortanca Değer |
|--------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Katılımcıların Yaşı | 17 | 54 | 28,5 |
| Meslekte Çalışma Süresi | 5 ay | 30 yıl | 6 yıl |
| Kurumda Çalışma Süresi | 3 ay | 30 yıl | 4 yıl |

Çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri, duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık alt boyutları ile birlikte Tablo 6'da özetlenmiştir. Çalışanların, örgütsel bağlılık ortanca değeri 25 duygusal bağlılık ortanca değeri 10, devam bağlılığı ortanca değeri 9 ve normatif bağlılık ortanca değerinin 8 olduğu tespit edilmiştir. Buna göre; Marmara Üniversitesi Pendik Eğitim ve Araştırma Hastanesinin birim çalışanları bireysel ve örgütsel hedef ve değerlerin uyumlu olduğunu, çalışanların örgütte isteyerek çalıştıklarını ifade eden duygusal bağlılık puanlarının, devam ve normatif bağlılığa göre daha yüksek ortanca değere sahip olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 6. Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Dağılımı

| Boyutlar | Minimum Değer | Maksimum Değer | Ortanca Değer |
|--------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Duygusal Bağlılık | 3 | 15 | 10 |
| Devam Bağlılığı | 3 | 15 | 9 |
| Normatif Bağlılık | 3 | 15 | 8 |
| Toplam Örgütsel Bağlılık | 9 | 45 | 25 |

Ölçek: 1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Kısmen Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Kısmen Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum

Çalışanların iş tatmini düzeyleri; çalışma koşullarından memnuniyet (dış çevre, iş ve yönetim), iş arkadaşlarından memnuniyet, terfi ve ücretten memnuniyet alt boyutları itibariyle Tablo 7’de özetlenmiştir. Ortanca değerler ele alındığında çalışanlar en çok iş arkadaşlarından memnun olduklarını ifade etmekte, en az terfi ve ücretten memnun olduklarını belirtmektedir. (Tablo 7).

Tablo 7. Çalışanların İş Tatmini Düzeyleri Dağılımı

| Boyutlar | Minimum Değer | Maksimum Değer | Ortanca Değer |
|------------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| İş/Çalışma/Yönetim/Dış Çevre | 7 | 35 | 24 |
| İş Arkadaşları | 3 | 15 | 12 |
| Terfi | 3 | 15 | 8,5 |
| Ücret | 3 | 15 | 7 |
| Toplam İş Tatmini | 16 | 80 | 51 |

Ölçek: 1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Kısmen Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Kısmen Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum

Tablo 8’de katılımcıların kurumsal sosyal sorumluluk algı düzeyi dağılımları görülmektedir. En yüksek ortanca değerlerini "müşterilere karşı sorumluluklar" ve "yasal sorumluluklar" alt boyutundan elde ettikleri, en düşük ortanca değeri ise "çalışanlara karşı sorumluluklar" alt boyutundan elde ettikleri tespit edilmiştir.

Sonuçlar incelendiğinde sağlık çalışanlarının çalıştıkları kurumun çalışanlara karşı sorumluluklar konusunda yeterli duyarlılığı göstermediği ama müşterilere karşı sorumluluklar konusunda daha hassas olduğu ifade edilebilir.

Tablo 8. Çalışanların Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algı Düzeyleri Dağılımı

| Boyutlar | Minimum Değer | Maksimum Değer | Ortanca Değer |
|---------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Çevreye Yönelik | 7 | 35 | 22 |
| Çalışana Yönelik | 7 | 35 | 21 |
| Müşteriye Yönelik | 2 | 10 | 7 |
| Yasal Sorumluluk | 2 | 10 | 7 |
| Toplam Algılanan Kurumsal | 18 | 89 | 56 |

Ölçek: 1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Kısmen Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Kısmen Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum

Katılımcıların örgütsel bağlılık ölçeği soru minimum, maksimum ve ortanca değerleri Tablo 9'da incelendiğinde en yüksek ortanca değere sahip sorular 3. soru "Kuruluşuma karşı güçlü bir aidiyet duygusu hissediyorum" ve 2. soru " Bu kuruluşun problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi hissediyorum" olarak belirlenmiştir. Bu iki soru da örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutu ile ilgilidir. Katılımcıların en katılmadıkları ifade ise en düşük ortanca değere sahip olan ve norm bağlılığı ifadesi olan "Eğer bu kuruluştan şimdi ayrılırsam kendimi suçlu hissedeceğim" dir.

Tablo 9. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Ölçek Soruları Dağılımları

| Örgütsel Bağlılık Soruları | | Minimum Değer | Maksimum Değer | Ortanca Değer |
|----------------------------|--|---------------|----------------|---------------|
| Soru 1 | Kariyerimin geri kalanını bu kuruluştaki geçirmekten büyük bir mutluluk duyacağım. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 2 | Bu kuruluşun problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi hissediyorum. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 3 | Kuruluşuma karşı güçlü bir aidiyet duygusu hissediyorum. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 5 | İstesem bile şu an için bu kuruluşu bırakmak benim için çok zor olacaktır. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 6 | Bu kuruluştan ayrılmak için değerlendirebileceğim çok az seçeneğim olduğunu hissediyorum. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 7 | Bu kuruluşa kendimden çok fazla şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı değerlendirebilirdim. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 8 | Eğer bu kuruluştan şimdi ayrılırsam kendimi suçlu hissedeceğim. | 1 | 5 | 1,5 |
| Soru 9 | Bu kuruluş benim sadakatimi hak ediyor. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 10 | Bu kuruluşa karşı çok şey borçluyum. | 1 | 5 | 3 |

Ölçek: 1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Kısmen Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Kısmen Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum

Tablo 10'da katılımcıların iş tatmini ölçeği soruları ortanca değerleri ele alındığında çalışanların iş koşulları, dış çevre, iş arkadaşları ve yöneticileri ile ilgili ortanca değerlerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. En düşük ortanca değerli soru ise 16. soru "Ücretimdeki artışlardan memnunum" ifadesidir. Çalışanların diğer katılmadıkları ifadeler ise " Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum" ve "Ücretim diğer çalışanlara kıyasla uygundur" ifadeleridir. Bu sorular iş tatmininin ücret ve terfi alt boyutları ile ilgilidir.

Tablo 10. Katılımcıların İş Tatmini Ölçek Soruları Dağılımları

| | İş Tatmini Soruları | Minimum Değer | Maksimum Değer | Ortanca Değer |
|----------------|--|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Soru 1 | Çalıştığım yerdeki fiziksel çevre uygundur. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 2 | Çalışma şartları bakımından işimden memnunum. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 3 | Çevreme işimden gururla bahsederim. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 4 | Yöneticim yaptığı işte oldukça yeterlidir. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 5 | Yöneticim emrimdeki kişileri iyi idare etmektedir. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 6 | Yöneticim çalışanların şikayetlerini dikkate alır. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 7 | Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları açısından memnunum. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 8 | İşimdeki konuştuğum ve birlikte çalıştığım insanlardan memnunum. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 9 | İş arkadaşlarım sorumluluk sahibidir. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 10 | İşimin sağladığı dış çevre (tedarikçiler, danışmanlar, müşavirler v.s.) ile kurduğum ilişkiden memnunum. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 11 | İşyerimde yükselmeler bireysel becerilere dayanmaktadır. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 12 | İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 13 | İş içinde terfi olanağının olması açısından memnunum. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 14 | Ücretim, diğer çalışanlarınkı ile kıyaslandığında uygundur. | 1 | 5 | 2 |
| Soru 15 | Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum. | 1 | 5 | 2 |
| Soru 16 | Ücretimdeki artışlardan memnunum. | 1 | 5 | 1,5 |

Ölçek: 1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Kısmen Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Kısmen Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum

Tablo 11'de katılımcıların algılanan kurumsal sosyal sorumluluk ölçeği soruları ortanca değerleri ele alındığında en yüksek ortanca değerli soruların 14. soru olan "Tüm hizmetler, yasal standartlarla gerçekleştirilir" ifadesi ile 7.soru olan "Kurumum mesleki standartları takip eder" ifadesi olduğu belirlenmiştir. Anketi yapanların en katılmadıkları ifadeler ise düşük ortanca değere sahip olan 2. soru "Kurumum tarafından önerilen ücretler sektör ortalamasının üstündedir" ve 15.soru olan "Çalışanlara yaşam kalitesini arttıran sosyal haklar (ulaşım, yemek, lojman) sağlanmaktadır" ifadeleri olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 11. Katılımcıların Algılanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ölçek Soruları Dağılımları

| Algılanan Kurumsal Sosyal Sorumluluk Soruları | | Minimum Değer | Maksimum Değer | Ortanca Değer |
|---|---|---------------|----------------|---------------|
| Soru 1 | Kurumum hayırsever kuruluşlara yardımda bulunmaktadır | 1 | 5 | 3 |
| Soru 2 | Kurumum tarafından önerilen ücretler sektör ortalamasının üstündedir. | 1 | 5 | 2 |
| Soru 3 | Kurum yöneticileri, faaliyetlerin topluma olumsuz etkilerini takip eder. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 4 | Kurumum çalışanların verimli çalışmasını sağlar. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 5 | Kurumum tüketici hakları konusunda yasal düzenlemelerin ötesinde bir duyarlılığa sahiptir. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 6 | Kurumum, ek eğitim isteyen çalışanını desteklemektedir. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 7 | Kurumum mesleki standartları takip eder. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 8 | Kurumum, çalışanlarının gönüllü olarak katıldıkları faaliyetleri desteklemektedir | 1 | 5 | 3 |
| Soru 9 | Kurumum, çalışanlarının sivil toplum örgütlerine katılmalarını destekler. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 10 | Kurumum, doğal çevreyi koruma ve geliştirme faaliyetlerine aktif olarak katılmaktadır. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 11 | Kurumum eğitim, sağlık, kültür, sanat gibi sosyal faaliyetlere destek olmaktadır. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 12 | Kurumum, çevreye olan olumsuz etkileri azaltan çeşitli programlar uygulanmaktadır. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 13 | Kurumum, işgücü çeşitliliğini desteklemek için programlar bulunmaktadır. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 14 | Tüm hizmetler, yasal standartlarla gerçekleştirilir. | 1 | 5 | 4 |
| Soru 15 | Çalışanlara yaşam kalitesini arttıran sosyal haklar (ulaşım, yemek, lojman) sağlanmaktadır. | 1 | 5 | 2,5 |
| Soru 16 | Kurumum, çalışanlarına sağlık, güvenlik ve refahını koruyan uygun düzenlemelere sahiptir. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 17 | Kurumum, malzeme ve enerji kullanımını azaltıcı uygulamalar vardır. | 1 | 5 | 3 |
| Soru 18 | Kurumum, müşteri şikayetlerini uygun şekilde yanıtlamaktadır. | 1 | 5 | 3 |

Ölçek: 1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Kısmen Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Kısmen Katılıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum

Veriler normal dağılıma uygunluk göstermediği için iki gruptan oluşan verilerin analizinde parametrik olmayan analiz yöntemlerinden Mann Whitney- U Testi kullanılmıştır. Tablo 12'de Mann Whitney- U Testi ile katılımcıların cinsiyeti ve çalışma pozisyonuna göre toplam kurumsal sosyal sorumluluk algı düzeyleri ve AKSS'un alt boyutlardan; müşteriye, çalışana, çevreye ve yasalara yönelik sorumluluk düzeyleri açısından anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiş ve %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 12, $p > 0,05$). Erkeklerin kurumsal sosyal sorumluluk algı düzeyleri sıra ortalamaları hem alt boyutlar (yasal, çalışan, müşteri ve çevre) hem de toplam AKSS'de kadınlardan daha yüksek olmasına rağmen fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Çalışılan pozisyon değerlendirildiğinde yönetsel pozisyonda olan katılımcıların kurumsal sosyal sorumluluk algıları sıra ortalamaları sadece müşteriye yönelik AKSS boyutunda yönetici olmayan katılımcılardan yüksek bulunmuş olup fark istatistiksel olarak anlam ifade etmemektedir. Yasal, çalışana ve çevreye yönelik sorumluluk algı boyutlarında ise yönetici olmayanların sıra ortalama puanları daha yüksek olmakla birlikte fark anlamlı değildir.

Hipotez 1 : Çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algıları cinsiyete göre farklılaşmakta mıdır?

Hipotez 1; Ret edilmiştir. Farklılaşmamaktadır.

Hipotez 2 : Çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algıları çalıştıkları pozisyonun yönetsel olup olmadığına göre farklılaşmakta mıdır?

Hipotez 2; Ret edilmiştir. Farklılaşmamaktadır.

Tablo 12. Katılımcıların Cinsiyeti ve Çalıştıkları Pozisyona Göre AKSS ve Alt Boyutları Karşılaştırması

| Gruplar | n=160 | AKSS Toplam | | MÜŞTERİ | | ÇALIŞAN | | YASAL | | ÇEVRE | |
|---------------------------|-------|---------------------|--------|---------------------|---------|---------------------|----------|---------------------|--------|---------------------|--------|
| | | Sıra ort./ | U | Sıra ort. | U | Sıra ort./ | U | Sıra ort./ | U | Sıra ort./ | U |
| | | /Sıralar Toplamı | P | /Sıralar Toplamı | P | /Sıralar Toplamı | P | /Sıralar Toplamı | P | /Sıralar Toplamı | P |
| Cinsiyet | | | | | | | | | | | |
| Kadın | 102 | 78,97 /8055 | U=2802 | 78,52/8009 | U=2756 | 78,54 / 8011 | U=5776,5 | 79,96 /8155 | U=2902 | 79,16 /8074 | U=2821 |
| Erkek | 58 | 83,17 /4825 | p=0,58 | 83,97/4870 | p=0,47 | 83,94/4868 | p=0,84 | 81,16/4724 | p=0,84 | 82,85/4805 | p=0,63 |
| Çalıştığı Pozisyon | | | | | | | | | | | |
| Yönetmel | 19 | 76,26 /1449 | U=1259 | 83,84/1593 | U=12257 | 74,55 /1416 | U=1226 | 70,24/1334 | U=1144 | 73,68/1400 | U=1210 |
| Y. Olmayan | 141 | 80,51/11271 | p=0,71 | 79,48/11127 | p=0,69 | 80,74/11303 | p=0,58 | 81,33/11385 | p=0,32 | 80,86/11320 | p=0,52 |

İkiden fazla grup ölçümlerinin karşılaştırılmasında ise Kruskal-Wallis-H Testi kullanılmıştır. Katılımcıların yaş grubu, eğitim düzeyi, meslekte çalışma süresi, ve kurumda çalışma süresi göre AKSS toplam puanları ve alt boyut (yasal, çalışan, müşteri ve çevre) puanları açısından gruplar arası anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

Yaş gruplarına göre kurumsal sosyal sorumluluk toplam puanı ve alt boyutları incelendiğinde 44 yaş ve üstü yaş grubundaki katılımcıların AKSS toplam ve diğer tüm alt boyutlarında diğer yaş gruplarından daha yüksek sıra ortalamasına sahip olduğu ama farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 13, $p > 0,05$).

Hipotez 3 : Çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algıları yaş gruplarına göre farklılaşmakta mıdır?

Hipotez 3; Ret edilmiştir. Farklılaşmamaktadır.

Tablo 13. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre AKSS ve Alt Boyutları Karşılaştırması

| Puan | Gruplar | n | sıra ort. | x² | ss | p |
|----------------|----------------|----------|------------------|----------------------|-----------|----------|
| AKSS | 17-25 yaş | 53 | 84,68 | 2,910 | 3 | 0,406 |
| | 26-34 yaş | 69 | 75,70 | | | |
| | 35-43 yaş | 26 | 76,94 | | | |
| | 44 yaş ve üstü | 12 | 97,23 | | | |
| Toplam | 17-25 yaş | 53 | 83,55 | 4,389 | 3 | 0,222 |
| | 26-34 yaş | 69 | 74,57 | | | |
| | 35-43 yaş | 26 | 79,48 | | | |
| | 44 yaş ve üstü | 12 | 103,38 | | | |
| Yasal | 17-25 yaş | 53 | 87,93 | 3,041 | 3 | 0,385 |
| | 26-34 yaş | 69 | 76,01 | | | |
| | 35-43 yaş | 26 | 73,35 | | | |
| | 44 yaş ve üstü | 12 | 88,96 | | | |
| Çalışan | 17-25 yaş | 53 | 79,55 | 3,661 | 3 | 0,300 |
| | 26-34 yaş | 69 | 77,57 | | | |
| | 35-43 yaş | 26 | 79,08 | | | |
| | 44 yaş ve üstü | 12 | 104,63 | | | |
| Müşteri | 17-25 yaş | 53 | 80,59 | 2,800 | 3 | 0,423 |
| | 26-34 yaş | 69 | 75,79 | | | |
| | 35-43 yaş | 26 | 80,69 | | | |
| | 44 yaş ve üstü | 12 | 101,00 | | | |
| Çevre | 17-25 yaş | 53 | 80,59 | 2,800 | 3 | 0,423 |
| | 26-34 yaş | 69 | 75,79 | | | |
| | 35-43 yaş | 26 | 80,69 | | | |
| | 44 yaş ve üstü | 12 | 101,00 | | | |

Eğitim düzeyine göre AKSS toplam ve alt boyutları analiz edilmiş ve gruplar arasında %5 anlamlılık düzeyinde farklılık olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 14, $p > 0,05$). Tablo 14'te lise mezunlarının sıra ortalamalarının müşteri alt boyutu dışında diğer sorumluluk boyutlarında diğer gruplardan daha yüksek olduğu, müşteri alt boyutunda ise doktora mezunu olan katılımcıların en yüksek algı düzeyi olmasına rağmen farkın anlamlı olmadığı görülmüştür.

Hipotez 4 : Çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algıları eğitim düzeylerine göre farklılaşmakta mıdır? Hipotez 4; Ret edilmiştir. farklılaşmamaktadır.

Tablo 14. Katılımcıların Eğitim Düzeyine Göre AKSS ve Alt Boyutları Karşılaştırması

| Puan | Gruplar | n | sıra ort. | x^2 | ss | p |
|------------------------|-------------------|----|-----------|-------|----|-------|
| AKSS Toplam | Lise Mezunu | 47 | 91,81 | 7,174 | 4 | 0,127 |
| | Ön lisans Mezunu | 32 | 70,72 | | | |
| | Üniversite Mezunu | 63 | 78,05 | | | |
| | Yüksek Lisans | 14 | 86,46 | | | |
| | Doktora | 4 | 43,62 | | | |
| Yasal | Lise Mezunu | 47 | 90,11 | 7,972 | 4 | 0,093 |
| | Ön lisans Mezunu | 32 | 70,55 | | | |
| | Üniversite Mezunu | 63 | 80,90 | | | |
| | Yüksek Lisans | 14 | 82,86 | | | |
| | Doktora | 4 | 32,63 | | | |
| Çalışan | Lise Mezunu | 47 | 92,23 | 6,178 | 4 | 0,186 |
| | Ön lisans Mezunu | 32 | 73,48 | | | |
| | Üniversite Mezunu | 63 | 77,31 | | | |
| | Yüksek Lisans | 14 | 81,11 | | | |
| | Doktora | 4 | 46,88 | | | |
| Müşteri | Lise Mezunu | 47 | 84,30 | 7,234 | 4 | 0,124 |
| | Ön lisans Mezunu | 32 | 65,19 | | | |
| | Üniversite Mezunu | 63 | 79,88 | | | |
| | Yüksek Lisans | 14 | 98,50 | | | |
| | Doktora | 4 | 105,1 | | | |
| Çevre | Lise Mezunu | 47 | 92,23 | 7,583 | 4 | 0,108 |
| | Ön lisans Mezunu | 32 | 73,48 | | | |
| | Üniversite Mezunu | 63 | 77,31 | | | |
| | Yüksek Lisans | 14 | 81,11 | | | |
| | Doktora | 4 | 46,88 | | | |

Katılımcıların toplam çalışma süresine göre AKSS toplam ve alt boyutları analiz edilmiş ve gruplar arasında %5 anlamlılık düzeyinde farklılık olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 15, $p > 0,05$).

Hipotez 5 : Çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algıları çalıştıkları toplam süreye göre farklılaşmakta mıdır?

Hipotez 5; Ret edilmiştir. farklılaşmamaktadır.

Tablo 15. Katılımcıların Toplam Çalışma Süresine Göre AKSS ve Alt Boyutları Karşılaştırması

| Puan | Gruplar | n | sıra ort. | χ^2 | sd | p |
|------------------------|------------------|----|-----------|----------|----|-------|
| AKSS Toplam | 1 yıl ve altı | 22 | 82,52 | 0,588 | 4 | 0,964 |
| | 1,1 yıl-5 yıl | 51 | 83,69 | | | |
| | 5,1 yıl-10 yıl | 48 | 77,16 | | | |
| | 10,1 yıl-15 yıl | 11 | 81,32 | | | |
| | 15,1 yıl ve üstü | 28 | 78,52 | | | |
| Yasal | 1 yıl ve altı | 22 | 81,52 | 1,109 | 4 | 0,893 |
| | 1,1 yıl-5 yıl | 51 | 80,08 | | | |
| | 5,1 yıl-10 yıl | 48 | 83,81 | | | |
| | 10,1 yıl-15 yıl | 11 | 67,86 | | | |
| | 15,1 yıl ve üstü | 28 | 79,75 | | | |
| Çalışan | 1 yıl ve altı | 22 | 88,50 | 2,085 | 4 | 0,720 |
| | 1,1 yıl-5 yıl | 51 | 85,02 | | | |
| | 5,1 yıl-10 yıl | 48 | 75,63 | | | |
| | 10,1 yıl-15 yıl | 11 | 78,73 | | | |
| | 15,1 yıl ve üstü | 28 | 75,04 | | | |
| Müşteri | 1 yıl ve altı | 22 | 82,98 | 0,777 | 4 | 0,941 |
| | 1,1 yıl-5 yıl | 51 | 80,62 | | | |
| | 5,1 yıl-10 yıl | 48 | 78,79 | | | |
| | 10,1 yıl-15 yıl | 11 | 60,41 | | | |
| | 15,1 yıl ve üstü | 28 | 77,38 | | | |
| Çevre | 1 yıl ve altı | 22 | 78,07 | 0,488 | 4 | 0,975 |
| | 1,1 yıl-5 yıl | 51 | 81,20 | | | |
| | 5,1 yıl-10 yıl | 48 | 77,89 | | | |
| | 10,1 yıl-15 yıl | 11 | 82,68 | | | |
| | 15,1 yıl ve üstü | 28 | 84,77 | | | |

Katılımcıların kurumda çalışma sürelerine göre AKSS toplam ve alt boyutları analiz edilmiş ve gruplar arasında %5 anlamlılık düzeyinde farklılık olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 16, $p > 0,05$).

Hipotez 6: Çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algıları kurumda çalıştıkları toplam süreye göre farklılaşmakta mıdır?

Hipotez 6; Ret edilmiştir. farklılaşmamaktadır.

Tablo 16. Katılımcıların Kurumda Toplam Çalışma Sürelerine Göre AKSS ve Alt Boyutları Karşılaştırması

| Puan | Gruplar | n | sıra ort. | x² | sd | p |
|------------------------|------------------|----------|------------------|----------------------|-----------|----------|
| AKSS Toplam | 1 yıl ve altı | 36 | 89,81 | 5,155 | 4 | 0,272 |
| | 1,1 yıl-5 yıl | 69 | 81,79 | | | |
| | 5,1 yıl-10 yıl | 40 | 68,13 | | | |
| | 10,1 yıl-15 yıl | 3 | 66,17 | | | |
| | 15,1 yıl ve üstü | 12 | 90 | | | |
| Yasal | 1 yıl ve altı | 36 | 89,58 | 5,196 | 4 | 0,268 |
| | 1,1 yıl-5 yıl | 69 | 78,78 | | | |
| | 5,1 yıl-10 yıl | 40 | 74,19 | | | |
| | 10,1 yıl-15 yıl | 3 | 43,33 | | | |
| | 15,1 yıl ve üstü | 12 | 93,46 | | | |
| Çalışan | 1 yıl ve altı | 36 | 90,29 | 6,467 | 4 | 0,167 |
| | 1,1 yıl-5 yıl | 69 | 84,14 | | | |
| | 5,1 yıl-10 yıl | 40 | 66,59 | | | |
| | 10,1 yıl-15 yıl | 3 | 56,83 | | | |
| | 15,1 yıl ve üstü | 12 | 82,5 | | | |
| Müşteri | 1 yıl ve altı | 36 | 88,11 | 2,450 | 4 | 0,654 |
| | 1,1 yıl-5 yıl | 69 | 79,69 | | | |
| | 5,1 yıl-10 yıl | 40 | 72,75 | | | |
| | 10,1 yıl-15 yıl | 3 | 89,83 | | | |
| | 15,1 yıl ve üstü | 12 | 85,83 | | | |
| Çevre | 1 yıl ve altı | 36 | 88,00 | 5,077 | 4 | 0,279 |
| | 1,1 yıl-5 yıl | 69 | 80,14 | | | |
| | 5,1 yıl-10 yıl | 40 | 68,78 | | | |
| | 10,1 yıl-15 yıl | 3 | 94,17 | | | |
| | 15,1 yıl ve üstü | 12 | 95,17 | | | |

Korelasyon katsayısının büyüklük açısından yorumlanmasında ortak kabul gören aralıklar olmamakla birlikte, korelasyon katsayısının mutlak değer olarak,

0,29'den küçük ise zayıf ilişki, 0,30-0,70 arasında ise orta şiddette korelasyon, 0,71-0,99 arasında ise yüksek düzeyde korelasyon olduğu yorumu yapılmaktadır.

AKSS toplam puanı ile iş tatmini toplam puanı arasında $r_s = 0,698$ pozitif yönde, çalışma koşullarından (iş, yönetim, dış çevre) memnuniyet arasında $r_s = 0,648$, iş arkadaşlarından memnuniyet arasında $r_s = 0,282$, terfiden memnuniyet arasında $r_s = 0,589$, ücretten memnuniyet arasında $r_s = 0,367$ pozitif yönde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Tablo 17, $p < 0,01$).

AKSS alt boyutlarından müşteriye yönelik algılanan kurumsal sosyal sorumlulukla toplam iş tatmini arasında $r_s = 0,534$, çalışma koşullarından (iş, yönetim, dış çevre) memnuniyet arasında $r_s = 0,509$, iş arkadaşlarından memnuniyet arasında $r_s = 0,359$, terfiden memnuniyet arasında $r_s = 0,382$, ücretten memnuniyet arasında $r_s = 0,198$ pozitif yönde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Tablo 17, $p < 0,01$).

AKSS alt boyutlarından yasalara yönelik algılanan kurumsal sosyal sorumlulukla toplam iş tatmini arasında $r_s = 0,586$, çalışma koşullarından (iş, yönetim, dış çevre) memnuniyet arasında $r_s = 0,560$, iş arkadaşlarından memnuniyet arasında $r_s = 0,223$, terfiden memnuniyet arasında $r_s = 0,467$, ücretten memnuniyet arasında $r_s = 0,308$ pozitif yönde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Tablo 17, $p < 0,01$).

AKSS alt boyutlarından çevreye yönelik algılanan kurumsal sosyal sorumlulukla toplam iş tatmini arasında $r_s = 0,608$, çalışma koşullarından (iş, yönetim, dış çevre) memnuniyet arasında $r_s = 0,591$, iş arkadaşlarından memnuniyet arasında $r_s = 0,268$, terfiden memnuniyet arasında $r_s = 0,532$, ücretten memnuniyet arasında $r_s = 0,242$ pozitif yönde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Tablo 17, $p < 0,01$).

AKSS alt boyutlarından çalışana yönelik algılanan kurumsal sosyal sorumlulukla toplam iş tatmini arasında $r_s = 0,696$, çalışma koşullarından (iş, yönetim, dış çevre) memnuniyet arasında $r_s = 0,614$, iş arkadaşlarından memnuniyet arasında $r_s = 0,220$, terfiden memnuniyet arasında $r_s = 0,591$, ücretten memnuniyet

arasında $r_s = 0,480$ pozitif yönde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Tablo 17, $p < 0,01$).

Tabloya bakıldığında en düşük ilişki düzeyinin AKSS alt boyutlarından müşteriye yönelik algılanan kurumsal sosyal sorumlulukla ücretten memnuniyet arasında olduğu ($r_s = 0,198$), en yüksek ilişki düzeylerinin de AKSS toplam puanı ile iş tatmini toplam puanı ($r_s = 0,698$) ve AKSS alt boyutlarından çalışana yönelik kurumsal sorumluluk ile toplam iş tatmini düzeyi arasında olduğu ($r_s = 0,696$) tespit edilmiştir (Tablo 17, $p < 0,01$).

Hipotez 7: Çalışanların algıladıkları kurumsal sosyal sorumluluk düzeyleri ile iş tatmini düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?

Hipotez 7; Çalışanların kurumsal sorumluluk algıları ile iş tatmini arasında orta düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 17. Katılımcıların AKSS Boyutları ve İş Tatmini Boyutları İlişkisi

| | | AKSS Toplam | Müşteri | Yasal | Çevre | Çalışan | İT Toplam | Çalışma Koşulları (İT) | İş Arkadaşları (İT) | Terfi (İT) | Ücret (İT) |
|------------------------|----|-------------|---------|---------|---------|---------|----------------|------------------------|---------------------|----------------|----------------|
| AKSS Toplam | rs | 1,000 | 0,736** | 0,781** | 0,923** | 0,941** | 0,698** | 0,648** | 0,282** | 0,589** | 0,367** |
| | p | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Müşteri | rs | 0,736** | 1,000 | 0,582** | 0,611** | 0,635** | 0,534** | 0,509** | 0,359** | 0,382** | 0,198* |
| | p | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,012 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Yasal | rs | 0,781** | 0,582** | 1,000 | 0,653** | 0,689** | 0,586** | 0,560** | 0,223** | 0,467** | 0,308** |
| | p | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,005 | 0,000 | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Çevre | rs | 0,923** | 0,611** | 0,653** | 1,000 | 0,792** | 0,608** | 0,591** | 0,268** | 0,532** | 0,242** |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,001 | 0,000 | 0,002 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Çalışan | rs | 0,941** | 0,635** | 0,689** | 0,792** | 1,000 | 0,696** | 0,614** | 0,220** | 0,591** | 0,480** |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,005 | 0,000 | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| İT Toplam | rs | 0,698** | 0,534** | 0,586** | 0,608** | 0,696** | 1,000 | 0,881** | 0,504** | 0,725** | 0,569** |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Çalışma koşulları (İT) | rs | 0,648** | 0,509** | 0,560** | 0,591** | 0,614** | 0,881** | 1,000 | 0,349** | 0,526** | 0,277** |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| İş Arkadaşları (İT) | rs | 0,282** | 0,359** | 0,223** | 0,268** | 0,220** | 0,504** | 0,349** | 1,000 | 0,163* | 0,118 |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,005 | 0,001 | 0,005 | 0,000 | 0,000 | | 0,040 | 0,139 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Terfi (İT) | rs | 0,589** | 0,382** | 0,467** | 0,532** | 0,591** | 0,725** | 0,526** | 0,163* | 1,000 | 0,412** |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,040 | | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Ücret (İT) | rs | 0,367** | 0,198* | 0,308** | 0,242** | 0,480** | 0,569** | 0,277** | 0,118 | 0,412** | 1,000 |
| | p | 0,000 | 0,012 | 0,000 | 0,002 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,139 | 0,000 | |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |

**Korelasyon 0.01 Seviyesinde anlamlıdır. (2-kuyruklu).

* Korelasyon 0.05 Seviyesinde anlamlıdır. (2-kuyruklu).

Tablo 18 incelendiğinde; AKSS toplam puanı ile örgütsel bağlılık toplam puanı arasında $rs=0,545$ pozitif yönde, ÖB'in duygusal alt boyutu arasında $rs=0,489$, devam boyutu arasında $rs=0,360$ ve norm boyutu arasında $rs=0,513$, pozitif yönde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Tablo 18, $p<0,01$).

AKSS alt boyutlarından müşteriye yönelik algılanan kurumsal sosyal sorumlulukla örgütsel bağlılık toplam puanı arasında $r_s = 0,418$, ÖB'in duygusal alt boyutu arasında $r_s = 0,385$, devam boyutu arasında $r_s = 0,292$ ve norm boyutu arasında $r_s = 0,406$, pozitif yönde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Tablo 18, $p < 0,01$).

AKSS alt boyutlarından yasalara yönelik algılanan kurumsal sosyal sorumlulukla örgütsel bağlılık toplam puanı arasında $r_s = 0,496$ pozitif yönde, ÖB'in duygusal alt boyutu arasında $r_s = 0,446$, devam boyutu arasında $r_s = 0,352$ ve norm boyutu arasında $r_s = 0,439$, pozitif yönde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Tablo 18, $p < 0,01$).

AKSS alt boyutlarından çevreye yönelik algılanan kurumsal sosyal sorumlulukla örgütsel bağlılık toplam puanı arasında $r_s = 0,502$, ÖB'in duygusal alt boyutu arasında $r_s = 0,459$, devam boyutu arasında $r_s = 0,316$ ve norm boyutu arasında $r_s = 0,474$, pozitif yönde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Tablo 18, $p < 0,01$).

AKSS alt boyutlarından çalışana yönelik algılanan kurumsal sosyal sorumlulukla örgütsel bağlılık toplam puanı arasında $r_s = 0,494$ pozitif yönde, ÖB'in duygusal alt boyutu arasında $r_s = 0,427$, devam boyutu arasında $r_s = 0,327$ ve norm boyutu arasında $r_s = 0,467$, pozitif yönde, istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Tablo 18, $p < 0,01$).

Tabloya bakıldığında en güçlü ilişki düzeyinin AKSS toplam puanı ile ÖB toplam puanı arasında olduğu ($r_s = 0,545$), en düşük ilişkinin ise AKSS'nin alt boyutu olan müşteriye yönelik sorumluluk algısı ile ÖB alt boyutu olan devam bağlılığı arasında olduğu ($r_s = 0,292$) görülmektedir (Tablo 18, $p < 0,01$).

Hipotez 8: Çalışanların algıladıkları kurumsal sosyal sorumluluk düzeyleri ile Örgütsel bağlılık düzeyleri arasında bir ilişki var mıdır?

Hipotez 8; Çalışanların kurumsal sorumluluk algıları ile örgütsel bağlılıkları arasında orta düzeyde, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 18. Katılımcıların AKSS Boyutları ve Örgütsel Bağlılık Boyutları İlişkisi

| | | AKSS Toplam | Müşteri | Yasal | Çevre | Çalışan | ÖB Toplam | Duygusal (ÖB) | Devam (ÖB) | Norm (ÖB) |
|--------------------------|-----------|------------------------|----------------|--------------|--------------|----------------|----------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|
| AKSS Toplam | rs | 1,000 | 0,736** | 0,781** | 0,923** | 0,941** | 0,545** | 0,489** | 0,360** | 0,513** |
| | p | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Müşteri | rs | 0,736** | 1,000 | 0,582** | 0,611** | 0,635** | 0,418** | 0,385** | 0,292** | 0,406** |
| | p | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Yasal | rs | 0,781** | 0,582** | 1,000 | 0,653** | 0,689** | 0,496** | 0,446** | 0,352** | 0,439** |
| | p | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Çevre | rs | 0,923** | 0,611** | 0,653** | 1,000 | 0,792** | 0,502** | 0,459** | 0,316** | 0,474** |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Çalışan | rs | 0,941** | 0,635** | 0,689** | 0,792** | 1,000 | 0,494** | 0,427** | 0,327** | 0,467** |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| ÖB Toplam | rs | 0,545** | 0,418** | 0,496** | 0,502** | 0,494** | 1,000 | 0,850** | 0,784** | 0,864** |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Duygusal (ÖB) | rs | 0,489** | 0,385** | 0,446** | 0,459** | 0,427** | 0,850** | 1,000 | 0,489** | 0,640** |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Devam (ÖB) | rs | 0,360** | 0,292** | 0,352** | 0,316** | 0,327** | 0,784** | 0,489** | 1,000 | 0,542** |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | | 0,000 |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |
| Norm (ÖB) | rs | 0,513** | 0,406** | 0,439** | 0,474** | 0,467** | 0,864** | 0,640** | 0,542** | 1,000 |
| | p | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | 0,000 | |
| | n | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 | 160 |

** Korelasyon 0.01 Seviyesinde anlamlıdır. (2-kuyruklu).

5. TARTIŞMA ve SONUÇ

Araştırmaya Marmara Üniversitesi Pendik Eğitim ve Araştırma Hastanesinde çalışan 160 kişi katılmıştır. Katılımcıların %64'ünü kadınlar, %36'sını erkekler oluşturmaktadır (Tablo 4). Katılımcıların %29'unu oluşturan 47 kişi lise mezunu, %20'sini oluşturan 32 kişi ön lisans mezunu, %39'unu oluşturan 63 kişi ise üniversite mezunudur (Tablo 4). Eğitim düzeyi incelendiğinde katılımcıların sadece %12'sinin yüksek lisans ve doktora mezunu olduğu, %88'inin ise lise, ön lisans ve üniversite mezunu olduğu görülmektedir (Tablo 4). Yönetmel pozisyonda çalışanlar katılımcıların %12'sini oluştururken, yönetmel pozisyonda çalışmayanlar katılımcıların %88'ini oluşturmaktadır (Tablo 4).

Yapmış olduğumuz çalışmada katılımcıların çalıştıkları kuruma ilişkin duygusal bağlılık düzeyleri devam bağlılığından ve normatif bağlılıktan daha yüksek bulunmuştur (Tablo 6). Katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyleri orta seviyede bulunmuştur. Gelener'in (2016) Medipol Hastanesi çalışanları ve Öztürk'ün (2018) Cerrahpaşa Hastanesi çalışanları ile yaptığı çalışmada da sağlık çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyleri orta seviye olarak bulunmuştur.

Çalışanların iş tatminlerinin orta düzeyde oldukları ve iş arkadaşları ve yöneticileri ile çalışmakla ilgili olumlu ifadelerle daha fazla katılırken ücretlerle ve terfilerle ilgili olumlu ifadelerle daha az katıldıklarını belirttikleri görülmüştür (Tablo 7). Verilere göre katılımcıların çalışma arkadaşlarından ve yöneticilerinden kısmen memnun oldukları ama kurumun ücret ve terfi politikasından memnun olmadıkları söylenebilir. Literatürde sağlık çalışanlarının iş tatmini üzerine yapılan araştırmaların çoğunda da sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeylerinin orta seviyede olduğu ifade edilmiştir (Şevli Emiroğlu, 2015; Çağan, 2014; Aras, 2014; Pişkin, 2001; Musal, 1995).

Araştırma sonucuna göre algılanan katılımcıların kurumsal sosyal sorumluluk ölçeğinde en yüksek ortanca değeri "müşterilere karşı sorumluluklar" ve "yasal sorumluluklar" alt boyutundan elde ettikleri, en düşük ortanca değeri ise "çalışanlara karşı sorumluluklar" alt boyutundan elde ettikleri tespit edilmiştir (Tablo 8). Verilere göre katılımcıların çalıştıkları kurumun müşterilere ve yasalara karşı sorumluluklara karşı daha duyarlı olduğu, çalışanlara karşı sorumluluklar konusunda ise yeterli hassasiyeti göstermediği söylenebilir. Analiz sonucuna ek olarak katılımcıların çalıştıkları kurumun sosyal sorumluluk faaliyetlerine yönelik genel algılarının orta düzeyde olduğu bulunmuştur. Gelener'in (2016) Özel Medipol Hastanesinde çalışan 102 kişi ile yaptığı ve çalışanların kurumsal sorumluluk algısı ve örgüt bağlılığı arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasında da benzer bulguları elde ettiği görülmüştür.

Katılımcıların kurumsal sosyal sorumluluk algıları demografik değişkenlerine göre incelendiğinde; yaşa, cinsiyete, eğitim düzeyine, çalışılan pozisyona, toplam çalışma sürelerine ve kurumda çalışma sürelerine göre kurumsal sosyal sorumluluk algılarının anlamlı derecede farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Yaşa, cinsiyete, eğitim düzeyine, çalışılan pozisyona, toplam çalışma sürelerine ve kurumda çalışma sürelerine göre AKSS alt boyutları; çalışanlara yönelik sorumluluk, çevreye yönelik sorumluluk, yasal sorumluluk ve müşteriye yönelik sorumluluk düzeylerinin de anlamlı derecede farklılaşmadığı belirlenmiştir (Tablo 12, Tablo 13, Tablo 14, Tablo 15, Tablo 16). Erkeklerin kadınlara göre kurumsal sosyal sorumluluk algılarının daha yüksek olduğu ancak gruplar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı (Tablo 12), yaş grubuna bakıldığında 44 yaş ve üstü grubun kurumsal sosyal sorumluluk algılarının daha yüksek olduğu ama farkın istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (Tablo 13). Çalışılan pozisyon değerlendirildiğinde yönetsel pozisyonda olan katılımcıların kurumsal sosyal sorumluluk algıları sıra ortalamaları sadece müşteriye yönelik AKSS boyutunda yönetici olmayan katılımcılardan yüksek bulunmuş olup fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (Tablo 12). Yasalara, çalışana ve çevreye yönelik sorumluluk algı boyutlarında ise yönetici olmayanların sıra ortalama puanları daha yüksek olmakla birlikte fark anlamlı değildir (Tablo 12). Eğitim düzeyi incelendiğinde lise mezunlarının AKSS ortalamalarının müşteri alt boyutu dışında diğer sorumluluk boyutlarında diğer

gruplardan daha yüksek olduğu, müşteri alt boyutunda ise doktora mezunu olan katılımcıların en yüksek algısı olmasına rağmen farkın anlamlı olmadığı görülmüştür (Tablo 14). Doktora mezunu olan katılımcıların ve yönetsel pozisyondaki katılımcıların "müşteriye karşı sorumluluk" boyutunda daha yüksek ortalama elde etmeleri hasta memnuniyeti ve şikayetleri ile ilgili sürece daha hakim olmaları ve kurum politikasını daha iyi bilmeleri olarak açıklanabilir (Tablo 12, Tablo 14). Gelener'in (2016) Medipol Hastanesi çalışanları ile yaptığı çalışmada da sağlık çalışanlarının cinsiyeti, yönetsel pozisyonda çalışıp çalışmadığı, eğitim düzeyi ve yaş gruplarına göre AKSS ölçeği ve alt boyutları arasında anlamlı farklılık yoktur.

Katılımcıların kurumsal sosyal sorumluluk algıları ve alt boyutları (müşteriye, çalışana, çevreye ve yasal sorumluluk) ile iş tatmini düzeyleri ve alt boyutları (çalışma koşulları, iş arkadaşlıkları, terfi ve ücret) arasında orta derecede pozitif anlamlı bir ilişki vardır (Tablo 17). Çelik'in (2013) kimya (boya) sektöründe üretim ve pazarlama faaliyetlerini sürdüren Polisan firması beyaz yaka çalışanları ile yaptığı araştırmada da çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algısı ile iş tatminleri arasında pozitif yönde, orta dereceli bir ilişkinin olduğu, işletmenin çalışanlarına yönelik uyguladığı sosyal sorumluluk faaliyetlerinin çalışanların iş tatminlerine etkisi olduğu görülmüştür. Çalışkan'ın (2010) Antalya ilinde beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 415 personelle yürüttüğü araştırmasında çalışanın kurumsal sosyal sorumluluk algılaması ne kadar yüksekse, iş tatmini ve işte kalma niyetinin de o kadar yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Katılımcıların kurumsal sosyal sorumluluk algıları ve alt boyutları (müşteriye, çalışana, çevreye ve yasal sorumluluk) ile örgütsel bağlılık düzeyleri ve alt boyutları (duygusal, devam ve norm) arasında orta derecede pozitif anlamlı bir ilişki saptanmıştır (Tablo 18). Khodayari (2017) Ankara'daki kamu hastaneleri örneğinde yürüttüğü çalışma sonucunda kurumsal sosyal sorumluluk algısının çalışanların örgütsel bağlılık duygularını olumlu etkilediğini tespit etmiştir. Özellikle duygusal bağlılık boyutunun kurumsal sosyal sorumluluk algısına etkisi ön plana çıkmıştır. Gürbüz'ün (2015) holding çalışanları ile yaptığı araştırmasında çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk algıları ve örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı orta düzeyde pozitif bir ilişki bulunmaktadır. Türker (2006), kurumsal sorumluluk algısının örgütsel bağlılık

üzerindeki etkisini sosyal kimlik teorisi çerçevesinde incelediği araştırma sonucuna göre kurumsal sorumluluk algısıyla örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Özdemir (2007) çalışanların kurumsal sorumluluk algılarının örgütsel özdeşleşme, örgütsel bağlılık ve iş doyumuna etkisini tespit etmek için yapmış olduğu çalışma sonucunda kurumsal sorumluluk algısındaki artışa bağlı olarak örgütsel bağlılığın da arttığını bulunmuştur. Saç (2009) yapmış olduğu çalışmada kurumsal sosyal sorumluluk algısındaki artışa bağlı olarak çalışanların örgütsel bağlılıklarının arttığı anlaşılmıştır. Gelener'in (2016) özel bir hastanede çalışan kişilerle yaptığı araştırmasında da kurumsal sorumluluğun örgütsel bağlılıktaki değişimi %31 oranında açıkladığı belirlenmiştir. Erden'in (2011) banka çalışanlarının kurumsal sosyal sorumluluk algıları ile örgütsel bağlılık düzeylerini araştırdığı çalışma sonucunda da banka çalışanlarının kurumsal sosyal sorumluluk algıları ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı ve aynı yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın sonuçları ve literatürdeki çalışmalara bakıldığında günümüz dünyasında çalışanların örgütsel bağlılıklarının ve iş doyumlarının yükseltilmesinde kurumsal sorumluluk faaliyetlerinin önemli olduğu söylenebilir. Bu kapsamda aşağıda tavsiyeler ve mevcut uygulamalara iyileştirmeler önerilmektedir.

- İşletmeler kurumsal sosyal sorumluluk faaliyetlerini kurumun bütçesinde "maliyet" olarak görmemelidirler. Çünkü kurumsal sosyal sorumluluğun temelinde kazan kazan fikri yattığı için bu alandaki ilgili faaliyetlerine daha çok önem vermeleri gerekir.

- Sağlık sektöründeki algılanan kurumsal sosyal sorumluluk düzeylerini artırmaya yönelik faaliyetler planlanmalıdır. Özellikle iş görenlerin, çalışanlara ve çevreye yönelik kurumsal sosyal sorumluluk algılarını geliştirmeye yönelmeleri önerilir. İşletmenin bu konularda yapacağı iyileştirme çalışmalarıyla çalışan algısında daha iyi bir yere sahip olabileceği söylenebilir.

- Sağlık çalışanlarının iş tatmini düzeylerinin orta seviyede bulunması sonucunda iş tatminlerini artırmaya yönelik önlemler alınması gerekmektedir. Çalışmaya göre adil ücretlendirme ve terfi olanaklarının sunulması bunlardan en önemlileridir.

- Sağlık sekt6r6nde kurumsal sosyal sorumlulukla ilgili araştırma sayısının yetersiz d6zeyde olması y6z6nden daha fazla ve detaylı çalışma yapılması 6nerilir.
- Kurumsal sosyal sorumluluğun iş tatmini 6zerindeki etkisine y6nelik daha fazla ve detaylı çalışma yapılması 6nerilir.
- Araştırmamız, yalnızca İstanbul ilindeki bir kamu hastanesinde y6r6t6lm6ř olup, diğer b6lgelerdeki 6zel sermayeye ait hastaneler ve kamu hastanelerinde iş g6renlerin algılanan kurumsal sosyal sorumluluk d6zeyleri tam olarak bilinmemektedir. Bu nedenle daha sonra yapılacak araştırmalara ışık tutması bakımından, kamu hastaneleri ve 6zel hastanelerdeki iş g6renlerin, algılanan kurumsal sosyal sorumluluk d6zeylerinin ve alt boyutlarının karşılaştırılmalı olarak çalışılması 6nerilmektedir.
- Araştırmamız, sadece çalışanlara yapıldığı için m6şteri memnuniyeti ve/veya sadakati kapsamında hastalar 6zerinde de uygulanabilir.
- Hastanelerin sosyal sorumluluk projelerini afişlerle, web sitelerinde ilan yaparak veya çağımızın iletişim kanalı sosyal medya hesaplarından duyurarak farkındalık yaratılabilir.
- Hastanelerin sosyal sorumluluk projelerini ilgili ekiplerin y6netmesi ile bu işe g6n6l vermiş kişilere iş istihdamı sağlanabilir.

KAYNAKLAR

- Aba, G. İş Yaşam Kalitesi Ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. 2009, Antalya: Akdeniz Üniversitesi.
- Akçadağ, S., Özdemir, E. İnsan kaynakları kapsamında 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde iş tatmini: İstanbul'da yapılan ampirik bir çalışma. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2005, 10 (2), s:167-193.
- Akkoyunlu, G, Ş. Kalyoncuoğlu, S. İşletmelerin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Çalışmalarının Marka Algısı Üzerine Etkisinin Değerlendirilmesi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Ekim 2014, Cilt: 7, sayı: 3 s:125-144.
- Aksayan, S., Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Tatmini Etkenlerinin İrdelenmesi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, 1990, İstanbul.
- Aktan, C. Can ve Deniz Börü “Kurumsal Sosyal Sorumluluk”, Kurumsal Sosyal Sorumluluk: İşletmeler ve Sosyal Sorumluluk. Ed: Coşkun Can Aktan, İgiad yayınları, İstanbul, 2007, s:11-36,
- Allen, J. N. Meyer, P.J. A Three- Component Conceptualization of Organizational Commitment. Human Resource Management Review, Vol. 1, No. 1, Kanada, 1991, s:63.
- Altay, B., Çavuşoğlu, F., & Güneştaş, İ. Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları ve Etkileyen Faktörler. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 2015, 12.
- Ata, H. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Uygulamalarının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinde Dışsal Prestij Algısının Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, İstanbul.

- Ateşoğlu, İ. Türker, A. Konaklama İşletmelerinin Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine Yaklaşımı: Muğla İli Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2010, C.15, S.3 S.207-226.
- Balcı, A. Eğitim Yöneticisinin İş Tatmini. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 1985, Ankara.
- Bayram, L. Yönetimde Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. Sayıştay Dergisi, 2006, Sayı: 59 <http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/icerik/der59m6.pdf>, 20.08.2015.
- Bernal, J. G., Gargallo, C. A., Marzo, N. M., Rivera, T. P. Job satisfaction: Empirical evidence of gender differences. Women in Management Review, 2005, 20 (4), s:279-288.
- Brief, A. P. Attitudes in and around organizations. Thousands O.: Sage P, 1998.
- Chen, Y.J. Relationships Among Service Orientation, Job Satisfaction And Organizational Commitment In The International Tourist Hotel Industry. Journal of American Academy of Business, 2007, 11 (2), s:71-82.
- Çağan, Ö. Malatya'daki Aile Sağlığı ve Toplum Sağlığı Merkezlerinde Görev Yapan Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu, Tükenmişlik ve Anksiyete Düzeyleri. Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 2014, Kayseri.
- Çakır, B. Sosyal Sorumluluk Standardının Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumuna Olan Etkileri. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2006, İzmir.
- Çarıkçı, İ. H., Oksay, A. Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2004, 9 (2), s:157-17.

- Çelik, Y. Çalışanların İşletmenin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine Yönelik Algısı İle İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2013, İstanbul.
- Çetinkanat, C. Örgütlerde güdülenme ve iş doyumunu. : Anı Yay ,Ankara, 2000.
- Çimen, M. İşletmelerin Çalışanlara Karşı Sosyal Sorumluluklarının Örgütsel Güvene Etkisi. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2007, Kütahya.
- Çolakoğlu, Ü. Ayyıldız, T. Cengiz, S.Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Örgütsel Bağlılık Boyutlarında Algılama Farklılıkları: Kuşadası'ndaki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Örneği. Turizm Araştırmaları Dergisi, 2009, Cilt 20, Sayı 1, Bahar s:77-89.
- Çöl, G. İnsan Kaynakları Örgütsel Bağlılık Kavramı ve Benzer Kavramlarla İlişkisi. 2004, Cilt. 6. Sayı:2 s: 4–11.
- Develioğlu, K. Martı, Ç.Örgütsel Güvenin Kaynağı Olarak İşletmelerin Çalışanlara Karşı Sosyal Sorumlulukları. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 2012, C:4, S:2, s:141-149.
- Dubrin, A., Fundamentals Of Organizational Behavior: An Applied Perspective. 2. Ed., New York;Pergamon Press Inc., 1978.
- Durukan, K. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler (Denizli Devlet Hastanesi Çalışanları Örneği. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2017, İstanbul.
- Erden, P. Çalışanların Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Etkisi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2011, Ankara.
- Eren, E. Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. 7.Baskı, İstanbul, Beta Yayınları, 2004.

- Etzioni, A. A Comparative Analysis of Complex Organizations: On Power, Involvement and Their Correlate., 401 printing, New York, TheFreePress, 1966.
- Gemici. B.Ç. Kurumsal İmaj ve İtibar Yönetiminde Güncel Bir İletişim Stratejisi Olarak Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2010, Ankara.
- Gelener, C. Kurumsal Sorumluluk Faaliyetlerinin Çalışanların Algısı Ve Örgüt Bağlılığı Üzerindeki Etkisi: Özel Bir Hastane Grubu Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. İstanbul Medipol Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016, İstanbul.
- Ghiselli, R. F., Lalopa, J. M., Bai, B. Job Satisfaction, Life Satisfaction and Turnover Intent: Among Food Service Manager, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 2001, 42 (2), s:28-37.
- Göksu, F. Sosyal Sorumluluk Uygulamalarının Marka İmajına Etkisi (Petrol İşletmelerinde Uygulamalı Araştırma). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2006, İstanbul.
- Güçlü, N. Örgüt Kültürü. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2003,s: 147-159, (<http://yordam.manas.kg/ekitap/pdf/manasdergi>) Erişim tarihi: 07.07.2015.
- Gül, H. Davranışsal Bağlılık Yaklaşımı ve Değerlendirmesi, Yönetim ve Ekonomi. 2003, Cilt:10, Sayı:1, s:73-83.
- Gürbüzel, R. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kampanyalarının Çalışanların Örgütsel Bağlılığıyla İlişisinin Araştırılması. Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2015, Konya.
- Halıcı, Ali. İşletmelerde Sosyal Sorumluluk Stratejileri: Çanakkale İlinde Bir Araştırma. Yönetim ve Ekonomi, Manisa, Cilt:7 Sayı:1, 2001, s:11-26.

- Hasanoğlu, M. Türk Kamu Yönetiminde Örgüt Kültürü ve Önemi. Sayıştay Dergisi, 2004, sayı 52, 43-60, ([http://dergi.sayistay.gov.tr/Default.asp? sayfa=3&id=380](http://dergi.sayistay.gov.tr/Default.asp?sayfa=3&id=380)).
- İnce, M. Gül, H. Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. 1. Baskı, Konya, Çizgi Kitabevi, 2005.
- İncir, G. Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme. Verimlilik Dergisi, No:401, Ankara, 1990.
- Kaya, F. Elazığ İlinde Birinci Basamak Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler. Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 2013, Elazığ.
- Khodayari, M. Kurumsal Sosyal Sorumluluğun Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Ankara İlinde Bir Uygulama. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2017, Ankara.
- Koçel, T. İşletme Yöneticiliği: Yönetici ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar. 8. Baskı, Beta Yayınevi, İstanbul, 2001.
- Köroğlu, Ö. İçsel Ve Dışsal İş Doyum Düzeyleri İle Genel İş Doyum Düzeyi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma. Doğu Üniversitesi Dergisi, 13 (2) 2012, 275 - 289.
- Leblebici, Ö., & Mutlu, S. Türkiye' de Kamu Sağlık Çalışanlarının İş Doyumlarının Sağlıkta Dönüşüm Programı Bağlamında İncelenmesi. Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi, 2014, 50.
- Maslow, A.H. Motivation and Peronality.2nd Edition, Harper&Row Publisher, 1970.
- Mathieu, J.E. Zajac, D.A. A Reviewand Meta-analysis of the Antecedents, Corralates and Consequences of Organizational Commitment. Psychological Bullettin, 1990, vol:108, 2: 171-194.

- Musal, B., Elçi, Ö.Ç., Ergin, S., Uzman hekimlerde Mesleki Doyum. Toplum ve Hekim, 1995,10(68):2-7.
- Mutlu, S. Hastane Personelinin İş Tatmini Ve Kurumsal Güvenin Motivasyon Üzerine Etkisi; Bir Özel Hastane Örneği. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, Ankara.
- Okuyay, G. İşletmelerin Çalışanlarına Karşı Kurumsal Sosyal Sorumluluklarının İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2009, İstanbul.
- Önen, L. Örgüt İklimi Üzerinde Kültürün Etkisi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2008, İstanbul.
- Özgen, E. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri. Maviyağaç Kültür Sanat Yayıncılık, İstanbul, 2006.
- Özcan, E. B. Örgütsel Bağlılık ve İş Değerleri Arasındaki İlişki: Adana İlinde Bir İnceleme. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2008, Adana.
- Özdemir, F. Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 2009, Adana.
- Özdemir, Ö. H. Çalışanların Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılamalarının Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisi: Opet Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İletişim Bilimleri Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 2007, İstanbul.
- Öztürk, M. Örgütsel Bağlılık ve Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri (Kırklareli Örneği). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, İstanbul.
- Pişkin, A. Malatya Turgut Özal Tıp Merkezinde Çalışan Sağlık, İdari, Teknik ve Yardımcı Hizmetler Sınıfındaki Personelin İş Doyumu. İnönü Üniversitesi,

Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2001, Malatya.

Randall, D.M. The Consequences of Organizational Commitment: Methodological Investigation. *Journal of Organizational Behaviour*, 1987, Vol. 11, No. 5, p: 361-378.

Robbins, S. P. *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications*. 4th Edition, Englewood Cliffs: NJ. Prentice-Hal, 1989.

Saç, Ö. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerinin Çalışanların Örgütsel Bağlılığına Etkisi Üzerine Bandırma Yerelinde Bir Araştırma. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2009, Balıkesir.

Samadov, S. İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, 2006, İzmir.

Sarıkaya, M. Kurumsal Sosyal Sorumluluğa Yeni Bir Bakış: Paydaş Teorisi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 2008, Eskişehir.

Sevimli, F., İşcan, Ö. F. Bireysel ve İş Ortamına ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Üniversitesi, İ.İ.B.F. Akademik Bakış Dergisi*, 2005, 5 (1-2), 55-64.

Şavlı Emiroğlu, P. Bura İl Halk Sağlığı Müdürlüğüne Bağlı Çalışan Hekimlerde İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeyi İle Etkileyen Etmenler. Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Doktora Tezi, 2015, Bura.

Tekingündüz, S. Tengilimoğlu, D. Hastane Çalışanlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Belirlenmesi. *Sayıştay Dergisi Sayı 91 Ekim-Aralık 2013*, s:77-103.

- Testa, M. R. Satisfaction with organizational vision, job satisfaction and service efforts: an empirical investigation. *Leadership & Organization Development Journal*, 1999, 20 (3), 154-161.
- Top. S, Öner, A. Akaryakıt ve Madeni Yağ Dağıtım Şirketlerinin Sosyal Sorumluluklarının İncelenmesi. *Manas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 2011, Sayı 25, 65-87.
- Top, S. Öner, A. İşletme Perspektifinden Sosyal Sorumluluk Teorisinin İncelenmesi. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 2008, Cilt 4, Sayı 7, s: 97-110.
- Torlak, Ö. Pazarlama Ahlakı: Sosyal Sorumluluklar Ekseninde Pazarlama Kararları ve Tüketici Davranışlarının Analizi. 1. Baskı, İstanbul, Beta Basım, 2001.
- Türker, D. The Impact of Employee Perception of Corporate Social Responsibility on Organizational Commitment: A Scale Development Study. *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İngilizce İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi*, 2006, İzmir.
- Üçüncü, K. İş Tatmini ve Motivasyon. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi*, 2016, Trabzon.
- Vieira, J. A. C. Skill mismatches and job satisfaction. *Economic Letter*, 2005, 89, 39-47.
- Yağcı, K. Meyer-Allen Örgütsel Bağlılık Modeli Yaklaşımıyla Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2007, Cilt 9, Sayı: 3, 114-130.
- Yamak, S. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kavramının Gelişimi. 1. Baskı, İstanbul, Beta Basım, 2007.
- Yeşiltaş, A. Erdem, R. Hastanelerin Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine Yönelik İçerik Analizi, 2017, Isparta.

Yılmaztürk, Y. Tüketicilerin Sosyal Sorumluluk Kampanyalarına Yönelik Tutumlarının Analizi: Eskişehir İlindeki Banka Müşterileri Üzerine Alan Araştırması. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2011, Kütahya.

Yüceldi, U. Yazılı ve Görsel Basında Kurumsal Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerinin Marka İmajına Etkisi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2009, İstanbul.

Yüksel, Ö. İnsan Kaynakları Yönetimi. Ankara: Gazi Kitapevi, 2000.

EKLER

EK 1

BİLGİLENDİRME FORMU

Değerli Meslektaşlarımız,

Bu çalışma, Sağlık Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılarının Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisinin Araştırılması amacıyla planlanmıştır. Veri toplama aracı dört bölümden oluşmaktadır. Anket bölümünün birinci bölümünde demografik özellikleri içeren bilgi formu yer almaktadır. İkinci bölümde çalışanların örgütsel bağlılıkların ölçmeye çalışan anket yer almaktadır. Anketin üçüncü bölümünün de ise, kurumsal sosyal sorumluluğu ölçmeye yönelik olarak hazırlanmış anket bulunmaktadır. Anketin son bölümünde İş Tatmini ölçeği bulunmaktadır.

Araştırma kapsamında sizden Demografik Özellikler Formu ile anketleri içeren formları doldurmanız istenecektir. Bu süre ortalama olarak 10-15 dakikanızı alacaktır. Bu çalışmaya katılma ya da katılmama ya da istediğiniz zaman çıkma hakkına sahipsiniz. Araştırmanın sağlıklı sonuçlara ulaşması ve sonuçlardan hepimizin yararlanabilmesi için cevaplarınızın gerçek kişisel görüş ve düşüncelerinizi yansıtması çok önemlidir. Cevaplarınız hiç kimseye ya da makama açıklanmayacak ve gizli tutulacaktır. Ayrıca, araştırma sonucunda elde edilen bilgiler herhangi bir kurum veya kişiyle başka bir amaçla paylaşılmayacaktır. Lütfen hiçbir soruyu cevapsız bırakmayınız.

Aşağıda ihtiyaç duyduğunuzda bize ulaşmanızı sağlayacak iletişim bilgileri yer almaktadır. Böyle bir bilimsel çalışmaya değerli zamanınızı ayırarak katkıda bulunduğunuz için ve ilgi ve yanıtlarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, mesleki çalışmalarınızda mutluluk ve başarılar dileriz.

Araştırmacı : Tutku GENÇ

Marmara Üniversitesi / Sağlık Bilimleri Enstitüsü / Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
Hastane İşletmeciliği Yüksek Lisans Programı

İletişim (cep) : 0532 745 75 49

Danışman Prof. Dr. Mehveş TARIM

Öğrenci Tutku GENÇ

Saygılarımızla

EK 2 DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER FORMU

1. Cinsiyetiniz: Kadın Erkek

2. Yaşınız:

3. Eğitim Durumunuz: Lise Ön Lisans
 Lisans Yüksek Lisans Doktora

4.Çalıştığınız Kurumdaki Pozisyonunuz: Yönetsel Pozisyon
 Yönetsel Olmayan Pozisyon

5.Toplam Kaç Yıllık iş Tecrübesine Sahipsiniz?:.....

6.Kaç Yıldır Bu Kurumda Çalışıyorsunuz?:

| | | Kesinlikle Katılmıyorum | Kısmen Katılmıyorum | Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
|----------------------------------|--|-------------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------------|------------------------|
| Örgütsel Bağlılık Anket Soruları | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Kariyerimin geri kalanını bu kuruluştaki geçirmekten büyük bir mutluluk duyacağım. | | | | | |
| 2 | Bu kuruluşun problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi hissediyorum. | | | | | |
| 3 | Kuruluşuma karşı güçlü bir aidiyet duygusu hissediyorum. | | | | | |
| 4 | Kuruluşumda kendimi "ailenin bir parçası" gibi hissetmiyorum. | | | | | |
| 5 | İstesem bile şu an için bu kuruluşu bırakmak benim için çok zor olacaktır. | | | | | |
| 6 | Bu kuruluştan ayrılmak için değerlendirebileceğim çok az seçeneğim olduğunu hissediyorum. | | | | | |
| 7 | Bu kuruluşa kendimden çok fazla şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı değerlendirebilirdim. | | | | | |
| 8 | Eğer bu kuruluştan şimdi ayrılırsam kendimi suçlu hissedeceğim. | | | | | |
| 9 | Bu kuruluş benim sadakatimi hak ediyor. | | | | | |
| 10 | Bu kuruluşa karşı çok şey borçluyum. | | | | | |

EK 4 KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK ANKET SORULARI

| | | Kesinlikle Katılmıyorum | Kısmen Katılmıyorum | Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
|---|---|-------------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------------|------------------------|
| Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anket Soruları | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Kurumum hayırsever kuruluşlara yardımda bulunmaktadır | | | | | |
| 2 | Kurumum tarafından önerilen ücretler sektör ortalamasının üstündedir. | | | | | |
| 3 | Kurum yöneticileri, faaliyetlerin topluma olumsuz etkilerini takip eder. | | | | | |
| 4 | Kurumum çalışanların verimli çalışmasını sağlar. | | | | | |
| 5 | Kurumum tüketici hakları konusunda yasal düzenlemelerin ötesinde bir duyarlılığa sahiptir. | | | | | |
| 6 | Kurumum, ek eğitim isteyen çalışanını desteklemektedir. | | | | | |
| 7 | Kurumum mesleki standartları takip eder. | | | | | |
| 8 | Kurumum, çalışanlarının gönüllü olarak katıldıkları faaliyetleri desteklemektedir | | | | | |
| 9 | Kurumum, çalışanlarının sivil toplum örgütlerine katılmalarını destekler. | | | | | |
| 10 | Kurumum, doğal çevreyi koruma ve geliştirme faaliyetlerine aktif olarak katılmaktadır. | | | | | |
| 11 | Kurumum eğitim, sağlık, kültür, sanat gibi sosyal faaliyetlere destek olmaktadır. | | | | | |
| 12 | Kurumum, çevreye olan olumsuz etkileri azaltan çeşitli programlar uygulanmaktadır. | | | | | |
| 13 | Kurumum, işgücü çeşitliliğini desteklemek için programlar bulunmaktadır. | | | | | |
| 14 | Tüm hizmetler, yasal standartlarla gerçekleştirilir. | | | | | |
| 15 | Çalışanlara yaşam kalitesini arttıran sosyal haklar (ulaşım, yemek, lojman) sağlanmaktadır. | | | | | |
| 16 | Kurumum, çalışanlarına sağlık, güvenlik ve refahını koruyan uygun düzenlemelere sahiptir. | | | | | |
| 17 | Kurumum, malzeme ve enerji kullanımını azaltıcı uygulamalar vardır. | | | | | |
| 18 | Kurumum, müşteri şikayetlerini uygun şekilde yanıtlamaktadır. | | | | | |

| | Kesinlikle Katılmıyorum | Kısmen Katılmıyorum | Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum | Kısmen Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum |
|---|-------------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------------|------------------------|
| İş Tatmini Anket Soruları | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 Çalıştığım yerdeki fiziksel çevre uygundur. | | | | | |
| 2 Çalışma şartları bakımından işimden memnunum. | | | | | |
| 3 Çevreme işimden gururla bahsedirim. | | | | | |
| 4 Yöneticim yaptığı işte oldukça yeterlidir. | | | | | |
| 5 Yöneticim emrimdeki kişileri iyi idare etmektedir. | | | | | |
| 6 Yöneticim çalışanların şikayetlerini dikkate alır. | | | | | |
| 7 Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları açısından memnunum. | | | | | |
| 8 İşimdeki konuştuğum ve birlikte çalıştığım insanlardan memnunum. | | | | | |
| 9 İş arkadaşlarım sorumluluk sahibidir. | | | | | |
| 10 İşimin sağladığı dış çevre (tedarikçiler, danışmanlar, müşavirler v.s.) ile kurduğum ilişkiden memnunum. | | | | | |
| 11 İşyerimde yükselmeler bireysel becerilere dayanmaktadır. | | | | | |
| 12 İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor. | | | | | |
| 13 İş içinde terfi olanağımın olması açısından memnunum. | | | | | |
| 14 Ücretim, diğer çalışanlarımla kıyaslandığında uygundur. | | | | | |
| 15 Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum. | | | | | |
| 16 Ücretimdeki artışlardan memnunum. | | | | | |

Gmail

E-POSTA YAZ

Gelen Kutusu
Yıldızlı
Gönderilmiş Postalar
Taslatıklar (1)
Tüm Postalar
Çöp Kutusu
İmzabakım
Notlar
resmi evraklar

Diğer etiketler

Oturum aç

Oturum açtığınızda Google'daki Hangouts'ta da oturum açmış olursunuz.
[Daha fazla bilgi edinin](#)

[Eski sohbet deneyimine dön](#)

Tez Anketi kullanım izni hk Gelen Kutusu x y1 ders notları x

4/8

Kişilik

4 Nis (3 gün önce) ☆

aza

Çe

Tutku Genc <tutku142@gmail.com>
Alıcı: azazar

Sayın Zafer Hocam merhaba;

Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü tezli yüksek lisans öğrencisiyim.

Sn. Prof. Dr. Mehveş Tarım hocamın tez danışmanlığında "Sağlık Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılarının Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatminine Etkisinin Araştırılması" konulu tez çalışmasını yürütüyorum.

İş Tatmini anket soruları araştırmam sırasında "Kültürel farklılıkları işletmelerde örgüt içi iletişim, iş tatmini, bireysel performans ve örgütsel bağlılık kavramları arasındaki ilişkiye etkileri: Türkiye Rusya örneği" konulu, danışmanlığımı yürüttüğünüz Doktora tezinde kullanılan "Geçerlilik ve güvenilirliği sağlanmış İş Tatmini" anket sorularını inceledim. Kendi çalışmamda referans olarak anket sorularınızı kullanmak için izninizi rica ederim.

Not olarak belirtmek isterim; Geçerlilik ve güvenilirliği sağlanmış anket sorularını kullanacağım tezin sahibi öğrencinizin adı : Murat Özpehlivan.

Şimdiden teşekkür ederim.

Saygılarımla,
--
□

6 Nis (1 gün önce) ☆

Avni Zafer ACAR
Alıcı: ozpmurat, bana

Tutku hanım, merhaba
Tezle ilgili makale çalışmalarımız halen yayım sürecindedir.
Ancak sadece "iş tatmini" ölçeği ile ilgili olarak kullanım talebinde bulunduğunuz için ilgili ölçeği Murat beyin doktora tezinde ve aşağıdaki referanslara atıfta bulunarak kullanabilirsiniz.
Murat beyin mail adresi de CC satırında yer almaktadır.

Konu: FW: Tez Anketi kullanım izni hk.

----- Yönlendirilmiş ileti -----

Gönderen: **Tamer Gündoğan** <tamergundogan@tim.org.tr>

Tarih: 22 Nisan 2016 Cuma

Konu: Fwd: Tez Anketi kullanım izni hk.

Alıcı: "tutku142@gmail.com" <tutku142@gmail.com>

Tutku merhaba,
Atıf yaparak çalışmayı kullanabilirsiniz.
Tamer Gündoğan

On 22 Apr 2016, at 15:56, Halil Bader Arslan <baderarslan@tim.org.tr> wrote: Dikkörtgen

From: Tutku Genc [mailto:tutku142@gmail.com]
Sent: Thursday, April 21, 2016 4:26 PM
To: Halil Bader Arslan <baderarslan@tim.org.tr>
Subject: Tez Anketi kullanım izni hk.

Sayın Halil Bader Hocam merhaba;

Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü tezli yüksek lisans öğrencisiyim.

Sn. Prof. Dr. Mehveş Tarım hocamın tez danışmanlığında "Sağlık Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılarının Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisinin Araştırılması" konulu tez çalışmasını yürütüyorum.

Örgütsel Bağlılık Ölçeği anket soruları araştırmam sırasında "Örgütsel Bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Uygulaması" konulu, danışmanlığını yürüttüğünüz Uzmanlık Yeterlilik tezinde kullanılan "Geçerlilik ve güvenilirliği sağlanmış Örgütsel Bağlılık Ölçeği" anket sorularını inceledim. Kendi çalışmamda referans olarak anket sorularınızı kullanmak için izninizi rica ederim.

Bahsetmiş olduğum tezi hazırlayan öğrencinizin adı : Tamer Gündoğan

Şimdiden teşekkür ederim.

Saygılarımla,

EK 8 ETİK KURUL ONAYI




MARMARA ÜNİVERSİTESİ
Sağlık Bilimleri Enstitüsü
Etik Kurulu

PROJENİN ADI : Sağlık Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılarının Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatminine Etkisinin Araştırılması
PROJE YÜRÜTÜCÜSÜ: Prof.Dr.Mehveç TARIM
PROJEDEKİ ARAŞTIRICILAR : Tutku GENÇ
ONAY TARİHİ VE ONAY SAYISI: 30.05.2016 - 23

Sayın Prof.Dr.Mehveç TARIM

23 protokol nolu "Sağlık Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılarının Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatminine Etkisinin Araştırılması" isimli projeniz Enstitümüz Etik Kurulu tarafından incelenmiş ve etik yönden uygunluğuna karar verilmiştir.


Yrd.Doç.Dr. Pınar MEGA TİBER


Prof.Dr. Hilmiye AŞCI

Prof.Dr. Tuğba TUNALI AKBAY

Doç.Dr. Tolga GÜVEN


Yrd.Doç.Dr. Betül OKUYAN

Yrd.Doç.Dr. M. Ümit UĞURLU


Prof. Dr. Gürsel ŞENER
Komisyon Başkanı


Prof. Dr. Dilşad SAĞE

Prof.Dr. Ufuk YURDALAN


Doç. Dr. Nedime BAHÇECİK

Doç. Dr. Oya ORUN


Doç.Dr. Hafize ARIKAN

Av. Funda İŞİK ÖZCAN

EK 9 T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI ARAŞTIRMA ONAY YAZISI



**T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI**
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu
İstanbul İl Anadolu Güney Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği

MARMARA ÜNİVERSİTESİ GENEL KURUM BAŞKANLIĞI
MİLLİ EĞİTİM, YEREL YEREL İDARELERİ
SAĞLIK VE SOSYAL HİZMETLERİ
BAKANLIĞI
E-POSTA ADRESİ: genelkurum@sgb.gov.tr
TELEFON NO: 0312 292 40 00



APS

Sayı : 35778018-774.99
Konu : Araştırma İzinleri
(Tutku GENÇ)

MARMARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı)
Göztepe Yerleşkesi 34722 Kadıköy

İlgi : 31/08/2016 tarihli ve 57773412-1600231908 sayılı yazınız.

Üniversiteniz Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Tutku GENÇ'in "Sağlık Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılarının Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisinin Araştırılması" konulu araştırmasını Genel Sekreterliğimize bağlı Sağlık Bakanlığı Marmara Üniversitesi Pendik Eğitim ve Araştırma Hastanesinde uygulama talebi Bilimsel Araştırma ve Değerlendirme Komisyonumuzca incelenmiş olup, 14/10/2016 tarihli komisyon toplantısında alınan kararla çalışmanın anılan Hastanede yapılması uygun görülmüştür. Söz konusu çalışmanın onay tarihinden itibaren 5 (beş) ayda tamamlanması ve çalışmanın bitiminde bir nüshasının tarafımıza gönderilmesi hususunda;

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Kadir İŞİK
Genel Sekreter a.
İdari Hizmetler Başkanı V.



31 Ekim 2016

Öğrenci İleri Daire Başkanı
02.11.2016
U.B.

| | |
|--|------------|
| T.C. MARMARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ | |
| Tarih | 03-11-2016 |
| Sıra No | 1600372720 |
| Birimsi | 302.08.01 |

Başlıyık Mah. Atatürk Cad. No.1 Mahape / İstanbul
Faks No:02164210060
e-Posta: genelkurum@sgb.gov.tr İnt. Adresi: www.sgb.gov.tr

Bilgi İçin: Dr. Deniz DÖLLİ
Uzman HEMŞİRE
Telefon No: (0216) 421.2026-(1321)

Elektronik elektronik iletişim vasıtasıyla bilgi ve belge gönderme işlemlerinde 4896/2009-4411-8293 e-İmza Yönetmeliği ile yürürlükte olan ve 5070 sayılı elektronik imza kanunuyla ilgili elektronik imza ile kullanılmaktadır.

EK 10 ENSTİTÜ YÖNETİM KURULU KARARI ONAYI

ENSTİTÜ YÖNETİM KURULU KARARI

TOPLANTI TARİHİ : 31.05.2016
TOPLANTI SAATİ : 14:00
TOPLANTI NO : 2016 / 11

• Dikdörtgen Biçimli Ekran Alıntısı

KARAR NO: 2016/11-37

Enstitümüz Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı tezli yüksek lisans programı öğrencisi Tutku GENÇ'in, tez konusunun aşağıda belirtildiği şekilde kabul edilmesine oy birliği ile karar verildi.

Tez Başlığı:

“Sağlık Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılarının Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminine Etkisinin Araştırılması”

F. Ezgi KAYACAN TOK
Enstitü Sekreteri

EK 11 İNTİHAL RAPORU SONUCU

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK ALGILARININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE İŞ TATMİNİNE ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 24% | 10% | 5% | 22% |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Submitted to Beykent Üniversitesi Student Paper | 8% |
| 2 | Submitted to Istanbul Medipol Üniversitesi Student Paper | 2% |
| 3 | acikerisim.deu.edu.tr Internet Source | 1% |
| 4 | Submitted to Kocaeli Üniversitesi Student Paper | 1% |
| 5 | Submitted to Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi Student Paper | 1% |
| 6 | Submitted to The Scientific & Technological Research Council of Turkey (TUBITAK) Student Paper | 1% |
| 7 | dergipark.org.tr Internet Source | 1% |

Submitted to TechKnowledge Turkey

ÖZGEÇMİŞ

| | | | |
|-------------------|--------------------|---------------------|--------------|
| Adı | Tutku | Soyadı | İLKAKIN GENÇ |
| Doğum Yeri | Kadıköy/İstanbul | Doğum Tarihi | 03.05.1984 |
| Uyruğu | TC | Tel | 0532-7457549 |
| E-mail | tutku142@gmail.com | | |

| Eğitim Düzeyi | Mezun Olduğu Kurumun Adı | Mezuniyet Yılı |
|----------------------|---|-----------------------|
| Yüksek Lisans | Marmara Üniversitesi/ Sağlık Bilimleri Enstitüsü/ Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı/ Hastane İşletmeciliği Yüksek Lisans Programı | 2019 |
| Lisans | Anadolu Üniversitesi/ İktisat Fakültesi/ İktisat | 2006 |
| Lise | Gözcübaba Lisesi/ Fen Bilimleri | 2001 |

| İş Deneyimi | | |
|-----------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Görevi | Kurum | Süre (Yıl - Yıl) |
| İnsan Kaynakları Uzmanı | Akbank T.A.Ş. | 2013- Devam |
| İnsan Kaynakları Uzmanı | Tchibo Ltd. Şti | 2012-2013 |
| Hasta İlişkileri Yöneticisi | Sonomed Görüntüleme Merkezi | 2011-2012 |
| İnsan Kaynakları Uzmanı | Rota-Tek Mühendislik Ltd. Şti. | 2006-2011 |

| Yabancı Dilleri | Okuduğunu Anlama* | Konuşma* | Yazma* |
|------------------------|--------------------------|-----------------|---------------|
| İngilizce | Orta | Orta | Orta |

| Yabancı Dil Sınav Notu | | | | | | | | |
|-------------------------------|-----|-------|--------------|--------------|--------------|-----|-----|-----|
| YDS | ÜDS | IELTS | TOEFL IBT | TOEFL PBT | TOEFL CBT | FCE | CAE | CPE |
| - | - | - | - | - | - | - | - | - |

| ALES Puanı | Sayısal | Eşit Ağırlık | Sözel |
|-------------------|----------------|---------------------|--------------|
| | 79 | 78 | 77 |

| Bilgisayar Bilgisi | |
|--|--------------------------|
| Program | Kullanma becerisi |
| MS Office programları SAP HR modülü Navision HR modülü | Çok iyi |
| SPSS | İyi |