

Hizmet İşletmelerinde Örgütsel Bağlılığın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Çanakkale Örneğinde Bir Araştırma¹

Yrd. Doç. Dr. Bülent AKYÜZ

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
bulentakyuz@hotmail.com

Arş. Gör. Bekir EŞİTTİ

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
bekiresitti@comu.edu.tr

Özet: Rekabetin her geçen gün şiddetlenerek arttığı günümüzde, hizmet kurumlarının yeri başka hiçbir unsurla ikame edilemeyen insan kaynaklarını elinde tutarak etkili ve verimli kullanabilmesi oldukça önem arz etmektedir. Örgüt başarısında önemli bir role sahip iş gücünün beklentileri gün geçtikçe farklılaşabilmektedir. Bu noktada, örgütsel bağlılık, iş performansı ve işten ayrılma niyeti gibi kavramlar kurumların hedefledikleri başarıyı yakalamalarında öne çıkan faktörlerin başında gelmektedir. Örgütsel bağlılık; çalışanın mensubu olduğu örgütün amaç ve değerlerini kabul ederek gayret göstermesi ve örgütte kalma arzusunu tesis eder. İş performansı ise çalışanın işini yapma kapasitesi, fırsatı, isteği ve hizmet miktarını simgeleyen önemli bir etkidir. Bununla beraber işten ayrılma niyeti işletme için çalışan bir bireyin yakın bir zamanda işi bırakma düşüncesini ifade etmektedir.

Araştırmada örgütsel bağlılık iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda Çanakkale’de, hizmet sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmelerinden ve sağlık kurumlarından elde edilen veriler istatistiksel analiz programlarının yardımı ile değerlendirilmiştir. Araştırmanın sonucu örgütsel bağlılık ile iş performansı arasında pozitif yönde bir korelasyon olduğunu göstermektedir. Kısaca araştırma bulguları, hizmet sektöründeki çalışanların örgütsel bağlılığının iş performansı ve işten ayrılma niyetini belirleyen önemli bir etken olduğunu göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel bağlılık, İş performansı, İşten Ayrılma Niyeti, Hizmet İşletmeleri, Çanakkale

¹ Bu makale, “14. Ulusal İşletmecilik Kongresinde (Aksaray) sunulan özet bildiri geliştirilerek oluşturulmuştur.

The Effects of Organizational Commitment on Job Performance and Intention to Leave in Service Organizations: A Sample in Çanakkale Province

Abstract: Nowadays, in which the intense competition has been increasing each passing day, the effective and efficient use of human resources that cannot be substituted for any other factors has become more of an issue in the service institutions. The expectations of the employees that have a significant role in the success of an organization may differentiate day by day. At this point, the notions such as organizational commitment, job performance and intention to leave have been the primary factors for the institutions to attain target success. Organizational commitment maintains the follower's exerting and his intention to stay in the organization in terms of approving the organization's goals and values. As for job performance is a prominent agent which symbolizes employee's capacity, opportunity and desire towards work and the amount of service. On the other hand, intention to leave expresses the consideration of the employee quit in a recent time.

In the study, it is aimed to look through the relations between the variables organizational commitment, job performance and intention to leave. In this context, the data obtained from the hospitality establishments and health institutions belonging service sector in Canakkale have been evaluated by using statistical analysis programs. The results show that there is a positive correlation between the variables organizational commitment and job performance. Briefly, research findings set forth that organizational commitment is a significant determinant on job performance and intention to leave.

Keywords: Organizational Commitment, Job Performance, Intention to Leave, Service Organizations, Canakkale

Giriş

Günümüzün yoğun rekabet ortamında, emek yoğun özelliğe sahip hizmet işletmelerinde insan sermayesini etkili bir şekilde değerlendirmek, güçlü bir şekilde ayakta kalarak sürdürülebilirliği sağlamada ve hedeflenen örgütsel amaçlara ulaşmada olmazsa olmaz bir şarttır. Çalışanın mensubu olduğu organizasyona karşı özdeşleşme, içselleşme, örgütsel amaçları benimseme, örgütsel amaçlar için fedakârlıkta bulunabilme ve örgütün üyesi olarak kalmak için güçlü bir arzu hissetmesi olarak tanımlanan örgütsel bağlılık (Camcı, 2013: 17), çalışanların işletmelerinden memnuniyet duyarak işten ayrılma niyetlerini azaltmada (Chang ve diğ., 2007; Loi ve diğ., 2006; Süner, 2014) ve kurum

hedeflerine niteliksel ve niceliksel katkıda bulunarak yüksek performans sergilemelerinde (Antoncic ve Antoncic, 2011; Kalkavan, 2014; Meyer, 2009; Öneği, 2014) önemli bir belirleyicidir.

Son yıllarda konaklama işletmeleri ve sağlık kurumlarında yapılan bazı çalışmalarda örgütsel bağlılığın örgütsel çatışma (Kavacık ve diğ., 2013); örgütsel stres (Uzun ve Yiğit, 2011); mobbing (Yıldırım ve diğ., 2014); kurumsal bağlılık (Çetin ve diğ., 2014) ve iş tatmini (Gül ve diğ., 2008; Kalkavan, 2014) gibi örgütsel davranış çıktılarıyla ilişkilendirildiği görülmektedir. Bu bilgiler, örgütsel bağlılığın çalışan performansı ve işten ayrılma niyeti değişkenleriyle birlikte ele alındığı araştırma ihtiyacını göstermektedir. Bunlara ek olarak, birbiriyle ilişkili hem konaklama hem de sağlık sektörü çalışanlarını kapsayan bu çalışmayla, alanyazına katkıda bulunarak yönetici ve araştırmacılara farklı bakış açıları sunulması düşünülmektedir.

1. Literatür İncelemesi

1. 1. Kavramsal Çerçeve

Örgütsel bağlılık, çalışanın örgüt hedef ve değerlerine inanarak bunları gerçekleştirmek için gayret göstermesi ve örgütün mensubu olmaya devam etme arzusudur (Hunt ve Morgan, 1994: 1568; Mowday ve diğ., 1979: 226). Örgütsel bağlılık, çalışanların beklentilerin ötesinde üstün çaba sarf ederek, örgütün amaçlarını bir bütünlük ve ahenk içinde gerçekleştirmesi ve aynı zamanda enerji ve sadakatlerini sosyal sistemlere aktarma isteği duymasıdır (Güney, 2011: 277). Tutumsal açıdan Cook (2008: 160) örgütsel bağlılığı duygusal bağlılık olarak adlandırırken, davranışsal açıdan ise değişik alternatiflere rağmen bir kurumda kalmayı isteme ve tercih etme olarak ele alınmaktadır (Albrecht, 2010).

Gül (2002: 40-50) örgütsel bağlılığın sınıflandırmasını; tutumsal bağlılık, davranışsal bağlılık ve çoklu bağlılık yaklaşımı olarak üç ana başlık altında toplayarak farklı kuramcılarının yaklaşımlarıyla açıklamıştır. Buna göre; tutumsal bağlılıkla ilgili Kanter: devam, kenetlenme ve kontrol bağlılığını; Etzioni: ahlâki, çıkara dayalı ve yabancılaştırıcı yakınlaşmayı; O'Reilly ve Chatman: uyum, özdeşleşme ve içselleştirmeyi; Penley ve Gould: ahlâki, çıkarıcı ve yabancılaştırıcı bağlılığı ve Allen ve Meyer: duygusal, devamlılık ve normatif bağlılığı savunmuştur. Davranışsal Bağlılık, Becker'in Yan Bahis Yaklaşımı (toplumsal beklentiler, bürokratik düzenlemeler, sosyal etkileşimler, sosyal roller) ve Salancik'in Yaklaşımı (tutumlar ile davranışlar arasındaki uyum) ile ele alınırken; Çoklu Bağlılık Yaklaşımı Reichers tarafından çalışanların yönetici, iş arkadaşları, referans grupları, müşteriler, tedarikçiler, meslek odaları, sendika ve topluma karşı sergilediği farklı bağlılıklar şeklinde tanımlanmıştır.

Meyer ve Allen (1991) örgütsel bağlılığın boyutlarını duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç bağlılık çeşidiyle ele almıştır. Buna göre; duygusal bağlılık, çalışanların kendi isteği ile örgütsel değerlere inanarak sarılmaları, özdeşleşmeleri ve bütünleşmeleridir (Meyer ve Allen, 1991: 67; Robbins ve Judge, 2011:111). Duygusal bağlılık kişilik özellikleri ve işe ilişkin faktörlerle ilgili tutumsal bir olgudur ve örgütsel hedefleri destekleme yönünde çalışanların gönüllülüğü esasına dayanır (Süner, 2014: 18). Duygusal bağlılık, devamsızlık ya da iş devrini azaltması ve performansı teşvik etmesi bakımından diğer bağlılık türlerine göre performansı daha fazla etkilemektedir (Klein ve diğ., 2009).

Algılanan maliyet, rasyonel ve ekonomik değer olarak adlandırılan devamlılık bağlılığı, çalışanların örgütlerine yapmış oldukları yatırımların (emek, zaman, gayret, konum, gelir), ayrılık durumunda örgüte yüksek maliyet ve olumsuzluk getireceği endişesi taşıyarak işe devam etmeleridir (Öz, 2009: 81; Robbins ve Judge, 2011:111). Devam bağlılığı, sahip olunan iş durumu ve mevcut iş bırakıldığında var olan iş seçeneklerine göre şekillendiğinden, çalışan için öncelikli hedef çalıştığı işte iyi olmak ve geçimini sağlamaksa yüksek devam bağlılığı, mevcut işine göre daha iyi koşullara sahip bir işte çalışmak ve edinilmesi zor statülere sahip olmaksızın düşük devam bağlılığı olarak gerçekleşecektir. Bu durum çalışan performansında olumsuz etkiye yol açabilir (Camcı, 2013: 15).

Normatif bağlılık ise, çalışanın sahip olduğu gaye ve değerleriyle örgüt misyonu arasında uyum oluşturarak sadık olma ve kendini adanma eğilimi ile bağlantılı olup, etik, sorumluluk ve minnet hislerinden dolayı örgütte kalma zorunluluğudur (Karcioğlu ve Türker, 2010:128; Taşkın, 2010: 39).

Özpehlivan (2015: 110-113)'ın yaptığı çalışmada örgütsel bağlılığın başlıca göstergeleri, örgütün amaç ve değerlerini benimseme, örgüt için üst düzey gayret gösterme, örgütte kalmak için istekli olma, örgüt-birey özdeşleşmesi ve örgütün amaç, değer ve hedeflerini içselleştirme olarak sıralanırken; örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler; kişisel faktörler (iş beklentileri, psikolojik sözleşme, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, hizmet süresi); örgütsel faktörler (işin yapısı, denetim, ücret, çalışma arkadaşları, örgütün özellikleri, örgütün büyüklüğü, örgütsel strateji ve politikalar, örgüt kültürü) ve örgüt dışı faktörler (yeni iş olanakları, profesyonellik, ülkenin sosyo-ekonomik durumu, sektörün durumu) olmak üzere üç grupta sınıflandırılmıştır. (Camcı, 2013: 17-32).

Performans, bir işi yapma kapasitesi (yetenek, bilgi, tecrübe), fırsatı (makine, alet) ve isteğinin (çaba) bir ögesidir (Ivancevich ve diğ., 2005). Performans, örgüt tarafından belirlenen amaç ve hedeflerin gerçekleştirilme

oranı, kapasitenin kullanım derecesi ve belirli eylemlerin sonucunda ortaya konulan çıktı seviyesidir (Tutar ve Altınöz, 2010: 201).

Bireysel açıdan performans, belirlenmiş olan hedefe ulaşmak için gösterilen etkinlik ve verimlilik olarak ifade edilirken; örgütsel boyuttan bakıldığında belli bir zamanda üretilen mal ve hizmet olarak tanımlanmaktadır (Kalkavan, 2014: 107). Performansı etkileyen faktörler; örgütsel bağlılık, iş tatmini, moral ve motivasyon, ödül ve ceza yöntemi, iş sağlığı ve güvenliği, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları ve fiziki şartlardır (Camcı, 2013:58-64).

İşten ayrılma niyeti, çalışanların örgütten ayrılma konusundaki bilinçli ve temkinli bir kararı veya eğilimi olarak tanımlanmaktadır (Bartlett, 1999:70). Alanyazında işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler çevresel (işsizlik oranı, iş algısı, sendikanın varlığı, memurların işgücüne katılma oranı), işletme içi nedenler (iş arkadaşları, ücret, iş performansı, rol açıklığı, örgütün büyüklüğü, performans düzeyi) ve çalışanın kişisel özellikleri (yaş, cinsiyet, kıdem, eğitim seviyesi, bakmakla yükümlü olduğu kişi) olarak üç grupta ele alınmaktadır (Süner, 2014; Varol, 2010).

Bunlara ek olarak Yanık (2014: 122-127) hazırladığı çalışmada çalışanları işten ayrılma niyetine iten ve çeken belirleyicileri; işin niteliğine ilişkin (ağır, monoton, yalnızlaştırma, meslekleşebilme derecesi, asosyallik ve iş güvencesi eksikliği), örgütsel (güven ve adalet ortamı, yönetici tutum ve davranışları, örgüt kültürü, ücret, terfi ve ödül uygulamaları), iş dışı (aile, alternatif iş fırsatları, rakip işletmeler, teknolojik ve hukuki gelişmeler, toplumsal bakış), bireysel (demografik değişkenler ve karakteristik özellikler) ve psikolojik (iş tatmini, örgütsel bağlılık, stres ve tükenmişlik) olarak sıralarken; işten ayrılma niyetinin ardıllarını; örgütsel maliyetlere olan etki, örgütsel işleyişin bozulması, çalışanların yaşayacağı motivasyon ve performans kaybı şeklinde ele almıştır.

Loi ve diğ., (2006) örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetiyle negatif yönde bir ilişkisi olduğunu ortaya koyarken, Chang ve diğ.,(2007) duygusal bağlılığın ve normatif bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde etkili olduğunu vurgulamaktadır. Meyer (2009) tarafından yapılan çalışmada örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların, düşük olanlara oranla daha fazla örgütte kalma niyeti taşıdığı ve daha çok çaba sarf ederek yüksek performans sergilediği belirlenmiştir. Bunlara ek olarak, Antoncic ve Antontic (2011) ve Kalkavan (2014)'in yaptıkları çalışmalarda örgütsel bağlılığın performans üzerinde olumlu etkisi olduğu bulunmuştur.

1. 2. Araştırma Metodolojisi

Ülkemize döviz getiren hizmet sektörü ele alındığında en önde gelen sınıf içerisinde kuşkusuz turizm hizmetleri (Konaklama, yiyecek içecek, seyahat,

rehberlik hizmetleri) ve sağlık hizmetleri (doktorlar, hemşireler, özel hastaneler, kamu hastaneleri, laboratuvar hizmetleri ile uğraşan eczacılar) yer alır. Bu bağlamda çalışmanın amacı, hizmet işletmelerinde emek-yoğun çalışan iş görenlerin örgütsel bağlılıklarının iş performansı ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini tespit etmektir.

Araştırma Çanakkale ilinde bulunan konaklama işletmeleri ve sağlık kurumlarında (hastaneler) gerçekleştirilmiştir. Çanakkale merkezde faaliyette bulunan konaklama işletmelerinden toplam 242 ve sağlık kurumlarından 208 iş gören çalışmaya anket formunu doldurarak katılmıştır. Bununla beraber anket formu yetersiz doldurulduğundan 45 katılımcı da çalışmadan çıkarılmış olup toplam 450 anket formu değerlendirme kapsamına alınmıştır. Çalışmada dört bölümden oluşan bir anket formu hazırlanmıştır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini öğrenmek için sekiz soru hazırlanmıştır. İkinci bölümde ise Meyer ve Allen (1984, 1997) tarafından geliştirilen “Örgütsel Bağlılık Ölçeği” (Organizational Commitment Questionnaire: OCQ) yer almıştır. Meyer ve Allen (1984, 1997) Örgütsel bağlılığı; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç temel bileşene ayırarak ölçmeyi amaçlamıştır.

Üçüncü bölümde İş Performansı ölçeği yer almıştır. İş performansını ölçmek için Porter ve Lawler (1968) tarafından geliştirilen iş performansı ölçeğinden yararlanılmıştır. Son olarak çalışanların işten ayrılma niyetini ölçmek için kullanılan Hom ve meslektaşlarının (1984) çalışmasından yararlanılmıştır. Araştırmada veri toplamak için kullanılan bu ölçekler 5’li Likert skalasına göre tasarlanmış olup, 5’li ölçekteki ifadelerin puanlaması; “1: kesinlikle katılmıyorum”, 2:katılmıyorum, 3:kararsızım, 4:katılıyorum ve 5:kesinlikle katılıyorum” şeklinde yapılmıştır. Elde edilen veriler istatistiksel analiz programları yardımıyla değerlendirilerek sonuçlar yorumlanmıştır.

2. Verilerin Analizi ve Bulgular

Bu çalışmada aşağıdaki hipotezler test edilmektedir:

H₁: Sağlık kurumlarında çalışan iş görenlerin mevcut iş yerinde çalışma yılları ile konaklama işletmelerinde çalışanların mevcut iş yerlerinde çalışma yılları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Örgütsel bağlılık ile iş performansı arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır.

H₃: Örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

H₄: İşten ayrılma niyeti ile iş performansı arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır.

Varimax rotasyon yöntemi kullanılarak yapılan faktör analizi ile ölçeklerdeki her grubu oluşturan değişkenlerin birbiriyle uyumlu korelasyona sahip oldukları ve anlamlı bir grup oluşturdukları sonucuna varılmıştır. Bu durum kullanılan ölçeklerin ve değişkenlerin içerik açısından uygun, tutarlı ve geçerli olduklarını ortaya koymaktadır. Bu araştırmada ölçeklerin güvenilirliğinin saptanmasında Cronbach α değeri kullanılmıştır. Aşağıdaki Tabloda ilgili değişkenler ve Cronbach Alfa Katsayıları görülmektedir.

Tablo 1. Değişkenlerin Güvenilirlik Göstergeleri

Değişkenler	Soru sayısı	(Cronbach α)
Örgütsel Bağlılık	17	0,849
İş Performansı	5	0,941
İşten Ayrılma Niyeti	4	0,854

Tablo 1’de görüleceği üzere değişkenlerin her birinin ayrı ayrı güvenilirlik analizleri yapılmış ve güvenilirlikleri 0.849 ve 0.941 arasında bulunmuştur. Dolayısıyla tüm değişkenlerin güvenilirlikleri kabul edilebilir 0.70’lik Cronbach α düzeyinin üzerinde değerlere sahiptir.

Örneklemin demografik özellikleri incelendiğinde katılımcıların 156’sının (% 34,7) erkek, 294’ünün (% 65,3) bayan olduğu ve bu katılımcıların 194’ünün (%43,1) bekâr, 256’sının (%56,9) evli olduğu görülmektedir. Katılımcıların 3’ü (%0,7) 20 yaş ve altında, 268’i (%59,6) 21-35 yaş aralığında, 158’i (%35,1) 36-50 yaş aralığında ve sadece 21’i (%4,7) 50 yaş ve üzeri yaş grubunda yer almaktadır. Katılımcıların eğitim durumları dikkate alındığında 54 kişinin (%12) ilkokul mezunu, 40 kişinin (%8,9) ortaokul mezunu, 94 kişinin (%20,9) lise mezunu, 34 kişinin (%7,6) ön lisans mezunu olduğu; 188 kişinin (%41,8) lisans mezunu ve 38 kişinin (%8,4) ise lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir.

Katılımcıların çalıştıkları kurumlara bakıldığında 242 kişinin (%53,8) konaklama işletmelerinde, 208 kişinin (%46,2) sağlık kurumlarında çalışmakta olduğu görülmektedir. Yönetici olarak çalışan 14 kişiye (%3,1) ek olarak, 56 kişi (%12,4) servis elemanı, 50 kişi (%11,1) kat görevlisi, 28 kişi (%6,2) ön büro görevlisi, 60 kişi (%13,3) mutfak görevlisi, 36 kişi (%8) çamaşırhane görevlisi, 78 kişi (17,3) doktor, 66 kişi (14,7) hemşire, 46 kişi (10,2) ebe, 14 kişi (%3,1) laborant olarak görev yapmaktadır.

Tablo 2. Demografik Değerler

Görev	N	%	Görev	N	%
Yönetici	14	3,1	Servis Elemanı	56	12,4
Doktor	78	17,3	Kat Görevlisi	50	11,1
Hemşire	66	14,7	Ön büro Görevlisi	28	6,2
Ebe	46	10,2	Mutfak Görevlisi	60	13,3
Laborant	14	3,1	Çamaşırhane	36	8,0
Diğer	2	0,4	İnsan Kaynakları Görevlisi		
Toplam	450	100,0	Toplam	450	100,0
Cinsiyet	N	%	Çalışılan kurum	N	%
Kadın	294	65,3	Konaklama	242	53,8
Erkek	156	34,7	Sağlık Kurumu	208	46,2
Toplam	450	100,0	Toplam	450	100,0
Medeni Durum	N	%	İşletmede Çalışma Yılı	N	%
Evli	256	56,9	1 yıldan az	48	10,7
Bekâr	194	43,1	1-3 yıl	198	44,0
Toplam	450	100,0	3-5 yıl	40	8,9
Yaş	N	%	5-9 yıl	102	22,7
20 yaş ve altı	3	0,7	10 yıl ve üzeri	62	13,8
21-25	96	21,3	Toplam	450	100,0
26-30	106	23,6	Turizm Sektöründe Çalışma Yılı	N	%
31-35	66	14,7	1 yıldan az	26	5,8
36-40	63	14,0	1-3 yıl	56	12,4
41-50	95	21,1	3-5 yıl	40	8,9
50 yaş ve üzeri	21	4,7	5-9 yıl	240	53,3
Toplam	450	100,0	10 yıl ve üzeri	88	19,6
			Toplam	450	100,0
Eğitim Durumu	N	%	Eğitim Durumu	N	%
Okuryazar	2	0,4	Lise	94	20,9
İlkokul	54	12,0	Ön lisans	34	7,6
Ortaokul	40	8,9	Lisans	188	41,8
Toplam	450	100,0	Lisansüstü	38	8,4
			Toplam	450	100,0

Katılımcıların işletmelerindeki çalışma yıllarına bakıldığında 48 kişinin (%10,7) 1 yıldan az, 198 kişinin (%44) 1-3 yıl, 40 kişinin (%8,9) 3-5 yıl, 102 kişinin (%22,7) 5-9 yıl ve 62 kişinin (%13,8) 10 yıl ve üzeri süredir aynı işletmede çalıştığı dikkat çekmektedir.

2.1. Değişkenlere İlişkin Fark Testlerinin Sonuçları

Katılımcıların çalıştıkları kurum türlerinin demografik veriler ile ilişkisini ölçmek için t testi yapılmıştır. Sağlık kurumlarında çalışan iş görenlerin mevcut iş yerinde çalışma yılları ile konaklama işletmelerinde çalışanların mevcut iş yerlerinde çalışma yılları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı yönündeki testin sonucunda konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin ortalama 2,11 (1-3 yıl) sağlık kurumlarında çalışan iş görenlere ortalama 3,71 (5-9 yıl) göre daha az bir süredir mevcut işletmede çalışmakta olduğu Tablo 3'de görülmektedir. Bu sonuç hipotez 1'i desteklemektedir.

Tablo 3. Çalışılan Kurum ve Mevcut İşyerinde Çalışma Yılı Durumuna Göre T Testi.

	Çalışılan kurum	Frekans	Ortalama	Sig
İşletmede çalışma yılı	Konaklama İşletmesi	242	2,11	0,000
	Sağlık Kurumu	208	3,71	0,000

Katılımcıların eğitim durumları ile örgütsel bağlılıkları arasında farklılık olup olmadığını test etmek için yapılan Grup Varyanslarının Homojenlik Testi (Levene testi) sonucunda p değeri (örgütsel bağlılık ölçeği 0,2>0,05) 0,05'den büyük olduğundan katılımcıların eğitim durumları ile örgütsel bağlılıkları arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılıkların hangi gruplardan kaynaklandığını saptamak için Tablo 4'de görüleceği üzere çoklu karşılaştırma (Post-Hoc) testlerinden Tukey HSD testi uygulanmıştır.

Tablo 4'de yapılan Post-Hoc (Tukey HSD) testi sonuçlarına göre Lisans mezunu katılımcılarla İlkokul, Ortaokul, Lise ve Ön lisans mezunu katılımcılar arasında farklılıklar tespit edilmiştir. İlkokul mezunu katılımcıların (ort=3,1246), Lisans mezunu katılımcılara (ort= 4,1464) göre Örgütsel Bağlılık algılarının daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Ortaokul mezunu katılımcıların (ort= 3,1971), Lisans mezunu katılımcılara (ort= 4,1464) göre Örgütsel Bağlılık algılarının daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca Lise mezunu katılımcıların (ort= 3,3705) ve Ön lisans mezunu katılımcıların da (ort= 3,4423) Lisans mezunu katılımcılara (ort= 4,1464) göre Örgütsel Bağlılık algılarının daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Bağlılık Algıları

Bağımlı Değişken		Ortalama	Ortalamaların Farkı (I-J)	Std. Hata	Sig.	
Tukey HSD	Lisans (ortalama=4,1464)	İlkokul	3,1246	1,02187*	0,18273	0,000
		Ortaokul	3,1971	0,94937*	0,17073	0,000
		Lise	3,3705	0,77597*	0,12386	0,000
		Ön lisans	3,4423	0,70417*	0,15138	0,000
	Ön lisans (ortalama=3,4423)	Lisansüstü	4,0464	-,92187*	0,23146	0,002
		Ortaokul	3,1971	0,84938*	0,22211	0,003
		Lise	3,3705	0,67598*	0,18849	0,007

*Ortalama fark 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Eğitim durumlarına göre bir başka farklılık ise Lisansüstü mezunu katılımcıların (ort=4,0464), Ön lisans mezunu katılımcılara (ort= 3,4423) nazaran daha fazla örgütlerine bağlı olması ile ortaya çıkmaktadır. Aynı şekilde Ön lisans mezunu katılımcıların (ort= 3,4423), Ortaokul mezunu katılımcılar (ort=3,1971) ve Lise mezunu katılımcılara (ort= 3,3705) göre daha fazla örgütlerine bağlı olduğu görülmektedir. Kısaca katılımcıların eğitim seviyeleri arttıkça hizmet sektöründe bulunan Örgütlerine Bağlılıklarının da arttığı görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların Çalıştığı Kuruma Göre Örgütsel Bağlılık Algıları

Çalışılan kurum	Frekans	Ortalama	Sig
Konaklama İşletmesi	242	3,2922	0,000
Sağlık Kurumu	208	4,2251	0,000

Katılımcıların çalıştıkları kurum türlerinin Örgütsel Bağlılık algıları ile ilişkisini ölçmek için t testi yapılmıştır. Testin sonucunda konaklama

işletmelerinde çalışan katılımcıların (ortalama 3,2922) sağlık kurumlarında çalışan katılımcılara (ortalama 4,2251) göre daha az Örgütsel Bağlılık algıladıkları görülmektedir.

Tablo 6. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre İş Performansları

Medeni Durum	Frekans	Ortalama	Sig.
Bekâr	194	3,4969	0,000
Evli	256	3,1094	0,000

Katılımcıların Medeni durumları ve İş Performansları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığına dair analize göre; Bekâr katılımcıların (ortalama 3,4969) Evli katılımcılara (ortalama 3,1094) nazaran daha fazla İş Performansı gösterdikleri görülmektedir. Bu sonuç literatürü destekler niteliktedir.

Tablo 7. Katılımcıların Çalıştığı Kuruma Göre İşten Ayrılma Niyetleri

Çalışılan kurum	Frekans	Ortalama	Sig.
Konaklama İşletmesi	242	3,6074	0,000
Sağlık Kurumu	208	1,7572	0,000

Katılımcıların Çalıştığı Kurum ve İşten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını ölçmek için gerçekleştirilen analize göre; Sağlık Kurumlarında çalışan katılımcıların (ortalama 1,7572) ile Konaklama İşletmelerinde çalışan katılımcılara (ortalama 3,6074) göre işten ayrılma niyetleri düşüktür. Bu durumun nedeni olarak sağlık kurumlarının çoğunlukla kamu kuruluşları olması ve çalışma koşullarının konaklama işletmelerine göre daha uygun olması söylenebilir.

Korelasyon analizi için değişkenlerin Pearson korelasyon katsayıları, ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Aşağıdaki Tablo 8’de görüldüğü üzere değişkenlerin birbirleriyle ilişkili oldukları korelasyon analizi sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar H2, H3 ve H4 hipotezlerini desteklemektedir.

Tablo 8. Korelasyon Analizi

Değ.	Ort.	Std. Spm.	1	2	3	4	5
Duygusal_Bağlılık	3,6104	1,07077	α : 93				
Devam_Bağlılığı	3,897	2,18913	0,27	α : 94			
Normatif_Bağlılık	3,6507	1,10367	,682**	,192**	α :81		
İş performansı	3,2764	1,11304	-0,021	,145**	-0,008	α :94	
İşten ayrılma niyeti	2,7522	1,14022	-,348**	-,182**	-,443**	-,320**	α :85

** $p < 0.01$ düzeyinde anlamlı

Yapılan korelasyon analizinde örgütsel bağlılığın alt boyutları olan Duygusal bağlılık ile Normatif bağlılık arasında 0,01 düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Benzer bir şekilde Devam bağlılığı ile Normatif bağlılık arasında da 0,01 düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca, Devam bağlılığının iş performansı ile 0,01 düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkisi bulunduğu sonucu ortaya çıkmıştır. İş performansı ile Duygusal bağlılık ve Normatif bağlılık arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Bununla beraber İşten ayrılma niyeti ile örgütsel bağlılığın alt boyutları ve iş performansı arasında 0,01 düzeyinde anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri analiz etmek ve hipotezleri test etmek amacıyla regresyon modeli kurulmuştur. Modelde Örgütsel bağlılık ile İş performansı ve İşten ayrılma niyeti arasındaki ilişki analiz edilmiştir.

Tablo 9. Örgütsel Bağlılık, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BAĞIMLI DEĞİŞKEN		
	Örgütsel bağlılık		
	β	T	P (Sig.)
İş performansı	0,011	0,249	0,803
İşten ayrılma niyeti	-0,368	-8,618	0,000
F	40,649		
R ²	0,354		
dzt. R ²	0,350		

F değeri, modelin anlamlılığını gösteren bir değerdir. F değerinin 40,649 olması modelin 0,01 düzeyinde anlamlı olduğunu göstermektedir. Regresyon analizinde görüldüğü gibi R^2 değeri 0,354 (belirlilik veya tanımlayıcılık katsayısı) ve düzeltilmiş R^2 değeri ise 0,350 olarak bulunmuştur. Bu değerler bağımlı değişkendeki değişimin, bağımsız değişkenler tarafından ne kadar tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre, Örgütsel bağlılığı modeldeki bağımsız değişkenlerin tümü ancak % 35 oranında açıklayabilmektedir. Modeldeki bağımsız değişkenlerden işten ayrılma niyeti ($P= 0,000$) ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada yapılan analizler sonucunda belirlenen örneklem kütlesi için örgütsel bağlılık ile iş performansı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki, iş performansı ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki ve yine örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkinin bulunduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların eğitim seviyeleri arttıkça hizmet sektöründe bulunan örgütlerine bağlılıklarının da arttığı saptanmıştır. Konaklama işletmelerinde çalışan katılımcıların sağlık kurumlarında çalışan katılımcılara nazaran daha az Örgütsel Bağlılık algıladıkları görülmektedir. Yine katılımcıların çalıştığı kurum ve işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuş, sağlık işletmelerinde çalışan katılımcıların konaklama işletmelerine nazaran daha az işten ayrılma eğiliminde oldukları tespit edilmiştir.

İş görenlerin mevcut işletmelerindeki ve gelecekteki istihdam durumlarını nasıl algıladıkları ve bu algılama düzeylerinin, kurumsal değişkenlerden örgütsel bağlılık, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri ve değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik bu çalışma hizmet sektörünü dikkate alan literatürü destekler nitelikte sonuç vermiştir. Özellikle sağlık ve turizm sektörlerinin günümüzde giderek iç içe geçen yapısı, turizm ve sağlık personelinin örgütsel amaç ve değerleri içselleştirmesi ve örgütle bütünleşmesi anlamına gelen örgütsel bağlılığın sağlanması ile bu çalışanların iş performansları artacak ve işten ayrılma düşünceleri ortadan kalkacaktır.

Sonuç olarak, hızlı değişikliklerin yaşandığı bilgi ve ekonomi çağında örgütsel bağlılık, iş performansı ve işten ayrılma konularının çok sayıda kamu ve özel sektör hizmet işletmeleri için endişe kaynağı olmaya devam edeceği, bu nedenle işverenler ve yöneticiler için örgütsel bağlılık konusunun iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin daha iyi anlaşılmasının son derece önemli olduğu düşünülmektedir. Kamu kuruluşlarının ve özel sektör şirketlerinin iş görenlerinin örgütsel bağlılık düzeylerinin farklı olduğu önceki çalışmalarda deneyimlenmiştir. Bu farklılıkların kamu alanında ya da özel sektör hizmet

işletmelerinde hangi alanlarda görüldüğü ve bu farklılıkların iş görenleri nasıl etkilediği konusunda yeterli çalışmaya rastlanmamıştır. Bu konuda gelecekte yapılacak çalışmalar için aşağıdaki önerilerin dikkate alınması tavsiye edilmektedir:

a. Kamu ve özel sektör hizmet işletmeleri yöneticilerin örgütsel amaçlara ulaşmada çalışanların örgütsel bağlılığını, işten ayrılma niyetini ve performansını etkileyen faktörlerle ilgili bilgi sahibi olması ve tutum ve davranışlarında bu etmenleri dikkate alması yoğun rekabet ortamında daha fazla önem kazanmaktadır.

b. Örgütsel bağlılık kavramının çalışanlara aşılması, daha sadık ve işine daha fazla devam isteği duyan bireylerin oluşmasını sağlayacaktır.

c. Araştırmada birlikte incelenen sağlık ve turizm sektörü, sektörel bazda bağımlı, bağımsız, demografik tüm değişkenleriyle ayrı ayrı karşılaştırılabilir.

d. Aynı değişkenlerin hizmet sektörünün dışında kalan sektörlerden seçilen örneklerle test edilmesi, sektörlerin iş gören tutum ve davranışları ile ilgili yapılarının belirlenmesine ve karşılaştırmalar yapılabilmesine zemin hazırlayacaktır.

e. Örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve iş performansını etkileyen farklı değişkenler çalışmaya ilave edilebilir. Böylece konu farklı boyutlarıyla ele alınabilir.

Araştırmanın örneklem büyüklüğünün, kaplıca konaklama tesisleri, yiyecek-içecek işletmeleri, diğer konaklama işletmeleri vb. çalışanları da kapsayacak şekilde genişletilmesi gerekmektedir. Sektörel bazda yapılacak araştırmalarda daha fazla katılımcının dahil edilmesiyle daha detaylı sonuçlara ulaşılabileceği ve sektörel bazda da değerlendirmelerin yapılacağı söylenebilir. İstihdama ve çalışma koşullarına ilişkin değişkenlerin de araştırmaya dahil edilmesi, konunun daha kapsamlı olarak irdelenmesine neden olabilecektir.

KAYNAKÇA

ALBRECHT, S.L., (2010), Handbook of Employee Engagement: Perspectives, Issues, Research and Practice, Edward Elgar Publishers, Cheltenham.

ANTONCIC, J. A., ve Antoncic, B. (2011). "Employee loyalty and its impact on firm growth". International Journal of Management & Information Systems, 15(1), 81-87.

BARTLETT, K.R. (1999) "The Relationship between Training and Organizational Commitment in the Health Care Field" The Degree of Doctor of Philosophy, Urbana, the University of Illinois.

CAMCI, V. (2013), "Çalışanların Örgüte Bağlılıkları İle İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama" Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

CHANG, H.T., Chi, N.W. ve Miao, M.C., (2007), "Testing The Relationship Between Three-Component Organizational/Occupational Commitment and Organizational/Occupational Turnover Intention Using A Non-Recursive Model". Journal of Vocational Behavior (70), 352-368

COOK, S., The Essential Guide to Employee Engagement: Better Business Performance Through Staff Satisfaction, London, Kogan Page Limited, 2008.

ÇETİN, M., I Çınaroğlu, S. ve Şahin, B., (2014), "Hekimlerin Kurumsal Bağlılık Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 28, Sayı: 2, s. 1-15.

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

GÜL, H., Oktay, E. ve Gökçe, H., (2008), "İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", Akademik Bakış Dergisi, Sayı: 15, s. 1-11.

GÜNEY, S., Örgütsel Davranış, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2011.

HOM, P.W., Griffeth, R.W. ve Sellaro, C. L. (1984). "The Validity of Mobley's 1977 Model of Employee Turnover", Organizational Behavior and Human Performance, 34: 141–174.

HUNT, S. D., Morgan, R. M., (1994), "Organizational Commitment: One way of Many Commitments or Key Mediating Construct", *Academy of Management Journal*, vol 37, no 6, s. 1568-1587.

IVANCEVICH, J. M., Konopaske, R. ve Matteson, M. T., *Organizational Behavior and Management*, New York, McGraw-Hill/Irwin, 7th Edition, 2005.

KALKAVAN, S., (2014), "Farklı Örgütsel Kültürlerde Yönetici Koçluk Davranışının Çalışanların İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Performans Algılarına Etkisi", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

KARCIOĞLU, F. ve Türker, E., (2010), "Psikolojik Sözleşme İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C.24, S.2, s. 121-140.

KAVACIK, M., Baltacı, F. ve Yıldız, A., (2013), "Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Çatışma ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, C:5, S:3, s. 73-85

KLEIN H.J., Becker T.E. ve Meyer J.P., *Commitment in Organizations: Accumulated Wisdom and New Directions*. New York: Taylor ve Francis, 2009.

LOI, R., Hang-Yue, N. ve Foley, S., (2006). "Linking Employees' Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support". *Department of Management The Chinese Univecity*, 79, 101-20.

MEYER J. P. (2009). "Commitment in A Changing World of Work. In *Commitment in Organizations: Accumulated Wisdom and New Directions*". Klein H.J., Becker T.E. & Meyer J.P., eds. Taylor & Francis, 37-68.

MEYER, J. P., ve Allen, N. J., (1984). Testing the "side-bet theory" of organizational commitment: Some methodological considerations, *Journal of Applied Psychology*, 69, 372-378.

MEYER, J. ve Allen, N J., (1991). "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment". *Human Resource Management Review*, 1 (1), 61-89.

MEYER, J. P., ve Allen, N. J., *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1997.

MOWDAY, R. T., Steers, R. M. ve Porter, L. W. (1979) The measurement of organizational commitment *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247

ÖNEĞİ, M., (2014), “Otel işletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyinin İş Tatmini ve Çalışma Performansına Etkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı, Ankara.

ÖZ, Ö., (2009), “Performans Değerlendirme Sistemi İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi ve Bir Araştırması”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

ÖZPEHLİVAN, M. (2015), “Kültürel Farklılıkların İşletmelerde Örgüt İçi İletişim, İş Tatmini, Bireysel Performans Ve Örgütsel Bağlılık Kavramları Arasındaki İlişkiye Etkileri: Türkiye-Rusya Örneği”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

ROBBINS, S. ve Judge, T. A., Organizational Behavior, (Global Edition), Pearson, New Jersey, 2011.

SÜNER, Z., (2014), “İş Yükümlülüklerinin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, Hatay.

TAŞKIN, F., (2010), “Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Araştırması”, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, C.2, S.1, s. 37-46.

TUTAR, H. ve Altınöz, M., (2010), “Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalat İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, C.65, S.2, s. 195-218

UZUN, Ö. ve Yiğit, E., (2011), “Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, 6(1), 181- 213.

VAROL, F., (2010). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyetine Olan Etkisi: Konya İli İlaç Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.

YANIK, O. (2014), “Ahlaki Liderliğin Çalışanların İş Tatminine, Örgütsel Bağlılığına ve İşten ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Güven ve Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.

YILDIRIM, B. I., Yirik, Ş. ve Yıldırım, F., (2014), “Mobbing’in Örgütsel Bağlılık İle İlişkisi: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama” Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7 (3) ss: 25-40.