

**T.C.**  
**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**HASTANE VE SAĞLIK KURULUŞLARINDA YÖNETİM**  
**BİLİM DALI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE**  
**İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR**  
**ARAŞTIRMA**

**AYHAN CİNGİ**

**2501411980**

**TEZ DANIŞMANI**

**YRD. DOÇ. DR. SELMA SÖYÜK**

**İSTANBUL-2015**

**T.C.**  
**İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**HASTANE VE SAĞLIK KURULUŞLARINDA YÖNETİM**  
**BİLİM DALI**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE**  
**İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR**  
**ARAŞTIRMA**

**AYHAN CİNGİ**

**2501411980**

**TEZ DANIŞMANI**

**YRD. DOÇ. DR. SELMA SÖYÜK**

**İSTANBUL-2015**

Y Ü K S E K L İ S A N S  
T E Z O N A Y I

ÖĞRENCİNİN

Adı ve Soyadı : Ayhan CİNGİ Numarası : 2501411980  
Anabilim/Bilim Dalı : Hastane ve Sağ.Kur.Yön. Tez Savunma Tarihi : 14.07.2015  
Danışman : Yrd.Doç.Dr.Selma SÖYÜK Tez Savunma Saati : 12:00'da  
Tez Başlığı : Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisine Yönelik Bir Araştırma

TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Öğretim Yönetmeliği'nin 36. Maddesi uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin **KABULÜ'NE** OYBİRLİĞİ / **OYÇOKLUĞUYLA** karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATI (KABUL / RED / DÜZELTME)
PROF.DRAHMET KÖSE		KABUL
YRD.DOÇ.DR.SELMA SÖYÜK		KABUL
YRD.DOÇ.DR.ONUR YARAR		Kabul
YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATI (KABUL / RED / DÜZELTME)
PROF.DR.HAYDAR SUR		
PROF.DR.YAKUP SELVİ		

## ÖZ

# ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

**Ayhan CİNGİ**

Sağlık kurumlarında hizmet sunumunun temel belirleyicisi olan personel, verilen hizmetin kalitesini de büyük ölçüde belirlemektedir. Bu nedenle çalışan memnuniyetinin önemini hiçbir kurum göz ardı edemez. Bu tez çalışması ile bu konuya bir kez daha dikkat çekilmek istenmiştir. Literatürde son yıllarda örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini ilgili çalışmalar geniş yer alırken, görüntüleme merkezlerinde örgütsel vatandaşlık konusunda yapılmış bir araştırmaya ülkemizde rastlanılamamıştır. Bu yüzden, bu tez çalışmasında örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasındaki ilişkileri ölçmek amaçlanmıştır.

Bu doğrultuda tez üç bölümden oluşmaktadır. Tezin birinci bölümünde örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı, ilişkili olduğu örgütsel sonuçlar; ikinci bölümünde iş tatmini kavramı, iş tatmininin örgütsel ve bireysel sonuçları, örgütsel vatandaşlık davranışı- iş tatmini ilişkisi üzerinde durulmuştur. Son bölümde ise İstanbul ilindeki özel görüntüleme merkezi çalışanları ile gerçekleştirilen araştırmanın sonuçlarına yer verilmiştir. Tezimizin ana çıkış noktası olan ve ÖVD alt boyutları ile iş tatmini ortalama puanı ve alt boyut puanlarına bakıldığında tüm boyutlar arasında ilişkiler olduğu ortaya çıkmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Tatmini, Görüntüleme Merkezi, Sağlık İşletmesi

## **ABSTRACT**

# **A RESEARCH ABOUT RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND JOB SATISFACTION**

**Ayhan CİNGİ**

Employees who are core arbiters in health institution while serving, determines the quality of service. The reason why the importance of employee satisfaction couldn't be ignored by any institution. With this thesis, the importance of employee satisfaction is again discussed and pointed out. Although there are lots of studies in the literature lately about organizational citizenship and job satisfaction, there is no study in medical imaging centers yet. So that, in this thesis, the aim is to evaluate the relationship between organizational citizenship and job satisfaction.

In this direction, the thesis consists of three chapters. In the first chapter, explanation of organizational citizenship behavior and organizational results related with organizational citizenship behavior have been explained. In the next chapter; job satisfaction, individual and organizational results of job satisfaction and lastly the relationship between organizational citizenship behavior and job satisfaction have been explained in detail. In last chapter, result of research which was conducted in special medical imaging centers in İstanbul have been discussed. When examined the starting point of thesis which are organizational citizenship behavior with its sub-dimensions, job satisfaction with its sub-dimensions and job satisfactions average score, it is understood that there are correlations between all sub-dimensions.

**Key Words:** Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction, Medical Imaging Center, Health Institution

## ÖNSÖZ

Her geçen gün gittikçe karmaşık hal alan sağlık sektöründe teknolojik gelişmelere rağmen insan kaynaklarının önemi inkar edilemez. Son yıllarda tüm sektörlerde iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramlarına yönelik çalışmalar artarken sağlık kurumlarında araştırma sayısının az olduğu görülmektedir. Ülkemizde görüntüleme merkezi çalışanlarına yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı iş tatmini arasındaki ilişkilere yönelik bir tez çalışmasına rastlanmamıştır. Bu doğrultuda çalışmamızda özel görüntüleme merkezi çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı, iş tatminlerinin ve iş tatmini-ÖVD ilişkisinin araştırılması, demografik özelliklerinin saptanması ve ÖVD-İş tatmini ile demografik özellikleri arasındaki ilişkilerin karşılaştırılması amaçlanmıştır.

Tez çalışmam boyunca önemli katkılarından dolayı tez danışmanım Sn. Yrd. Doç. Dr. Selma SÖYÜK' e, tez çalışması anketlerimi kurumlarında yapılmasına yardımcı olan görüntüleme merkezlerinin yöneticilerine ve çalışanlarına, desteklerini her zaman yanımda gördüğüm eşim ve oğluma sonsuz teşekkürler ederim.

AYHAN CİNGİ

# İÇİNDEKİLER

Sayfa No

<b>ÖZ</b> .....	III
<b>ABSTRACT</b> .....	IV
<b>ÖNSÖZ</b> .....	V
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	VI
<b>TABLOLAR LİSTESİ</b> .....	XIII
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	XI
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	XIII
<b>GİRİŞ</b> .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK KAVRAMINA GENEL BAKIŞ

1.1. Örgütsel Vatandaşlık Kavramının Tanımı ve Önemi.....	4
1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları .....	6
1.2.1. Özgeçilik (Diğergamlık).....	7
1.2.2. Vicdanlılık .....	8
1.2.3. Nezaket .....	9
1.2.4. Sivil Erdem.....	10
1.2.5. Centilmenlik .....	12
1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Benzer Davranışlar.....	12
1.3.1. Rol Davranışları.....	13
1.3.2. Örgütsel Spontanlık .....	13
1.3.3. Psikolojik Sözleşme.....	14
1.3.4. Sosyal Temelli Örgütsel Davranış (Prososyal Örgütsel Davranış) .....	15
1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Ortaya Çıkmasına Etki Eden Faktörler.....	16
1.4.1. Örgütsel Bağlılık .....	16

1.4.2. Örgütsel Adalet.....	17
1.4.3. İş Tatmini.....	18
1.4.4. Örgütsel Güven.....	19
1.4.5. Liderlik .....	19
1.4.6. Örgüt Kültürü .....	20
1.4.7. Örgütsel Özellik ve Örgütsel İlişkiler.....	21
1.4.8. Bireysel Özellik ve Faktörler.....	22
1.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları.....	23
1.5.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgütsel Sonuçları .....	23
1.5.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Bireysel Sonuçları .....	24

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. İŞ TATMİNİ KAVRAMI

2.1. İş Tatmini Kavramının Tanımı ve Önemi.....	26
2.1.1. İş Tatmininin Tanımı.....	26
2.1.2. İş Tatmininin Önemi.....	28
2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler .....	29
2.2.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler .....	29
2.2.1.1. Yaş .....	29
2.2.1.2. Cinsiyet .....	30
2.2.1.3. Medeni Durum .....	30
2.2.1.4. Eğitim Düzeyi .....	31
2.2.1.5. Statü- Unvan .....	31
2.2.1.6. Sosyokültürel Çevre.....	32
2.2.1.7. Kişilik Yapısı .....	32
2.2.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler.....	33
2.2.2.1. Yapılan İş .....	33



2.2.2.2. Ücret.....	34
2.2.2.3. İş Güvencesi.....	35
2.2.2.4. Yükselme ve Gelişme Olanakları.....	36
2.2.2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları.....	37
2.2.2.6. Yönetim Biçimi ve Yöneticiler .....	37
2.2.2.7. Örgüt Kültürü ve Bireylerarası İlişkiler .....	40
2.3. İş Tatmininin Sonuçları.....	41
2.3.1. İş Tatmininin Örgütsel Sonuçları .....	41
2.3.2. İş Tatmininin Bireysel Sonuçları.....	44
2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini .....	50

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....	53
3.2. Araştırmanın Modeli, Kapsamı, Varsayımları.....	54
3.3. Veri Toplama Aracı.....	55
3.4. Anakütle ve Örneklem .....	58
3.5. Kullanılan İstatistik Yöntemler .....	58
3.6. Bulgular Ve Değerlendirme .....	60
3.6.1 Sosyodemografik Veriler .....	60
3.6.1.1. Sosyodemografik Özelliklerin Dağılımları.....	61
3.6.1.2. Çalışanların Bölümlere Göre Dağılımı.....	61
3.6.1.3. Çalışanların Çalışma Şekline Göre Dağılımları .....	61
3.6.1.4. Çalışanların Görevlerine Göre Dağılımı .....	62
3.6.1.5. Çalışanların İşyerindeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı .	63
3.6.1.6. Çalışanların Toplam Mesleki Deneyimlerine Göre Dağılımı	63

3.6.1.7. Çalışanların Yaşlara Göre Dağılımı .....	64
3.6.1.8. Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı.....	65
3.6.1.9. Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı .....	65
3.6.1.10. Çalışanların Gelir Durumlarına Göre Dağılımı.....	66
3.6.2. Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) ve İş Tatmini Algılarına Göre Farklılık Analizi Bulguları .....	66
3.6.2.1. Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Göre Farklılık Analizi Bulguları .....	67
3.6.2.2. Çalışılan Bölüme Göre ÖVD Boyutları .....	69
3.6.2.3. İşyerindeki Çalışma Süresine Göre ÖVD .....	71
3.6.2.4. Toplam Mesleki Deneyim Süresine Göre ÖVD .....	73
3.6.2.5. Çalışma Şekline Göre ÖVD .....	74
3.6.2.6. Göreve Göre ÖVD .....	75
3.6.2.7. Eğitim Durumuna Göre ÖVD .....	76
3.6.2.8. Medeni Duruma Göre ÖVD.....	77
3.6.2.9. Yaşa Göre ÖVD .....	78
3.6.2.10. Gelir Düzeyine Göre ÖVD .....	79
3.7. Çalışanların İş Tatmini Algılarına Göre Farklılık Analizi Bulguları.....	80
3.7. 1. Çalışanların Sosyodemografik Özelliklerine Göre İş Tatminlerine İlişkin Farklılık Analizleri.....	81
3.7. 2. Bölüme Göre İş Tatminlerine İlişkin Farklılıklar .....	82
3.7. 3. Çalışma Şekline Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar .....	83
3.7. 4. Çalışılan Göreve Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar .....	83
3.7. 5. İşyerindeki Çalışma Süresine Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar .....	84
3.7. 6. Toplam Mesleki Deneyim Süresine Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar .....	85

3.7. 7. Eğitim Durumuna Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar .....	86
3.7. 8. Yaşa Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar .....	87
3.7. 9. Medeni duruma Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar.....	88
3.7. 10. Gelir Düzeyine Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar.....	89
3.8. Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatminlerine İlişkin Araştırma Modelinin İncelenmesi .....	90
3.8.1. Korelasyon Analizleri ile Hipotezlerin Test Edilmesi .....	91
3.9. Araştırmanın Sonucu.....	96
<b>SONUÇ</b> .....	101
<b>KAYNAKÇA</b> .....	108
<b>EKLER</b> .....	122

## TABLULAR LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
<b>Tablo 1.1.</b> Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Öncü Faktörleri.....	23
<b>Tablo 3.1.</b> Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Cronbach $\alpha$ Değerleri.....	56
<b>Tablo 3.2.</b> Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Cronbach $\alpha$ Değerleri.....	57
<b>Tablo 3.1.</b> Çalışanların Bölümlere Göre Dağılımı .....	61
<b>Tablo 3.2.</b> Çalışanların Çalışma Şekline Göre Dağılımı .....	62
<b>Tablo 3.3.</b> Çalışanların Görevlerine Göre Dağılımı .....	62
<b>Tablo 3.4.</b> İşyerindeki Çalışanların Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.....	63
<b>Tablo 3.5.</b> Çalışanların Toplam Mesleki Deneyimlerine Göre Dağılımı .....	64
<b>Tablo 3.6.</b> Çalışanların Yaşlara Göre Dağılımı .....	64
<b>Tablo 3.7.</b> Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı.....	65
<b>Tablo 3.8.</b> Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı.....	65
<b>Tablo 3.9.</b> Çalışanların Gelir Durumlarına Göre Dağılımı.....	66
<b>Tablo 3.10.</b> Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin Ortalama Değerler .....	67
<b>Tablo 3.11.</b> ÖVD Kruskal Wallis Testi Sonuçları.....	68
<b>Tablo 3.12.</b> Man Whitney U Testi.....	69
<b>Tablo 3.13.</b> Çalışılan Bölümlere Göre ÖVD.....	70
<b>Tablo 3.14.</b> İşyerindeki Çalışma Süresine Göre ÖVD .....	72
<b>Tablo 3.15.</b> Toplam Mesleki Deneyim Süresine Göre ÖVD .....	73
<b>Tablo 3.16.</b> Çalışma Şekillerine Göre ÖVD.....	74
<b>Tablo 3.17.</b> Göreve Göre ÖVD .....	75
<b>Tablo 3.18.</b> Eğitim Durumuna Göre ÖVD .....	76

<b>Tablo 3.19.</b> Medeni Duruma Göre ÖVD.....	77
<b>Tablo 3.20.</b> Yaşa Göre ÖVD .....	78
<b>Tablo 3.21.</b> Gelir Durumuna Göre ÖVD.....	79
<b>Tablo 3.22.</b> İş Tatminine İlişkin Ortalama Değerler .....	80
<b>Tablo 3.23.</b> İş Tatminine İlişkin Kruskal Wallis .....	81
<b>Tablo 3.24.</b> Man Whitney U Testi.....	81
<b>Tablo 3.25.</b> Bölüme Göre İş Tatmini Algısı.....	82
<b>Tablo 3.26.</b> Çalışanların Çalışma Şekline Göre İş Tatmini Algısı .....	83
<b>Tablo 3.27.</b> Çalışanların Görevlerine Göre İş Tatmini Algısı.....	84
<b>Tablo 3.28.</b> İşyerindeki Çalışma Süresine Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar ....	85
<b>Tablo 3.29.</b> Toplam Mesleki Deneyimlerine Göre İş Tatmini Algısı .....	86
<b>Tablo 3.30.</b> Eğitim Durumuna Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar .....	87
<b>Tablo 3.31.</b> Yaşa Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar .....	88
<b>Tablo 3.32.</b> Medeni duruma Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar.....	89
<b>Tablo 3.33.</b> Çalışanların Gelir Durumlarına Göre İş Tatmini Algısı .....	90
<b>Tablo 4.34.</b> Değişkenlere İlişkin Korelasyon Matrisi .....	94

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 3.1. Araştırma Modeli.....54



## KISALTMALAR LİSTESİ

**ÖVD** : Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

**v.d.** : Ve diğerleri

**v.s.** : Ve saire

**b.s.** : Basım

**Ed** : Editör

**OECD** : Organization for Economic Co-operation and Development

**ILO** : International Labour Organization (Uluslararası Çalışma Örgütü)

**EPA** : European Productivity Agency

**SMT** : Sosyal Mübadele Teorisi

**YL** : Yüksek lisans

## GİRİŞ

Bugün tüm dünyada, alanda etkisini hissettiren bir küreselleşme süreci yaşanmaktadır. Küreselleşme süreci tüm işletmeleri yoğun bir rekabet içine sokmuştur. İşletmeler bu rekabet ortamında ayakta kalabilmek için teknolojiye verdikleri önem kadar insan kaynaklarına da önem vermelidirler. Rekabet avantajı kazanabilmek ve verimliliğin artmasında ise gerekli olan sadece işe uygun, kaliteli, nitelikli personel çalışması değil; bulunduğu örgütte uyum içinde çalışan, iş doyumunu ve motivasyonu yüksek personelin olabilmesidir.

Günümüz bilgi ve teknoloji toplumuna damgasını vuran değişme ve gelişmelerin en önemlisi, toplumsal ve siyasal yaşamda olduğu gibi, ekonomi ve yönetim alanında da insan faktörünün ön plana geçmesidir. Organizasyondaki bireylerin iş başarılarını büyük ölçüde ekip içindeki arkadaşları ve yönetimle aralarındaki etkileşime ve iletişim biçimlerine bağlı olarak değiştirebilmektedir. Bireylerin örgütsel ortamı ve bu ortamla ilgili unsurları (örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel bağlılık vb.) algılama biçimlerini ve performanslarını da etkileyebilecektir.

Örgütler, rekabetin ve en yüksek karı elde ederek ayakta kalmanın sadece pazar payı ve kar ile olamayacağını, çalışanların beklentilerinin karşılanması ve iş tatminlerinin sağlanması gerektiğinin farkına varmışlardır. İş tatmini son yıllarda taşıdığı önemden dolayı en çok araştırma yapılan konuların başında gelmektedir.

İş tatmini genel olarak, kişinin işine karşı gösterdiği olumlu veya olumsuz tutumdur. Bu bağlamda, işe karşı olumlu ruh hali iş tatminini, işe ilişkin olumsuz tutumları ise iş tatminsizliğini ortaya çıkaracaktır. İş insan hayatının odak noktasına yerleştirirsek, bir işte sürekli bilgi ve becerisini ortaya koyarak çalışan insanın iş tatmininin sağlanmasının örgüt, birey ve toplum açısından önemi tartışılmazdır.

İş tatmini/tatminsizliğinin literatürde daha çok örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık davranışı, sinizm, örgütsel güven, örgütsel sessizlik gibi örgütler için çok önemli olan sonuç ve kavramlarla bağdaştırıldığı görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık



davranışı ve iş tatmini konusunda yapılan çalışmaların sağlık sektöründe çok yetersiz olduğu görülmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışları, çalışanların yapmakla yükümlü olmadıkları, ancak örgütün sürekliliği ve etkililiği üzerinde olumlu etkiler yapan davranışlar bütünüdür. İş arkadaşlarına yardım etmek, örgütü çeşitli hırsızlık ya da saldırgan davranışlara karşı korumak, örgüt içi süreçlerle ilgili yapıcı eleştirilerde ve geri bildirimlerde bulunmak gibi davranışları kapsamaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı gönüllük esasına dayandığı için, yöneticiler bu tür davranışların ortaya çıkarılmasında zorluk yaşamaktadırlar. İş arkadaşına işle ilgili bir sorunda yardım eden ya da müşteri şikayetini çözebilmek için formal iş tanımının dışına çıkan çalışanla her yönetici çalışmak istemektedir. İsteğe bağlı bu bireysel davranışların örgütün formal ödül sisteminde yer almaması da ayrıca önemlidir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmaktadır. İncelenen araştırmalarda, iş tatmininin yüksek olduğu bireylerde ÖVD'nin da yüksek olduğu görülmüştür.

ÖVD sergileyen kişiler arasında yardımlaşma artar ve bunun sonucunda bireyler üst yönetime çeşitli sorunlarda daha az giderler ve bunun sonucunda yöneticiler diğer işlerine daha fazla zaman ayırabilirler.

Kurumda tüm bireyler ÖVD sergilediklerinde verimlilik artar, huzurlu bir iş ortamı yaratılır. Nitelikli çalışanlar o örgütü tercih ederler. ÖVD takım üyeleri içinde uyum ve koordinasyonu sağlayabilir, değişen ve gelişen teknolojiye örgütün uyum sağlama yeteneğini artırabilir. Dahası, örgütün çevresine karşı olan adaptasyon sürecini hızlandırabilir ve örgütü çalışanlar açısından daha istenilir bir ortama dönüştürüp çalışanların iş tatminini ve verimliliğini maksimum düzeye çıkarabilir.

Tez çalışması sırasında taranan araştırmaların sonuçlarına bakıldığında; ÖVD sonucunda bireylerin iş doyumunu, iş motivasyonları, performansları, moral ve örgütsel bağlılıklarının arttığı belirtilmiştir. Tüm çalışma sonuçlarında genel kanı; tatmin olmuş, örgüte bağlı ve örgütü adil gören çalışanlar ÖVD sergiler şeklindedir.

Sağlık kurumları farklı eğitim, bilgi, ihtiyaç ve beklentilere sahip çok sayıda meslek grubunun çalıştığı karmaşık ve işlevsel bağlılığı olan örgütlerdir. Sağlık alışanlarının tatmin olması hasta bakım ve tedavi kalitelerine çok açık şekilde yansımaktadır. Sağlık sektöründe örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş doyumunu ilişkisine yönelik çalışmaların yok denecek kadar az olduğu görülmektedir. Görüntüleme merkezlerine yönelik bir tez çalışması ise ülkemizde rastlanılmamıştır.

Bu noktadan yola çıkılarak, İstanbul ilindeki görüntüleme merkezi çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını- iş tatminlerini ve bu iki kavram arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yaptığımız tez çalışması  bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı, benzer kavramlarla ilişkisi, örgütsel vatandaşlığın ortaya çıkmasına neden olan etmenler, VD sonuçları ve boyutları ele alınmıştır.

İkinci bölümde; iş tatmini ve iş tatminini etkileyen unsurlar, iş tatmininin önemi, sonuçları ve iş tatmini ile ÖVD arasındaki ilişkiler ve yapılan çalışmalar üzerinde durularak kavramsal bir ereve oluşturulmaya çalışılmıştır.

Tezimizin nc bölümünde, İstanbul'da faaliyet gösteren özel görüntüleme merkezlerinde çalışan kişilerin iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık puanları ölçülmüş ve bu kavramlar arasındaki ilişkilere yer verilmiştir. Araştırma sonucunda literatürle aynı doğrultuda sonuçlara ulaşılmıştır ve ÖVD davranışı ile iş tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmüştür.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK KAVRAMINA GENEL BAKIŞ

Bu bölümde örgütsel vatandaşlık davranışının tanımı, boyutları incelenecektir.

#### 1.1. Örgütsel Vatandaşlık Kavramının Tanımı ve Önemi

Son yıllarda yapılan çalışmalara bakıldığında tüm çalışmaların bireyler arası etkileşim ve bu etkileşimden kaynaklanan sorunlar üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Örgüt çalışanlarının başarıları büyük ölçüde birbirleriyle ve yönetimle aralarındaki etkileşime bağlı olarak değişebilmektedir. Bireylerin örgütsel ortamı ve bu ortamla ilgili unsurları algılama biçimlerini ve performanslarını da etkileyebilecektir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, direkt ve açık bir şekilde biçimsel ödül sistemine dayalı olmayan, organizasyonun etkinlik ve verimliliğinde rol oynayan bireysel bir davranıştır ve bireysel gönüllülük esasına dayanmaktadır (Peelle, 2007:556). Daha açık ifade ile örgütsel vatandaşlık davranışları, çalışanların yapmakla yükümlü olmadıkları, ancak örgütün sürekliliği ve etkililiği üzerinde olumlu etkiler yapan davranışlar bütünüdür. İş arkadaşlarına yardım etmek, örgütü çeşitli hırsızlık ya da saldırgan davranışlara karşı korumak, örgüt içi süreçlerle ilgili yapıcı eleştirilerde ve geri bildirimlerde bulunmak gibi davranışları kapsamaktadır (Budyanto ve Oetomo, 2011:192).

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı literatürde ilk olarak 1930'larda Chester Barnard tarafından ortaya atılmıştır. Barnard biçimsel rol davranışı dışında "ekstra rol davranışları" kavramını ilk kez kullanan kişi olmuştur (Bernard, aktaran Ölçüm, 2004:3). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde en kabul görmüş tanımlamanın ise Organ tarafından yapıldığı görülmektedir. Organ biçimsel rol davranışı üzerinde durmuştur. Biçimsel rol davranışı, biçimsel ödül sisteminde doğrudan yer almayan ya da tanımlanmayan ve

bir bütün olarak örgütün fonksiyonlarının etkinliğine katkıda bulunan, isteğe bağlı bireysel ekstra rol davranışı olarak da tanımlanmıştır (Organ, 1988:4). Ekstra rol davranışı örgüt düzenini sağlar.

Örgütsel vatandaşlık davranışı her zaman örgüt tarafından tanımlanamamaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının kolay fark edilemez ve objektif olarak ölçülememesi nedeniyle değerlendirmesi de yapılamamaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı gönüllük esasına dayandığı için, yöneticiler bu tür davranışların ortaya çıkarılmasında zorluk yaşamaktadırlar (Scnake, 1991:736).

Örgütsel vatandaşlık davranışını, bir çalışanın örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlayanlar olmuştur. Bu tanımlamada iş görenlerin işlerine katkıda bulunmaya niyetlenmeleri önemlidir. Örneğin; arkadaşlarının gelemediği günlerde işlerine yardım etme, mesai saatine ve molalardan sonra zamanında işe başlama, yeni gelen çalışanların örgüte ve arkadaşlarına uyumu için yardımcı olma, diğer çalışanlardan daha az izin kullanarak gerektiğinden daha fazla çalışma, örgütü yangın, hırsızlık ve diğer olumsuz şeylerden koruma, yararlı tekliflerde bulunma, örgüt için kritik öneme sahip konularda fikrini ifade etme, geçici sıkıntılara şikâyetsiz tahammül etme, başkalarını toplantıda konuşmaları için güdüleme, örgütün kurallarına her zaman kimse denetlemese bile uyma, şikâyet, tartışma ve başkalarının hatalarını arama gibi olumsuz davranışlarda bulunmama vb. davranışlar gösterilebilir (Greenberg ve Baron, 2008:6-7).

Örgüt içerisinde çalışanların gönüllü olarak yaptıkları her iş-davranış ÖVD olarak kabul edilmemektedir. Bir davranışın ÖVD olarak tanımlanabilmesi için iş arkadaşları ve yöneticiler tarafından faydalı olarak tanımlanması önemlidir (Özdevecioğlu, 2003:118).

Örgütsel vatandaşlık davranışı gönüllük esasına dayandığı için, yöneticiler bu tür davranışların ortaya çıkarılmasında zorluk yaşamaktadırlar. İş arkadaşına işle ilgili bir sorunda yardım eden ya da müşteri şikayetini çözebilmek için formal iş tanımının dışına çıkan çalışanla her yönetici çalışmak istemektedir. İsteğe bağlı bu

bireysel davranışlar örgütün formal ödül sisteminde de yer almaması da ayrıca önemlidir (Williams v.d., 2002).

Çalışanlar, biçimsel iş tanımlarında yer almayan örgütsel vatandaşlık davranışlarını göstermediklerinde cezalandırılmazlar. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri her örgüt tarafından istenmekle birlikte bu tamamen içten gelen bir davranış şeklidir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı başlangıçta alanında çok önemli etki yaratmamasına rağmen, takip eden yıllarda bu alandaki teorinin hızla gelişimi ve hatta örgütsel davranış alanından insan kaynakları yönetimi, pazarlama, sağlık kurumları yönetimi, iletişim psikolojisi, endüstri ilişkileri, stratejik yönetim, uluslar arası yönetim gibi çok çeşitli alanlara kadar genişlemiştir. Bu konuya artan ilginin nedeni olarak örgütler için arz ettiği önem gösterilmektedir. Bu davranışları gösteren çalışanlar performans değerlendirme, terfi ve ücret gibi insan kaynakları uygulamalarında dikkate alınırlar. Bu davranışlar bireyi içsel olarak güdüleyerek örgütsel aidiyeti artırırlar ve son olarak bu davranışların iş tatmini, örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, vatandaşlık karşıtı davranışlar ve işten ayrılmayla olan etkileşimleridir (Paosakoff v.d., 2000:521; Mackenzie v.d.; 1998:87-88).

## **1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları**

ÖVD konusunda literatüre bakıldığında boyutlar hakkında çok çeşitli fikirler öne sürülmüştür. Podsakoff, MacKenzie, Paine ve Bachrach 2000 yılında yaptıkları metaanaliz çalışmasında literatürde 30 farklı boyutun ele alındığını ifade etmişlerdir (Podsakoff v.d. 2000, 513).

ÖVD'nin boyutları ile ilgili yapılan çalışmaların en önemlisi ve genel kabul göreni Organ'ın literatüre kazandırdığı "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome" adlı çalışmadır. Organ'ın çalışmasında, ÖVD'ni beş boyut olarak incelenmiştir. Bunlar; Özgecilik (Altruism), Vicdanlılık (Conscientiousness), Nezaket tabanlı bilgilendirme (Coutesy), Sivil erdem (civic virtue) ve Centilmenlik (Sportmanship) boyutlarıdır (Organ, 1988:26).

Tezimizin araştırma bölümünde de bu beş boyut kapsamında sağlık çalışanlarına anket uygulanmıştır ve bu nedenle sadece, bu beş boyut üzerinde durulacaktır.

### **1.2.1. Özgecilik (Diğergamlık)**

Örgütte diğere bireylere yönelik olan ve bireyin performansını geliştirerek grubun başarısına katkıda bulunan davranışlardır. İş arkadaşlarına iş ile ilgili problemlerde gönüllü olarak yardım etme veya problemlerin ortaya çıkmasını önleme çabalarını ifade eder. Söz konusu yardımın nedeni örgütle ilgili bir görev olmalı ve davranış diğere ÖVD türlerindeki gibi gönüllü olmalıdır (Batoool ve Scholar, 2012:184). Organ'a göre; özgecilik örgüt ile ilgili bir görevde veya sorunda diğere bir çalışana yardım etmeyi içeren, isteğe bağlı davranışlardır. Kurumdaki deneyimli üstlerin işe yeni başlayan meslektaşlarına yardım etmesi özgecilik , diğere bir deyişle diğergamlık olarak kabul edilmektedir (Organ, 1988:32).

Özgecilik boyutunda yer alan davranışlar incelendiğinde, çalışanların ve çalışma gruplarının işbirliğini arttırarak örgütte olası çatışmaları azaltacağı bunun sonucunda da örgütün etkinliğine, verimliliğine dolaylı da olsa katkı sağlanabileceği söylenebilir (Demirci, 2008:18).

Örgüt üyelerinin iş arkadaşlarına yardımcı olması durumu en çok görülen özgecilik davranıştır. Özgecilikten söz edilebilmesi için, yardımseverlik konusunun organizasyonla ilgili olması gerekmektedir (Batoool ve Scholar, 2012:184).

Özgecilik boyutu başlığı altında ele alınabilecek örgütsel vatandaşlık davranışlarından bazıları aşağıdaki gibi sıralanabilir (Organ, 1990:47, Kidder, 2002:634 ):

- Çalışma arkadaşının ihtiyacı olduğu ve tek başına edinemeyeceği malzemelerin getirilmesi,
- Çalışma arkadaşının birikmiş işlerini bitirmesine yardımcı olması,
- Yeni işe başlayan çalışma arkadaşına kullanması gereken malzemeleri nasıl kullanacağı konusunda yardımcı olması,

- Rahatsızlığı nedeniyle işine gelemeyen arkadaşının işlerini tamamlaması,
- İş yükü ağır olan yâda işiyle ilgili problemi olan çalışma arkadaşına yardım etmesi.

Bu tür davranışların en karakteristik yanını "yardımseverlik" oluşturmakta ve bazı araştırmacılar tarafından özgecilik boyutu, yardımseverlik davranışı olarak tanımlanmaktadır (Kidder, 2002:632).

### **1.2.2. Vicdanlılık**

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının ikinci boyutu olan vicdanlılık örgüt üyelerinin kendilerinden beklenen rol davranışlarının üstünde ve gönüllü olarak görevlerini yerine getirmeleri olarak ifade edilebilir (Organ, 1988:28). Vicdanlılık; örgüt üyelerinin kimi rol davranışlarını kendilerinden beklenenin üstünde gerçekleştirmeleridir.

Vicdanlılık boyutunda ele alınabilecek örgütsel vatandaşlık davranışları aşağıdaki gibi sıralanabilir; (Podsakoff v.d., 2000:520).

- İşe devamlılık, işe düzenli devam etme,
- Beklenmedik, kötü hava koşullarında ve hastalık halinde bile işe gelme,
- Çay, kahve ve yemek aralarını kısa ve dikkatli kullanma,
- Örgüt kaynaklarını koruma,
- Örgütsel kural, süreç ve düzenlemeleri içselleştirme ve onlara bağlı kalmaya çalışma,
- Görevleri zamanında ve en az hata ile yerine getirme,
- Dakiklik,
- Özel yaşantıya ait problemlerde bile işe gelme,

Özgecılık ile vicdanlılık arasındaki en belirgin fark; özgecilikte bireylerin, belirli bir kişiye yardım etmek üzere davranışta bulunmaları; vicdanlılıkta ise, belirli bir kişiye değil genel olarak örgüte yarar sağlamak üzere davranışta bulunmalarıdır (Rayner v.d., 2012:118). Diğer yandan vicdanlılık davranışı sergileyen kişilerin aynı zamanda özgeci davranışlar sergilemeleri de beklenmemelidir. Çünkü, organizasyon içinde özgeci davranışların ortaya çıkmasına neden olan durumlar, her zaman vicdanlılık davranışlarını da açığa çıkarmaz. Özgecılık ve vicdanlılık davranışları, kimi hedef alırsa alsın (bireyler, gruplar, departmanlar, örgüt vb.), yardım etme özüne dayandıkları için ortaklık alanları fazladır. Fakat, özel ve genel yararları bakımından somut farklılıklar taşımaları bu davranışların iki ayrı boyutta ele alınmalarına neden olmuştur (İşbaşı, 2000:27) .

Vicdanlılık, biçimsel rolden ayrılması en zor olan örgütsel vatandaşlık boyutudur. Bunun sebebi biçimsel rol ile bu boyut arasındaki ekstra rol davranışıdır. Ekstra rol davranışının örgütsel vatandaşlık davranışı sayılmasının nedeni, gösterilen bu davranışın aşırılık derecesinde olmasıdır. Vicdanlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilmesinin sebebi her işgörenden örgütün kural, düzenleme ve süreçlerine her zaman uygun hareket etmesi beklenirken aslında pek çoğunun bu şekilde davranmamasıdır (Pirecioğlu, 2010:30).

Örgütsel vatandaşlık boyutları ile ilgili yapılan araştırmalarda vicdanlılığın ortaya çıkmasının örgütsel adalet, ödüllere kayıtsızlık, cinsiyet ve liderin kontrolü dışındaki ödüller gibi etkenlerin etkili olduğunu göstermiştir (Asgari v.d. 2011:143).

### **1.2.3. Nezaket**

Örgütsel vatandaşlık davranışının üçüncü boyutu olan nezaket tabanlı bilgilendirme, örgüt içerisinde başkalarının iş ve görevlerini etkileyecek davranışlar sergilemeden önce onları bilgilendirmeye yönelik davranışları kapsamaktadır. Bu nedenle bu davranış, problemleri önlemede önemli rol oynar ve problemlerin ortaya çıkmasından kaynaklanan zaman israfını ortadan kaldırır (Basım v.d. 2008:84).

“Nezaket” kavramı, örgütün ortak amaçları doğrultusunda çalışan örgüt üyelerinin sürekli birbirleri ile etkileşim içerisinde bulunmaları, yerine getirdikleri



görevleri veya aldıkları kararları diğer örgüt bireyleri ile paylaşımları, gelişmelerde onları haberdar etmeleri şeklindeki birlikte ve olumlu davranışları ifade etmektedir.

Özgecılık ve nezaket boyutları benzerlik göstermektedir. Aralarındaki fark ise özgecılık boyutunun problem ortaya çıktıktan sonra görülen davranışları nezaket boyutunun ise problemin ortaya çıkmasını engellemeye yönelik davranışları içermesidir. Bu tür davranışlar gelecekte karşılaşılabilecek olası problemleri tahmine yönelik davranışları da içermektedir. Problemlerle karşılaşmadan önce diğerlerinin bilgilendirilmesini sağlayan, tehdit edici faaliyetlere karşı diğer çalışanları uyarmaya yönelik davranışlardır. Bu davranışlar oldukça dürüst bir “İyi Asker” ya da “İyi Yurttaş” sendromunun olduğu, doğru ve uygun davranışlardır (MacKenzie v.d. 1998:90).

Nezaket boyutuna örnek olarak verilebilecek davranış biçimlerinden bazılarını sıralayacak olursak (Pirecioğlu v.d.2010-89):

- Herhangi bir karar alırken bu karardan etkilenebileceğini düşündüğü kişilerin fikrini alma,
- Örgüt içinde önemli konularda düzenli bilgi akışı sağlamaya çalışma,
- Bir satış temsilcisinin yeni bir sipariş, yeni ve özel üretim düzenlemeleri gerektirebileceğini biçimsel olmayan bir şekilde üretimde çalışan kişilere bildirilmesi,
- İş arkadaşlarının hakkını koruma,
- Ortaya çıkan sorunlar karşısında sürekli yapıcı bir tutum sergilenmesi,
- Olumsuz koşullarda bile içten ve nazik olunması.

#### **1.2.4. Sivil Erdem**

Örgütsel vatandaşlık davranışının dördüncü boyutu olan sivil erdem bütün yönleriyle örgüte duyulan bağlılık ve üst seviyede ilgiyi kapsamaktadır.

Bu davranış, çalışanların yönetime gönüllü olarak katılmaları, çevreye tehditler ve fırsatlar açısından sürekli ilgi ile etrafa bakmaları şeklinde kendini göstermektedir. Bu davranışlar, kişilerin kendilerini bir grubun parçası, bir örgütün elemanı olarak görmeleri ve kendilerine yüklenen sorumlulukları kabul etmeleri şeklinde yansımaktadır. Sivil erdem boyutu, örgütün gelişimine destek verme davranışlarını içerir (Rayner v.d., 2012:120). Çalışanın sorumluluk duygusuyla hareket ederek, örgütün çalışmalarını nasıl geliştirebileceğini, gönüllü olarak fikirler vermesi, işçi ve örgüt girişimiyle ilgilendiğini göstermesi gibi davranışları tanımlamaktadır. Örgütün amaçlarına uygun olarak alınan kararlara destek olma, kurumdaki gelişmelere ayak uydurma, örgütle ilgili olumlu düşünceleri iş arkadaşlarıyla paylaşma, kendisinden istenmediği halde iş görenlerin kendisini geliştirici kurslara katılmaları, çevresel tehditleri görerek örgütü koruma bu tür davranışlar arasındadır (Söyük, 2007:20).

Sivil erdem boyutunda ele alınabilecek davranış örneklerini açıklayacak olursak (Pirecioğlu, 2010:35):

- Kurumdaki gelişmelere ayak uydurma,
- Kurumdaki değişimleri yakından izleme ve diğer çalışanlar tarafından kabul edilmesinde çaba sarf etme,
- Örgüt imajına katkıda bulunma,
- Yönetim faaliyetlerine(toplantılar, örgüt stratejilerinin görüşülmesi, kurumun politikalarının belirlenmesi)katılım ve görüşlerini ifade etmeleri,
- Çevresel tehdit ve fırsatları görme, örgütsel çıkarları gözetme istekliliği,
- Örgütün politik sürecine sorumlu ve yapıcı katılım,
- Görüşlerini açıkça ifade etme ve diğer çalışanları da bu yönde cesaretlendirme.

### **1.2.5. Centilmenlik**

ÖVD'nin centilmenlik boyutu, çalışanların iş ortamında gerginliğe, çatışmaya ve anlaşmazlıklara neden olabilecek davranışları sergilemekten kaçınmaları ve çok büyük bir sorun olmadıkça üstlerine veya çalışma arkadaşlarına şikayetten kaçınmayı öngören davranışları içermektedir (Gürbüz, 2008: 4). Örgütsel vatandaşlık davranışının son boyut olan centilmenlik davranışı, sorun ve problemleri olgunlukla karşılayarak çözüme yollarını içerir. Sorunları gereksiz yere büyütmemek, zamanının çoğunu işiyle ilgili sorunlardan yakınlıkla geçirmekten kaçınmak, diğer çalışanların kendisiyle aynı fikre sahip olmadığı zamanlarda bile kızmamak, iyi bir grup çalışması için kendinden fedakârlık edebilme, işler düzenli ve yolunda gitmediği zaman bile pozitif olabilme, iş arkadaşlarına saygısızca davranmamak, kırıcı konuşmalardan kaçınmak, diğer çalışma arkadaşlarının düşüncelerine saygı göstermek centilmenlik davranışlarıdır (Söyük, 2007:21).

Çalışanların örgüt içerisinde küçük sorunları büyütmeden, zamanın önemli bir kısmını problemlerden yakınlıkla geçirmek yerine işle ilgili faaliyetlere harcayarak geçirmeleri, çalışma arkadaşlarına saygısızca davranıp onların kalplerini kırarak huzursuzluk yaratmak yerine basit hataları görmezden gelerek hoşgörülü olmaları, bardağın dolu tarafını görerek iş konusunda kendisine ve arkadaşlarına motivasyon sağlamaları centilmenlik boyutuna verilebilecek örneklerdendir (Ackfeldt ve Coote, 2003:3). Erdemli olmak boyutunda yer alan davranışların sergilenmesi, örgüt çalışanlarının zaman ve enerjilerinden fedakarlık etmelerini, sorumluluklar almalarını gerektirmektedir. Organ'ın örgütsel vatandaşlık boyutları ile ilgili yapılan araştırmalar centilmenliğin ortaya çıkmasında iş tatmini, rol algısı, örgütsel adalet algılaması, ödüllere kayıtsızlık gibi faktörlerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur.

### **1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Benzer Davranışlar**

Örgütsel vatandaşlık davranışı gibi iş performansını değerlendirmede dikkate alınmayan, ancak uzun dönemde örgütsel etkinliği etkileyen benzer davranışlar vardır. Bu davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışı gibi çalışma performansını

değerlendirmede dikkate alınmazlar ancak uzun süre sergilenmeleri durumunda örgütsel etkinliği etkilerler. Bu davranışları; rol davranışları, örgütsel spontanlık, psikolojik sözleşme, sosyal temelli örgütsel davranış (prososyal örgütsel davranış) olmak üzere dört başlıkta toplayabiliriz.

### **1.3.1. Rol Davranışları**

Çalışanların görevlerini yaparken gösterdikleri davranışlar onların rol davranışlarını meydana getirir. Ancak aynı işi yapan iki çalışanın algıladıkları iş kapsamı farklılık gösterirse, buna bağlı olarak da rol davranışlarının kapsamı da değişebilir. Bir çalışanın algıladığı rol kapsamı ne kadar geniş olursa, örgüt içindeki faaliyetleri de o oranda, örgütsel rolü olarak düşünülmektedir. Örneğin, arkadaşlarına yardımcı olma, görevlerini gerekenden daha fazla bir dikkatle yapma gibi tipik örgütsel vatandaşlık davranışları rol davranışı olarak düşünülebilir. Rol davranışının geniş olması, çalışanın o örgüte adanmışlık gösterdiğinin bir kanıtıdır (İşbaşı, 2000:38).

### **1.3.2. Örgütsel Spontanlık**

Görev tanımlarında bulunmayan ancak örgütsel hedeflere ulaşmayı destekleyen, kişinin özgür iradesine dayanan ve gönüllülüğe bağlı olan davranışlardır. Örgütsel spontanlık davranışı formal ödül sistemi tarafından dikkate alınabilen davranışları içermektedir (Bolino v.d., 2006:83). Örgütsel vatandaşlıkla arasındaki fark ise; örgütsel vatandaşlık davranışı formal ödül sistemi tarafından dikkate alınmayan aktif ve pasif nitelikteki davranışları kapsarken, örgütsel spontanlık davranışları, formal ödül sistemi tarafından dikkate alınabilen sadece aktif davranışları içermektedir.

Örgütsel spontanlık davranışını çok basit bir örnekle açıklayabiliriz: bir kurumda öneri kutusuna atılan çeşitli öneriler arasından seçilecek olan davranış ödüllendirilecekse, bireylerin burada öneride bulunmaları örgütsel spontanlıktır ve aktif bir davranıştır (Samancı, 2007:26). Oysa örgütsel vatandaşlık davranışında yukarıda da belirtildiği gibi bireyler ödül beklentisi olmaksızın bu davranışları sergilerler.

### 1.3.3. Psikolojik Sözleşme

Çalışanlar bir örgüte girerken bir takım faydalar bekler. Kişi yaptığı işin karşılığında bir takım maddi (para, mal) ve manevi (saygınlık ve statü kazanma, iş tatmini elde etme, beğenilme gibi) kazançlar ummaktadır. Örgüte katılan işgören örgütle yetki, görev ve sorumluluklarını, örgütten kazanacağı ekonomik ve maddi haklarını belirleyen yazılı bir anlaşma imzalamaktadır. Fakat bu yazılı anlaşmanın dışında işgören ile yönetici arasında yazılı olmayan bir anlaşma da yapıldığı varsayılmaktadır. “Psikolojik Sözleşme” olarak tanımlanan ve somut olarak var olmayan bu anlaşma, ücretler ve çalışma koşullarına ilişkin “ekonomik anlaşmalar” a ek olarak ortaya çıkmaktadır. Yazılı olmayan bu anlaşma ile işgörenler, örgüte karşı belirli bir iş yapmayı ve sadakat göstermeyi garanti etmektedirler. Bunun karşılığında ise sistemden, ekonomik beklentilerin ve ödüllerin yanı sıra güvenlik, insanca davranış, doyurucu ve medeni ilişkiler, saygınlık, statü kazanma, haklarının verilmesi ve beklentilerinin yerine gelmesi yönünde manevi destek beklemektedirler (Samancı, 2007: 16).

Literatürde oldukça geniş yer tutan bu davranış örneklerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Brief ve Motoviglo, 1998: 713):

- İş ile ilgili konularda iş arkadaşlarına yardımcı olmak,
- Çeşitli insan kaynakları uygulamalarında esnek ve merhametli olmak,
- Kişisel konularda iş arkadaşlarına yardımcı olmak,
- İşe alma, performans değerlendirme ve ücretlendirme gibi personele ilişkin konularda esnek, düşünceli ve merhametli olmak,
- Müşterilere, onların ihtiyaç ve ilgilerini göz önünde bulundurarak, fakat örgüte zarar vermeyecek şekilde, hizmet ve ürün sağlamak,
- Müşterilerin, örgütün ürün veya hizmetleriyle ilgili olmayan kişisel sorunlarına yardımcı olmak,

- Müşterilere, örgüte zarar verecek biçimde de olsa, ürün ve hizmet sunmak,
- Ek görevler için gönüllü olmak,
- Örgütsel değer, politika ve düzenlemelere uyum sağlamak,
- Prosedürlere, yönetsel veya örgütsel iyileştirmelerle ilgili önerilerde bulunmak,
- Makul olmayan talimat, prosedür ve politikalara itiraz etmek,
- Tüm güçlük ve sıkıntılara rağmen örgütte kalmak ve örgüte destek olmak,
- Örgütün dış çevrede olumlu bir izlenim yaratmasına çalışmak.

Bu bağlamda psikolojik sözleşme, örgütün ve işgörenin karşılıklı olarak yerine getirmeleri gereken yükümlülükleri içeren ancak, bireysel olarak işgörenin algılarına bağlı olan bir kavramdır diye tanımlanabilir.

Psikolojik sözleşmeyi örgütsel vatandaşlık davranışından ayıran en önemli özellik işgörenin yaptığı işe karşılık maddi bir beklenti içerisinde olmasıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışında ise yapılan davranış için tanımlanmış maddi kazanım ve beklenti yoktur. Psikolojik sözleşme ile ilgili algılar ÖVD'ni dolaylı olarak değil, doğrudan etkilemektedir. ÖVD örgüt içinde yöneticilere ve iş arkadaşlarına yardımcı olan gönüllü işgören davranışdır ve psikolojik sözleşme işgören algılarına dayandığı için, sözleşmede işgören tarafından bir boşluk algılandığında ve sözleşmenin ihlal edildiği düşünüldüğünde, işgören üzerine düşen yükümlülükleri yerine getirmek istemeyecek ve ÖVD azalacaktır (Demiral, 2008: 66).

#### **1.3.4. Sosyal Temelli Örgütsel Davranış (Prososyal Örgütsel Davranış)**

Örgütsel vatandaşlık davranışına benzer davranışların sonucusu olan sosyal temelli örgütsel davranış; bireyin etrafındaki kişilerin birlikteliğini ve huzurunu sağlamak, korumak amacıyla gösterdiği olumlu sosyal davranışlardır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile yakın ilişkili yapısı olan sosyal temelli örgütsel davranışlar, ÖVD'nin içerdiği "diğerlerine yardımcı olma" unsurunun geniş bir yelpazesidir ve örgütte bir bireye yardımcı olabilecek davranışları içerir. Bu tür davranışlar örgütün sosyal mekanizmasını işler hale getirirken, çoğu önceden tahmin edilemeyen koşulların gerektirdiği esnekliği de sağlar. Sosyal temelli örgütsel davranış, bir örgütte işgören tarafından yerine getirilen, bir birey veya gruba doğru yönlendirilmiş ve bireyin, grubun veya örgütün refahını artırma yolunda gerçekleştirdiği davranışlar olarak tanımlanabilir (Altıntaş ve Baykal, 2010:189).

Birbirleriyle benzerlik gösteren ÖVD ile sosyal temelli örgütsel davranışlar arasındaki en belirgin fark; sosyal temelli örgütsel davranışın rol davranışlarını da kapsaması ve zaman zaman ilişkide olunan diğer kişilerin çıkarlarını gözetip örgüte zararlı uygulamalara sebep olmasıdır. ÖVD ise her zaman örgüt yararına olan davranışları kapsamaktadır (Kamer, 2001:10).

#### **1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Ortaya Çıkmasına Etki Eden Faktörler**

Örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumunda rolü olan bireysel ve örgütsel faktörler vardır. Literatürde çoğu araştırmacı bu faktörleri örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkili kavramlar başlığı altında ele almıştır. ÖVD ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında ÖVD'nin; örgütsel adalet, örgütsel sinizm, örgütsel bağlılık, iş tatmini, motivasyon, örgütsel kültür, liderlik, örgütsel güven, yöneticiye güven, iş gücü dönüşümü gibi çok sayıda faktörle arasındaki ilişkisinin araştırıldığı görülmektedir.

ÖVD oluşumunda etkisi olan faktörlerden bu çalışmada; örgütsel bağlılık, örgütsel güven, iş tatmini, liderlik, örgüt kültürü, örgütsel bağlılık ve örgütsel ilişkiler, bireysel özellik ve faktörlere yer verilecektir.

##### **1.4.1. Örgütsel Bağlılık**

Örgütsel bağlılık, çalışanın örgütte kalma ve örgütü için çaba gösterme isteği ile örgütün amaç ve değerlerini benimsemesidir. Çalışan örgüte bağlılığını, örgütün

değer ve amaçlarını içselleştirme, örgüt yararı için daha fazla çalışmaya gönüllü olma, örgütün bir üyesi olarak kalma şeklindeki davranışlarla gösterir (Türker, 2006:27). Örgütsel bağlılık üzerine ilk çalışmaları Meyer ve Allen yapmışlardır. Meyer ve Allen örgütsel bağlılığın psikolojik bir boyuta sahip olduğunu belirtmişlerdir (Meyer ve Allen, 1991:63).

Örgütsel bağlılık çalışanların örgütle uzun dönemli ilişkiler kurmasını sağlamaktadır. Örgütlerine bağlı çalışanlar formal iş gereklerinin ötesinde, fazladan görev davranışı sergileyebilmekte, örgütün itibarını örgüt dışındaki çevrelere karşı savunabilmektedirler (Baysal ve Paksoy, 1997:7).

Son yıllarda örgütsel bağlılığın çok boyutlu bir kavram olduğu, farklı tip bağlılıkların farklı boyut ve sonuçları olduğu yönünde pek çok çalışma yapılmıştır. Bu araştırmalar arasında özellikle Meyer ve Allenin önerdiği üç boyutlu model daha çok benimsenmiş ve araştırmalarda daha çok bu model kullanılmıştır. Allen ve Mayer'e göre çalışanlar, örgütlerine duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devamlılık bağlılığı olarak üç farklı bağlılık hissederler (Allen ve Mayer, 1991:4).

Duygusal bağlılık, örgüte psikolojik bir bağlanmayı göstermektedir (bireyler örgütte kalırlar; çünkü kalmayı isterler). Devamlılık bağlılığı, örgütten ayrılma ile ilgili maliyeti yansıtmaktadır (bireyler kalırlar; çünkü örgüt üyesi olarak kalmaya ihtiyaçları vardır). Normatif bağlılık ise bireylerin örgütte kalmaya zorunlu olduklarını algılamalarını ifade etmektedir (bireyler örgütte kalırlar; çünkü zorunluluk hissederler (Irving, Coleman ve Cooper, 1997:444).

Literatürde yapılan araştırmalara bakıldığında genel kanı duygusal bağlılığın daha çok ÖVD sergilemede etkin olduğu yönündedir (Organ, 1995:794). Vatandaşlık davranışının örgütsel bağlılığın bir sonucu olduğunu ileri süren çok sayıda araştırma bulunmaktadır (Reily ve Chatman, 1986:494). Örgütsel bağlılık ile ÖVD arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.

### **1.4.2. Örgütsel Adalet**

Örgütsel adalet örgüt içinde çalışanların iş yerinde ne kadar adil davranıldığı konusundaki algılarını ve bu algının örgütler açısından diğer sonuçları (örgüte



bağlılık, iş tatmini v.s.) nasıl etkilediğini içeren bir kavramdır (Beugre ve Baron, 2001:324; Greenberg, 2000:340). Bu algılama her birey için kendine özgüdür. Adalet algısı bireyin davranışlarını önemli ölçüde etkilemektedir. Örgüt içerisinde çalışanlar, yöneticilerin kendilerine adil davrandıklarını hissettikleri zaman, işbirliği yapmak kolaylaşmakta ve yöneticilerin aldıkları kararları desteklemektedirler. Adaletsizlik durumunda ise, kişiler birbirlerinden intikam almaya çalışmakta, yasal yollara başvurmakta ve birbirlerine karşı agresif davranışlar sergilemektedirler (Batool, 2012: 288).

Adalet, bireyleri örgüte ve çalışanlara yaklaştırırken, adaletsizlik ise bireyleri birbirinden ve örgütten uzaklaştırmaktadır. İş ortamında örgütsel adaletin sağlanması yöneticilerin sorumluluğunda olması nedeniyle, örgütsel adaleti sağlayan yöneticiler çalışanlar tarafından daha çok sevilme ve aldıkları kararlar, daha çok desteklenilmektedir (Söyük, 2007:28). Örgütsel adaletin üç tür olduğundan söz edilmektedir. Bunlar: dağıtım adaleti (distributive justice), prosedür adaleti (procedural justice) ve etkileşim adaleti (interactional justice) dir (Moorman, 1991:846).

Dağıtım adaleti, bireylerin elde ettikleri kazanımların adil olup olmadıklarına ilişkin algılamalarını ifade etmektedir. Burada ödüller kadar cezaların dağıtımını da önemlidir. Prosedür adaleti ise, kazanımların dağıtımına ilişkin kararların alınmasında kullanılan prosedürlerin dağıtım sürecinin adilliyidir. Etkileşim adaleti; bireylerarası ilişkilerin niteliğine ilişkin algılamaları ifade eder. Etkileşim adaletinde bireylere yapılan bildirimlerin şekli çok önemi yer tutar (Özdevecioğlu, 2003:80).

Örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık konusunda yapılan araştırmaların büyük bir bölümünde, bu iki değişken arasında genel olarak anlamlı bir ilişki bulunduğu görülmüştür.

### **1.4.3. İş Tatmini**

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmaktadır. İncelenen araştırmalarda, iş tatmininin yüksek olduğu bireylerde

ÖVD'nın da yüksek olduğu görülmüştür. İş tatmini ÖVD arasındaki ilişki ve birbirlerine etkileri bir sonraki bölümde ele alınacaktır.

#### **1.4.4. Örgütsel Güven**

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının ortaya çıkmasında etkili olan diğer bir unsur güvendir. Örgütlerde çalışanların birbirleriyle, yöneticileriyle ve üst yönetimle karşılıklı güven ilişkisi içinde olması, başka bir deyişle örgüt kültürünün güven ilişkisi üzerine oturması, örgütleri bir bütün olarak amaçlarına ve vizyonlarına ulaştırmada en önemli etkenlerden biridir (Aryee, Budhwar ve Chen, 2002:270).

Güven, örgütlerde bürokratik yapıların doğurduğu maliyeti ve kontrol mekanizmalarının gerekliliğini en aza indirmekte, bilgi paylaşımını arttırmakta, bölünmeleri engellemekte ve kurumun uyum içinde çalışmasını sağlamaktadır. Güven kendiliğinden ortaya çıkan bir kavram değildir. Yöneticiler, tüm yaptıkları ve uyguladıklarıyla, verdikleri sözlerle ya güveni oluşturabilmekte ya da tamamen yok edebilmektedirler (Lewicki ve Bunker, 1996:117).

Bir kişinin çalıştığı örgütün kendisiyle ilgilendiğini ve desteklediğini algılaması, işe devam, iş performansı, örgütsel vatandaşlık davranışları, iş tatmini ve özellikle örgüte duygusal bağlılık ile ilişkilidir. Güven, tarafların geleceğe ilişkin davranışlarına yönelik inançlarını ifade etmektedir. Dolayısıyla geçmiş deneyimler güvenilirliğe ilişkin ipuçları vermektedir (Allen v.d., 2003:100; Rhoades v.d. 2001:830).

ÖVD ve güven ilişkisini inceleyen araştırmalarda örgütsel güvenin ve yöneticiye güvenin ÖVD davranışlarının ortaya çıkmasında etkili olduğu belirtilmiştir. Altuntaş ve Baykal 482 hemşireye yönelik yaptıkları çalışmaları sonucunda örgütsel güven ile ÖVD arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu ifade etmişlerdir (Altunras ve Baykal, 2010:42).

#### **1.4.5. Liderlik**

Liderlik bir üstün, astlarının davranışını etkileme ve onları belirli bir etkinlik dizesini izlemeye ikna etme yeteneğidir. Liderlik; örgütsel amaçlara ulaşmak için

diğerlerini etkileme süreci olarak da tanımlanabilir. Lider ise, yaratıcılık, planlama, örgütlenme, teşvik, haberleşme ve kontrol gibi fonksiyonları yerine getiren kişi olarak tanımlanabileceği gibi, örgüt amaçlarına ulaşmak için birey ve grupları motive eden etkileme yeteneğine sahip kişidir (Çetin, 2004:3).

Liderin örgüt içerisinde gösterdikleri davranışların, astların kendilerine ait iş yüklerinin dışında daha fazla olumlu ve ekstradan davranış göstermelerinde büyük bir payı vardır. Çalışanların, yöneticileri hakkında dürüst ve adil davrandıkları şeklindeki değerlendirmeleri onların karşılık verme düşüncesiyle farklı bir performans şekli olan vatandaşlık davranışlarını sergilemelerini sağlamaktadır (İşbası, 2000:85).

Lider davranışları yönetim biçimi çalışanın örgütsel vatandaşlık davranışı, iş doyumunu ve motivasyonu gibi bir çok örgütsel sonuca neden olur (Fisk ve Friesen, 2012: 3).

#### **1.4.6. Örgüt Kültürü**

Örgüt kültürü, bir örgütte geçerli olduğu kabul edilen varsayımların, değerlerin, normların, sembollerin, uygulamaların tümünü kapsar ve örgütün genel kültürünü temsil eder (Göktaş v.d., 2005: 352).

Örgüt kültürü, sadece örgüt bireylerinin tek tek tutum ve davranışlarından değil aynı zamanda örgütün tamamına ait toplu tutum ve davranışlardan oluşmaktadır. Bu yönüyle örgüt kültürü, örgüt üyelerinin davranışlarını kontrol altına alan sosyal bir sistemdir. Örgüt kültürü, liderlik, işbirliği, anlaşmazlık, iletişim, bilgi, güç, pozisyonlar, kontrol, roller, yetenekler, strateji, amaç ve hedefler, kriter, karar verme, yapı, sistem, yöntem ve prosedür, değişim, teknoloji, çevre ve fiziksel yapı gibi temel öğelerden oluşmaktadır. Örgüt kültürünün işgörenlerin hisleri üzerinde de etkisi vardır. Farklı kültürlerde ÖVD farklı yorumlanabilir (Demirel ve Karadal, 2007: 255).

ÖVD ve örgüt kültürü ile ilgili araştırmalar son yıllarda fazla sayıda yapılmaktadır ve kültürün ÖVD üzerindeki etkileri tartışılmaktadır. Aile şirketlerinde

bürokratik işlemlerin azlığı, samimi iş ortamı gibi nedenlerle ÖVD ve bağlılığın daha fazla olduğu görüşü hakimdir (Stamper ve Dyne, 2001: 520).

### **1.4.7. Örgütsel Özellik ve Örgütsel İlişkiler**

Literatürde ÖVD ile ilişkil olan örgütsel ve bireysel faktörlerin çok farklı başlıklarda ve gruplandırmalarda ele alındığı görülmüştür. Bizim çalışmamızda tüm bu unsurları tek bir başlıkta toplamayı daha uygun bulduk.

Örgütün vizyonu motivasyon ve ÖVD da önemli rol oynar. Bir örgütün hedefi açık bir şekilde belirtildiyse örgütte çalışanlar o hedefe ulaşmak için bağımlık göstermekte ve motivasyon artmaktadır. Çalışanlar, örgütlerin kaliteli ürün ve servislere değer verdiğini düşünürlerse, yüksek kaliteye neden olacak davranışları daha çok gösterirler (Rayner v.d., 2012:117)..

Örgütsel çatışma ÖVD da önemlidir. Örgütlerde tüm çabalara rağmen çatışmaların önüne geçmek kolay değildir. Çatışmanın yaşanmadığı bir örgüt düşünülemez. Çünkü bireylerin bilgi ve tecrübeleri, ilgi alanları ve yetenekleri birbirinden oldukça farklıdır (Eren, 2008:553). Örgütlerdeki çatışmaların işgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının görülme düzeylerini etkilediği bilinmektedir. Örgütsel çatışma yönetiminin başarısı, işgörenlerin performans ve güdülenmelerini, bağlılıklarını ve iş tatminini etkilemektedir. Bu başarının derecesine göre işgörenlerin kendi görev sorumlulukları dışında davranış gösterme eğilimi değişmektedir (Çetin, 2004:13).

Stresli bir çalışma ortamı pek çok örgütsel sonucu olumsuz etkiler. İş ortamında belirli rol ve görevleri yerine getiren birey, örgüt ortamından kaynaklanan “örgütsel stres” ile iç içe bulunabilmekte ve bu kavram iş stresi veya mesleki stres olarak da adlandırılmaktadır. Örgütsel strese neden olan faktörlerin ortadan kaldırılması gereklidir. Stres iş başarısını ve verimliliği de etkiler (Eren, 2008:330).

### 1.4.8. Bireysel Özellik ve Faktörler

Örgütün en önemli kaynağı insandır. Diğer kaynakları kullanır ve örgütsel sonuçlarda insan faktörü çok önemli yer tutar. İnsanın pek çok özelliği ve ruhsal durumu örgütsel sonuçları önemli ölçüde etkileyebilir. Psikolojisi bozuk bir çalışan zaman zaman bunu işine de yansıtabilir.

Kişilerin yaşı ve kıdemi arttıkça örgüte olan bağlılıkları artmakta ve daha çok örgüt yararına davranış göstermektedirler. Kıdemin artmasıyla birlikte işverene ve örgüte olan güven ve bağlılık artmakta buna bağlı olarak da daha fazla yükümlülük veya sorumluluk hisseden birey rol kapsamını genişleterek daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı göstermektedir (Kamer,2001:21).

Literatürde kişilik yapısının da ÖVD da önemli rolü olduğu belirtilmektedir.

Dışa dönük kişilik özelliğine sahip kişilerin daha duyarlı oldukları için örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha fazla gösterdikleri görüşü yapılan çalışmalar sonucunda ortaya atılmıştır. İçe dönük kişilerin ise, kendi endişeleriyle daha fazla ilgili olmaları sebebiyle başka kişilerin problemleri ve örgütün ihtiyaçlarıyla ilgilenecek önceliğe sahip olamadıklarından ÖVD'nı gösterememekte oldukları belirtilmektedir (Yücel, 2006:11).

Yukarıda ifade edilen bu faktörleri Bolino ve Tumlley Tablo 1.1'deki gibi özetlemiştir.

**Tablo 1.1- Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Öncü Faktörleri**

FAKTÖR	ÖRNEK
İş tatmini	Mutlu çalışanlar, iyi vatandaşlardır.
Dönüşümsel ve destekleyici liderlik	Liderler, ilham verici ve destekleyici davrandıkları zaman çalışanlar ekstra rol davranışı sergilemek için gönüllüdürler.
İlgi çekici iş ve işe bağlılık	Çalışanların ilgi alanlarına yönelik işler ve görevler verildiğinde, resmi görev tanımlarının çok ötesinde bu işe bağlılık göstereceklerdir.
Destekleyici organizasyon	Organizasyon içerisinde önemli olduğunu hisseden çalışanlar, bundan çok memnun olurlar ve vatandaşlık davranışı sergiler.
Örgütsel adalet ve psikolojik konratlara duyulan güven	İş verenlerin güvenilir olması, taahhütlerini yerine getirmesi ve adaletli davranışlar sergilemesi sonucunda çalışanlarda vatandaşlık davranışı sergiler.

**Kaynak :** Marc C. Bolino, ve William H. Turnley; Going to extra mile: Cultivating and Managing employee citizenship Behavior. **Academy of Management Executive**, 2003, C.XVII, No:3. s. 62

## **1.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları**

Örgütsel Vatandaşlık davranışlarının bireysel ve örgütsel sonuçları vardır. Bu davranışlar sonucunda hem bireyler hem de örgütler açısından çeşitli kazanımlar sağlanır.

### **1.5.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Örgütsel Sonuçları**

ÖVD' nin pek çok örgütsel sonucunun olduğu araştırmalar sonucunda ortaya koymuştur. Son yıllarda yapılan çalışmalarda bu örgütsel ve bireysel sonuçlara özgü araştırmalar yapılmaktadır.

ÖVD sergileyen kişiler arasında yardımlaşma artar ve bunun sonucunda bireyler üst yönetime çeşitli sorunlarda daha az giderler ve bunun sonucunda yöneticiler diğer işlerine daha fazla zaman ayırabilirler. Yardımlaşma ekip ruhunun gelişmesine neden olur ve sonuçta örgütsel performans yükselir (Koys, 2001:104). Örgütün gelişmesi çalışanların tutum ve davranışlarıyla yakından ilişkilidir. Örgütlerde iş gücü devri ile ÖVD arasında da önemli ilişkiler vardır. Literatürde yapılan araştırmalara bakıldığında yüksek turnover görülen örgütlerde ÖVD da düşük olduğu görülmektedir (Tsai ve Wu, 2008:66).

Kurumda tüm bireyler ÖVD sergilediklerinde verimlilik artar, huzurlu bir iş ortamı yaratılır. Nitelikli çalışanlar o örgütü tercih ederler. ÖVD takım üyeleri içinde uyum ve koordinasyonu sağlayabilir, değişen ve gelişen teknolojiye örgütün uyum sağlama yeteneğini artırabilir. Dahası, örgütün çevresine karşı olan adaptasyon sürecini hızlandırabilir ve örgütü çalışanlar açısından daha istenilir bir ortama dönüştürüp çalışanların iş tatminini ve verimliliğini maksimum düzeye çıkarabilir (Basım, 2006:84).

Bir vatandaş davranışı bilinciyle hareket eden çalışanlar, örgütte daha uzun süre kalırlar, daha kaliteli üretim yaparlar ve örgütün başarısına birçok yönden katkıda bulunurlar. Bu durum, iş gücü devrini azaltır, örgütleri başarıya götürmede kilit rol oynar (Podskof ve Mackenzie, 1997: 146).

### **1.5.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Bireysel Sonuçları**

Tez çalışması sırasında taranan araştırmaların sonuçlarına bakıldığında; ÖVD sonucunda bireylerin iş doyumunu, iş motivasyonları, performansları, moral ve örgütsel bağlılıklarının arttığının belirtildiği görülmüştür. Tüm çalışma sonuçlarında genel kanı; tatmin olmuş, örgüte bağlı ve örgütü adil gören çalışanlar ÖVD sergiler şeklindedir.

ÖVD'ni gerçekleştiren birey, örgütsel etkililiği arttırıp üstlerinden daha fazla takdir görebilir. Bu durum bu davranışları gerçekleştiren bireyin motivasyonunun artmasına ve bununla birlikte performans değerlerinin yükselmesine ve daha başarılı olmasına neden olabilir. Bununla birlikte işini daha iyi yaptığını gören ve bu açıdan

da takdir edilen birey yaptığı işten daha fazla tatmin sağlayacak ve çalıştığı örgüt adına daha iyi davranışlar sergileme yoluna gidecektir. Bu durumun aynı zamanda, örgütsel bağlılığı da arttırabileceği şeklinde düşünülmesi yanlış bir görüş olmaz (İşbaşı, 2000:86).

ÖVD bireylere çeşitli konularda katkılar sağlar (Podsakof ve MacKenzie, 1997:153).

- Her kademede çalışan bireylerin verimliliği artar,
- Kaynakları verimli amaçlarda kullanabilir,
- Bireylerin bireysel olarak ya da çalışma gruplarının arasındaki işleri düzenlemeye yardım eder,
- Performansı yüksek olan çalışanları çeker ve çalışmasını daimi hale getirmek için örgütün güç kazanır,
- Çalışanların ve buna bağlı olarak örgüt performansının artmasını ve örgütün değişimlere kolay adapte olabilmelerini sağlar.

ÖVD ayrıca örgütlerde çatışmaların azalmasına neden olmaktadır. Bireyler ÖVD sonucunda strese daha az girerler ve stres sonucu olabilecek olumsuzlukları yaşamazlar (Podsakof ve MacKenzie, 1997:145).



## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. İŞ TATMİNİ KAVRAMI

Birinci bölümde, örgütsel vatandaşlık kavramının ne olduğu ve örgütler için önemi üzerinde durulmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışına neden olan etmenlerden birinin de iş tatmini olduğu belirtilmiştir. Bu bölümde, iş tatmininin çalışan ve örgüt için önemi, iş tatminine etki eden faktörler ve hastanelerde iş tatmininin önemi üzerinde durulacaktır.

#### 2.1. İş Tatmini Kavramının Tanımı ve Önemi

Son yıllarda tüm kurumlar insan kaynağının önemi anlamış ve çalışan performansının iyileştirilmesine yönelik eğilimler önem kazanmaya başlamıştır. Çalışan performansı işinden duyacağı haz ile doğru orantılı olarak artacaktır. Örgütler hedeflerine ancak insan faktörüyle ulaşacaklarını anlamışlardır.

##### 2.1.1. İş Tatmininin Tanımı

İş tatmini kavramı ilk kez 1920 li yıllarda ortaya atılmış ve önemi 1930-1940 lı yıllarda anlaşılmaya başlamıştır (Sevimli ve İşcan, 2005:55). Son yıllarda iş tatmini konusunda yapılan çalışmaların sayısı giderek artmaktadır.

İş tatminin çeşitli yazarlar tarafından değişik tanımlamaları yapılmıştır. Luthansa göre iş tatmini çalışanın işine ilişkin fayda-maliyet karşılaştırmasının bir sonucudur (Luthans, 1994:108). Literatür çalışması sırasında en yaygın kullanılan iş tatmini tanımının Davis'in tanımı olduğu görülmüştür. Davis'e göre iş tatmini "kişilerin işlerinden duydukları memnuniyet ya da memnuniyetsizlik" tir (Davis, 1198:45). Bu tanıma bakıldığında; bireylerin bireysel özellikleri ile iş tatmini arasında önemli bir bağ olduğu söylenebilir.

İş tatmini, bireyin çalışma ortamına tepkisidir. İş tatmini, çalışanın kendi işine karşı olan iş hakkındaki değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucu oluşan duygusal bir cevaptır. İşe karşı duyulan pozitif tutum iş tatminine eşdeğerdir (Eric v.d., 2006: 408) .

İş tatmini genel olarak, kişinin işine karşı gösterdiği olumlu veya olumsuz tutumudur. Bu bağlamda, işe karşı olumlu ruh hali iş tatminini, işe ilişkin olumsuz tutumları ise iş tatminsizliğini ortaya çıkaracaktır (Erdoğan, 1999: 231). İş yaşamında tüm çalışanların işinden memnun olmaları ve işini sevmeleri istenir. Burada yöneticilerin önemli bir payı vardır.

Başka bir tanıma göre iş tatmini; bireyin işine, çalışma ortamına, karşılaştığı davranışlara ve aldığı hizmetlere ilişkin gösterdiği olumlu veya olumsuz duygusal tepkilerdir (Toker, 2007: 93). Bu tanımlamada ise iş tatmininde örgütsel faktörlerin önemi anlatılmak istenmektedir.

Kişinin gereksinimleri ve sahip olduğu değer yargıları yaptığı iş ile uyumlu ise iş tatmini söz konusudur. İş tatmini, işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların toplamı ve elde edilen sonuçların beklentileri ne kadar karşıladığı ile ilgilidir (Eren, 2004:112).

Luthansa göre iş tatminin üç önemli boyutu/özelliği vardır (Luthans, 1992:170):

- İş tatmini, bir iş durumuna duygusal yanıttır. Bu yüzden görülmez, sadece ifade edilebilir.
- İş tatmini genellikle çıktılarn, beklentileri ne derece karşıladığı ile ifadelendirilebilir.
- İş tatmini, birbiriyle ilgili birçok tutumları da beraberinde getirir. Bunlar genelde iş, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları ve benzerleri ile ilgilidir.

İş tatminin en önemli özelliği zihinsel olmaktan çok duygusal bir kavram olmasıdır. Kişisel olması sebebi ile yöneticinin yapacağı en önemli şey, işgörenlerine optimum seviyede bir tatmine ulaşmaları için yardımcı olmaktır. İş tatmini üzerinde yapılan araştırmalarda kavram; genel olarak örgütsel davranış geliştirme açısından ve verimlilik artışı sağlayan bir faktör olarak ele alınmıştır (İşcan ve Timuroğlu, 2007:124).

### 2.1.2. İş Tatmininin Önemi

İş tatmini kavramı örgütsel davranış ve örgütsel psikoloji literatüründe en çok araştırma yapılan konu olmuştur (Judge ve Church, 2000:166). İş tatmini kavramını bu kadar önemli kılan pek çok örgütsel sonuca neden olmasıdır.

Bir işletmenin dış çevrede başarılı olabilmesi ve rakiplerinden farklılaşarak öne çıkabilmesi, öncelikle iç çevresindeki dinamikleri etkili bir şekilde yönetebilmesine bağlıdır. Bu noktada, işletmelerin iç çevresindeki en önemli değeri çalışanlarıdır (Eğinli, 2009:35). Kurumların kullandıkları kaynaklar arasında en karmaşık olanı insan kaynağıdır. Kolay yönlendirilemez ve pek çok sonucu etkileyen bu kaynağın mutlu edilmesi önemlidir.

Organizasyonlar, rekabetin ve en yüksek karı elde ederek ayakta kalmanın sadece pazar payı ve kar ile olamayacağını, çalışanların beklentilerinin karşılanması ve onların mutlu, işini seven insanlar haline getirilmesinin de gerektiğinin farkına varmışlardır. Organizasyonların amaçlarının gerçekleştirilmesinin ve sektörlerinde etkin hale gelmelerinin o örgütlerde çalışanların iş tatminlerinin sağlanmasıyla mümkün olacağı da örgütler tarafından kabul edilmektedir (Söyük, 2007:58).

Örgütlerin etkinliği işgörenlerin etkinliğine bağlıdır. İşgörenlerin etkili olabilmeleri ise onların sağlıklı ve mutlu olmalarını gerektirir. Sağlıklı ve işinden hoşnutluk duyan bireyler örgütün amaçlarına ulaşmasına katkıda bulunabilir. Bu nedenle örgüt içerisinde bulunan bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığının korunması örgütler açısından çok önemlidir (Cemaloğlu, 2007:111). Kurum çalışanları kadar güçlüdür ve amaçlarına çalışanları aracılığı ile ulaşır.

Çalışan bireylerin yaşamlarının büyük bir bölümü işyerinde ve çalışma ortamında geçmektedir. İş yerinde mutlu ve tatmin olan birey özel yaşamında da tatmin olacaktır (Topolosky, 2000:13). İş insan hayatının odak noktasına yerleştirecek, bir işte sürekli bilgi ve becerisini ortaya koyarak çalışan insanın iş tatmininin sağlanmasının örgüt, birey ve toplum açısından önemi tartışılmazdır. Diğer taraftan, iş tatmini elde edemeyen çalışanlar, psikolojik olgunluğa erişemezler ve iş tatmininin sağlanmaması bireyleri hayal kırıklığına uğratar. Bu durum sağlıksız

birey, toplum ve örgüt yapısı oluşturur. Dolayısıyla iş tatmini kavramının önemi, tatmin ya da tatminsizliğin sonuçlarının sadece çalışanı değil, tüm örgütü hatta toplumu etkilemesinden kaynaklanmaktadır (Demir, 2007:102).

İş tatmini bireylerin iş motivasyonlarını da önemli ölçüde etkiler. İş tatmini olan motivasyon kavramını da içine alan çok geniş bir kavramdır (Levy v.d., 2005: 19). Tez çalışması sırasında yapılan literatür taramasında iş tatmini kavramının pek çok örgütsel sonuçla bağının araştırıldığı görülmüştür. Bu sonuçlar arsında; işten ayrılma, işe devamsızlık, örgütsel bağlılık, örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışı sayılabilir. Bu sonuçların iş tatmini kavramının önemini arttırdığı söylenebilir. İş tatminsizliği durumunda olabilecek bireysel ve örgütsel sonuçlara ileriki bölümlerde yer verilecektir. İş tatmininin düşük olmasının tüm örgütsel sonuçları etkileyeceği söylenebilir.

## **2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler**

İş tatmini kavramı hem bireyden hem de örgütten kaynaklanan çeşitli unsurlardan etkilenir. Literatürde bu etmenler iş tatmini boyutları olarak da ele alınmıştır.

### **2.2.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler**

Aynı iş ortamında çalışan bireylerin farklı düzeylerde iş tatmini yaşamaları bireysel özelliklerin farklı olmasına bağlanmıştır ve bu konu ile ilgili yapılan araştırmalarda bireysel unsurlar her zaman sorgulanmıştır. Bizim araştırmamızda da bireysel etmenlere yönelik sorular yer almıştır. İş tatminini etkileyen bireysel faktörler arasında; cinsiyet, yaş, kişilik yapısı, zeka, meslek, sosyal statü sayılabilir. Bu kısımda iş tatminini etkileyen bireysel unsurlar literatürde yapılan çalışmalara göre ele alınacaktır.

#### **2.2.1.1. Yaş**

Literatür çalışması sırasında hemen hemen tüm araştırmaların sonucunda yaş ile iş tatmini arasında bir ilişkinin olduğu belirlenmiş ve genç çalışanlarda iş tatmininin yaşlı çalışanlara göre daha az olduğu belirlenmiştir.

Yaş ile iş tatmini arasında doğru orantılı bir ilişki söz konusudur. Yaşı daha ileri olan çalışanların iş tatminleri de daha yüksektir (Kuzulugil, 2012:129). Toker (2007) yaptığı çalışmada yaşlı çalışanlarda iş tatmininin daha yüksek olduğunu belirtmiştir.

Yaş arttıkça iş tatmininin artma nedeni olarak; iş yerine karşı olan tutum ve beklentilerin zaman içerisinde değişmesi gösterilmiştir. Kişinin yaşı ilerledikçe alternatif iş bulma güçlüğü artacak ve bu duruma kendisini ayarlayacaktır. Bireyin bu nedenle iş tatmini yaşla birlikte artmaktadır (Hopkins, 1982:37). Bireylerin en çok iş değişikliğini genç yaşta yapmış olmaları da bu sonuçları destekler niteliktedir.

Yaş ile iş tatmini arasında U şeklinde bir ilişki bulunmaktadır. Çalışma yaşamına erken başlayan kişilerde iş tatmini yüksek olurken, 30 yaşına doğru düşmeye başlamakta yaş ilerledikçe ve çalışma yaşamının sonuna doğru ise tekrar yükselmektedir (Söyük, 2007:76).

#### **2.2.1.2. Cinsiyet**

İş tatminini etkileyen faktörlere ilişkin yapılan literatür çalışması incelendiğinde cinsiyet konusunda farklı yorumların yapıldığı görülmüştür. Bazı araştırmacılar bu konuda cinsiyetin iş doyumu üzerinde etkileri olduğunu savunurken, bazı yazarlar iş tatmini ile cinsiyet arasında herhangi bir bağ kuramamıştır. Bu konuda en son yapılan Erşan ve arkadaşları sağlık çalışanlarında kadınlarda iş tatmininin erkeklere daha az bulmuşlardır (Erşan v.d., 2013:119).

#### **2.2.1.3. Medeni Durum**

İş tatmini konusunda kesin ayrımlara gidilemeyen faktörlerden bir diğeri de medeni durumdur. Bu konuda çalışmalarda farklılıklar göze çarpmaktadır.

Medeni durum ile iş tatmini arasında kesin bir yargıya varılamazken çalışmaların pek çoğunda evli çalışanların iş tatmini düzeylerinin bekar çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (Şanlı, 2006:92).

#### **2.2.1.4. Eğitim Düzeyi**

İş tatminini etkileyen ve araştırmalarda en çok yer verilen faktörlerden bir diğeri de eğitim durumudur. Eğitim konusunda farklı sonuçlar bulunmasına rağmen genel kanı eğitim düzeyi arttıkça iş tatmini düzeyinin de arttığı yönündedir.

Eğitim düzeyi ile yapılan iş arasında da önemli ilişkiler vardır. Eğitim düzeyi bireyin işinin gerektirdiğinden çok yüksekse bu durum iş tatminsizliği yaratmaktadır. Kişinin işin gerektirdiğinden daha fazla eğitime sahip olması o işe göre çok daha kalifiye olduğunu düşünmesi sonucunda tutumlarını da etkilemektedir (Burris, 1983:455).

Kuzulugil eğitim düzeyi arttıkça iş tatmininin de arttığı sonucuna varmıştır (Kuzulugil, 2012:134). Erşan ve ark. en yüksek iş tatminini lisansüstü mezunlarında bulmuşlardır (Erşan, 2013:119). Onlar da yapılan işin eğitim düzeyi ile uygun olmasına ve uzmanlık gerektiren işlerde çalışmanın iş tatminini arttırdığı sonucuna varmışlardır.

#### **2.2.1.5. Statü- Ünvan**

Sosyodemografik özelliklerle iş tatmini arasındaki ilişkileri araştıran çalışmalarda genelde sorgulanan bir faktör de ünvanıdır. Çalışmaların tümüne yakın bölümünde kişilerin mevkileri ve ünvanları arttıkça tatmin olma düzeylerinin de yükseldiği belirtilmiştir.

Söyük hemşirelerin iş tatminlerini ölçtüğü çalışmasında sorumlu hemşirelerin iş tatminlerini diğer çalışanlara göre oldukça yüksek bulmuştur (Söyük, 2007:181). Kişilerin ünvanları ve sorumlulukları arttıkça iş yükleri ve karar vermeleri artmakta bu da iş tatmini üzerinde etkili olmaktadır.

Robie ve arkadaşları yaptıkları çalışma sonucunda ünvanın iş tatminini beirlemede en etkili unsurlardan biri olduğunu vurgulamışlardır. Bireyin ünvanı iş sorumluluğu arttıkça; işi karmaşıklaşmakta, beceri çeşitliliği ve iş özerkliği artmakta ve bunlar da iş tatmini üzerinde etkili olmaktadır (Robie v.d. 1998: 475).

### **2.2.1.6. Sosyokültürel Çevre**

Kişinin içinde bulunduğu grup iş tatminini etkilemektedir. Her işletmede biçimsel olan ve biçimsel olmayan gruplar bulunmaktadır. Çalışanın başarılı sayılan bir grup içinde yer alması ve hayat görüşü kendine uygun çalışanlarla birlikte olması onun iş tatminini artırıcı bir etki yapacaktır (Erdoğan, 1996: 242). Çalışanlar, yaptıkları işten sadece para veya somut başarı beklememektedirler. Günlük yaşantısının yarısından fazlasını iş yerinde çalışarak geçiren kişi, uyumlu iş arkadaşlarıyla birlikte sosyalleşme içerisindedir. Bu nedenle çalıştığı işletmede dostlar ve destekleyici iş arkadaşları bulan çalışanın iş tatmini artmaktadır (Bozkurt, Bozkurt 2008:6).

Bireyin aile yapısı da iş tatminini etkiler. Aile bağı zayıf olan, bireysel standardının altında yaşayan, iş alışkanlığı oluşturmeyen bireylerin yapılan çalışmalar sonucu iş tatminleri hep düşük bulunmuştur. Yetişme tarzına bağlı olarak sorumsuzluğu tercih eden, yükselmek ve daha iyi yaşam standardı için gerekli isteği ve arzuyu taşımayan işgören özel beklentilere de sahip olmamaktadır. İşe ilişkin özel beklentilerin olmayışı işgörenin işi ile duygusal bağını azaltacak ve iş tatmini duygusunu daha arka plana itmektir (Erdoğan, 1996:235)

### **2.2.1.7. Kişilik Yapısı**

Bireylerin iş yaşamında iş tatminini etkilediği belirtilen bireysel unsurlardan bir diğeri de kişilik yapısıdır. Bu değişkene araştırmalarda çok yer verildiği görülmemiştir ancak literatür taraması sırasında bireysel etmenler arasında kişilik yapısının da yer aldığı belirtilmiştir.

Genelde mesleklerinde en az tatmin olanlar, insan ilişkileri zayıf olan, fazla sınırlı belirtiler gösteren ve kişisel konumundan hoşnut olmayan kişiler olarak bilinmektedirler. Olgun ve dengeli kişiliğe sahip olan insanlar, azimli ve sebatkar oldukları için iş tatminini genelde sağlamaktadırlar ve problemleri gerçekçi gözle değerlendirerek toplumun isteklerine göre çözmeye çalışmaktadırlar. Bu yapıdaki bireyler, yaşamaktan, çalışmaktan kıvanç duymaktadırlar. Geleceğe umutla bakarlar, kompleksli değillerdir, yardımseverdirler, işbirliği ve dayanışmaya açıktırlar.

Örneğin, iş yerinde parasal sıkıntı çeken arkadaşlarına borç para vererek üzüntü ve sevinçlerini paylaşarak, meslekî ve sosyal açıdan onu destekleyerek yardımcı olmaya çalışmaktadırlar. Bu nedenle bir iş yerinde çalışanların kişisel özellikleri, iş yerinin verimliliğini, işleyişini önemli ölçüde etkilediği için olgun ve dengeli kişiliğe sahip olanların, bir işletmenin üretim ve verimliliğini arttıracakları gerçektir (Aytaç, 2001). Bu nedenle bireyler kişilik yapılarına uygun işleri yaparlarsa daha mutlu olacaklardır.

İşgörenin işinden beklentileri kişiliği ile ilgilidir. Bireyin kişiliğine bağlı geliştirdiği değer yargıları, inançları bireyin iş tatminini etkilemektedir. Olgun ve kendini geliştirmiş işgörenler, savaşımlı işe daha çok önem vermekte, başarıya daha çok güdülenmekte, yüksek sorumluluk almakta, adil terfi istemekte, eleştirileri olgunlukla karşılamakta ve işleriyle ilgili kaygı-çatışmaya da daha az düşmektedirler (Başaran, 2000:220).

### **2.2.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler**

İş görenin beklentilerinin karşılanmasında ve iş tatmininin sağlanmasında örgütün iş görene sunduğu örgütsel olanaklar belirleyici rol oynamaktadırlar. İş tatminini etkileyen kişisel özelliklerde olduğu gibi örgütsel özelliklerde de iş gören tatminini, ayrı ayrı örgütsel özellikler değil, genel tüm değişkenlerin etkileşimi sonucunda oluşan bileşke etkiler (Baltaş, 2005:19). İş tatminini etkileyen örgütsel faktörlere bakıldığında; işin niteliği, ücret, iş güvencesi, yükselme- gelişme olanakları, çalışma ortam ve koşulları, yönetim biçimi, yöneticilerle ve çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, örgüt kültürü sayılabilir.

#### **2.2.2.1. Yapılan İş**

Genel olarak işin yapısal özelliği tatmini etkileyen etmenler arasında sayılmaktadır. İşin ilginç olması, bireye öğrenme fırsatı vermesi, sorumluluk yüklemesi çalışanı tatmin etmektedir. Kişiler genellikle sınırlarını zorlayan işleri tercih etmektedirler (Bingöl, 1997:244). Rutin işlerde iş doyumunun daha düşük olması beklenen bir durumdur. Böyle bir durumda işin daha çekici bir hale getirilmesine ve çalışanın yeteneklerini ve becerilerini geliştirmelerine olanak sağlanması gerekmektedir (Sennett, 2002: 33).



Çalışanların başarıma arzuları, başarılarını görme ve gösterme eğilimleri vardır. Zihinsel olarak zor olan bir iş, çalışan tarafından başarılıyorsa ve çevre bu başarıyı fark ediyorsa çalışan üst düzeyde doyum bulacaktır. Bunun yanında fiziksel zorluğun iş doyumunu açısından doyum faktörü olmadığı kabul edilmektedir. Aşırı ağır, yorucu ve yıpratıcı işleri yapmak toplumun takdir duygularını kazanmak için yeterli olmamaktadır (Sevimli, 2014: 2).

Çalışanların işlerinden doyum alabilmeleri için işin beş temel özelliğe sahip olması gerektiği söylenebilir. Bunlar; işin gerektiği beceri çeşitliliği, işle özdeşleşme, işin anlamı, işin yapılırken çalışan tanıdığı özerklik ve performans hakkında alınan geri bildirimlerdir (Telman ve Ünsal: 27).

Kişinin yaptığı iş, diğer insanların hayatı için ne kadar önemli ve yararlı ise kişi, işinden o kadar daha fazla doyum sağlayacaktır. Yapılan işin kişiye ne derece özgürlük tanıdığı da kişi için önemlidir. Kişi çalışma saatlerine kendisi karar verebiliyor, kendi çalışma yöntemlerini kendisi seçebiliyor, işlerin hangi sırada yapılacağına kendisi karar verebiliyorsa, işindeki özerkliği o derecede yüksek kabul edilmektedir (Robbins ve Judge, 2007:79-80). İşin toplumdaki saygınlığı da bireyler için ayrıca önemlidir.

#### **2.2.2.2. Ücret**

Ücretin, ihtiyaçlar anlamında en ön sıralarda olması ve tanınma/kabul edilme anlamında bir simge olması, bireylerin tatmin olmalarında önemli yer teşkil etmektedir.

Ücret, kişinin temel fizyolojik ihtiyaçlarını karşılayacak yegane unsurdur. Bu bakımdan düşük ücret, çalışanların en önde gelen doyumsuzluk kaynağıdır (Erdoğan, 1999: 47). Çalışana istediği ücreti vererek tatmin etmek mümkündür ancak çalışan, diğer çalışanlarla eşit ücret talebi de bulunabilir. Bundan dolayı çalışanın istediği ücreti vermek yetmeyecek ücretlendirmede adil olmak da gerekecektir. Geçinme ücreti denilen seviye aşıldıktan sonra, çalışanın memnuniyetini ücretin ne kadar olduğu değil, başkaları ile karşılaştırması etkilemektedir. Bazı personelin kendisi kadar iş yapmadan daha fazla ücret alması da memnuniyetsizliğe yol açacaktır.

Çalışanlar, çalıştıkları kuruluşun uyguladığı ücret sistemi ve terfi politikalarını adil olarak algılamak ve beklentilerine uygun olmasını isterler (Kostak, 2014).

Ücret tek başına ana unsur olarak düşünülmemelidir. Diğer etmenler iyiye ücret fazla sorgulanmayacaktır. Ücret yanı sıra, sigorta primleri, ek ödemeler de iş tatmininde etkili olacaktır.

### **2.2.2.3. İş Güvencesi**

İş tatminini etkileyen örgütsel unsurlardan bir diğeri de iş güvencesidir. İş güvencesi; motivasyon, iş doyumunu, örgüte bağlılık gibi çalışanların davranışlarına yönelik çalışmalarda sıkça kullanılan bir değişkendir. İş güvencesi kavramı; çoğu zaman çalışma hakkının korunması anlamında kullanılmakta olup temelde, geçimini emeği ile sağlayan bağımlı çalışanları, haklı bir neden olmaksızın, işveren tarafından hizmet ilişkisine son verilmesi durumunda, işverenin fesih işlemini sınırlayan veya engelleyen, iş ilişkisini hukuki zemine çeken, böylece hizmet akdinin işçi açısından dayanıksız niteliğini bertaraf eden ve hizmet ilişkisine süreklilik kazandıran, koruyucu yönü ağır basan normatif düzenlemeleri içermektedir (Demir, 1999:30-31; Ünsal, 1992:20-21).

İşten çıkarılma korkusu ve geleceğe yönelik belirsizlik olmaksızın çalışmak, çalışanların genel iş davranışları üzerinde olumlu etki yapacak, kişinin işletmeye olan bağlılığını arttıracak, iş doyumunu yükseltecektir. Geleceğinden emin olmayan kişinin, örgüte yararlı olması ve yüksek performans göstermesi mümkün değildir (Peker ve Aytürk, 2001; 74). İşgörenler genelde kendilerine iş güvencesi sağlayan firmalarda çalışmak istemektedirler. Özellikle yaşlı işgörenler gençlere oranla buna daha çok dikkat etmektedirler (Erdoğan, 2003:239).

İşten çıkarmaların haklı nedenlere dayanmaması ve açıklanmaması durumunda kişiler örgüte karşı olumsuz davranışlar içine girmektedirler. Yönetim-işgören ilişkisinde çalışan güçsüz konumunda olduğundan dolayı bu durum çok nadir görülmektedir. Güç dengesizliği nedeniyle çalışanlar performanslarını azaltma yerine bağlılıklarını ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını azaltma şeklinde tepki gösterebilmektedirler (Chen, Atul ve Chung, 1996: 111).

#### 2.2.2.4. Yükselme ve Gelişme Olanakları

İş tatmininde rol oynayan dördüncü örgütsel etmen yükselme olanağıdır. Bireyler, deneyim kazandıkça daha çok yetki, ücret, saygınlık aramaktadırlar. İçinde bulunduğu örgütün bireylerin yükselmelerine olanak sağlaması, çalışanları daha fazla motive edip, tatmin düzeylerini arttırmaktadır. İş tatmini açısından yükselme olanağı ücretten daha etkilidir (Söyük, 2007:88).

Terfi, insanı çalışmaya sevk eden en önemli etmen olan ihtirası tatmin eden bir araçtır. Eğer işe alınan bir kimse işyerine girer girmez, önünde ilerleme olanağının bulunmadığına ve ücretin artmayacağı duygusuna kapılırsa, her türlü çabanın gereksiz olduğuna inanarak işe karşı olumsuz bir tutum takınabilir. Böyle hallerde memnuniyetsizlik ve şikayetler kaçınılmaz olacaktır (Eren, 2004: 248).

Terfi etmek birey için maddi destek olmasının yanı sıra bireyin sosyal statüsünü de yükseltmektedir. Bireyin yaptığı işte başarılı olması halinde terfi etmesi iş tatminini arttırmaktadır. Başarı değerlendirme sisteminin hatalı olması, yeterlinin yanında yetersizin de ödüllendirilmesi başarılı olduğuna inanan bireyin iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir. Yükselme olanaklarının her bireye eşit tanınması önemlidir. Terfide adil davranılması, örgütsel adalet algısının artmasında önemli rol oynamaktadır (Söyük, 2007: 89).

Örgütler çalışanlarına gelişimleriyle ilgili birçok uygulama (örneğin; bölümler arası rotasyon, meslekle ilgili yeni bilgilerin aktarılması, potansiyel bilgi ve becerilerin değerlendirilmesi, rehberlik ve kariyer danışmanlığı) gerçekleştirmektedir. Ancak söz konusu uygulamaların örgüt tarafından, çalışanlara kendi gelecek planları hakkında hem örgütün içinde hem de dışında yardımcı olmak için tasarlanan bir sistem olarak teşvik edilmesi gerekmektedir. Programa katılmak, onları işte tutmak kadar kendi gelecek planlarını başarmalarına da yardımcı olmakta ve iş tatminleri artmaktadır (Thansky, Cohen, 2001:296).

Gelişme olanaklarının tüm çalışanlara tanınması, eşitlik sağlanması ve boş pozisyonların herkese duyurulması çok önemlidir. Bireyler bu konularda adaletsizlik sezerlerse iş tatminsizliği görülmesi de kaçınılmaz olacaktır.

#### **2.2.2.5. Çalışma Ortamı ve Koşulları**

Hem sosyal açıdan hem de fiziksel açıdan güvenli bir iş ortamında çalışmak, kişinin işine olumlu duygular hissetmesine ve memnuniyetinin artmasına imkan sağlamaktadır. Örgütlerin çalışanların güvenli bir ortamda çalışmalarını sağlamaları gerekmektedir. Bu konuya ilişkin yasal düzenlemeler de bulunmaktadır. Bu düzenlemelerde işverenin, çalışanın güvenliğini sağlamakla ilgili koşullar belirtilmektedir. Aynı zamanda çalışanlarında, iş güvenliği ile ilgili usul ve şartlara uyma yükümlülüğü söz konusu olmaktadır (Reşat, 2007:62).

Çalışma koşulları ki buna öncelikli olarak fiziki koşullar girer, iş doyumunu önemli oranda etkilemektedir. Küçük, dar, sıkışık bir ortamda veya aşırı sıcak ya da soğuk ortamda çalışmaya çalışan adeta mücadele veren personelin mevcut durumdan hoşnut olmayacağı ve iş doyumunu yeterince sağlayamayacağı söylenebilir. Değişen iş güvenliği yasaları da çalışma koşullarının belirlenmesini ve iş yerlerinin risk faktörlerine göre sınıflandırılmalarını da beraberinde getirmektedir ve kurumlara iş yeri koşullarını düzeltmeleri ve iş güvenliğini sağlamaları açısından da zorunluluklar yüklemektedir.

Çalışma saatleri çalışma koşullarının önemli bir alanıdır. Çalışanlarına esnek çalışma saatleri sunan firmaların iş değiştirme eğilimlerinin azaltılmasında önemli bir avantaj elde ederler. İş saatlerinin daha az olduğu ve çalışanlara alternatif çalışma saatleri sunulduğu durumlarda, çalışanların iş yükü fazla bile olsa, iş değiştirme eğilimlerinin azaldığı görülmektedir (Hoon, 2013).

#### **2.2.2.6. Yönetim Biçimi ve Yöneticiler**

İş tatminini etkileyen en önemli örgütsel unsur yönetim şeklidir. Katı denetim yapılan örgütlerde çalışanlar tatminsiz olmaktadır. Denetim, çalışanlara çok az serbestlik tanıyıp kendi başlarına karar almalarını ve katılımlarını zorlaştırıyorsa iş

tatminsizliği ortaya çıkmaktadır. Günümüzde katılımı, yetki devrini, kişisel ve örgütsel gelişmeyi teşvik eden bir ortamın yaratılması, çalışanların tüm potansiyel yeteneklerinden yararlanma ve geliştirmeye yönelik, insana değer veren, katılımcı, karar vermeye olanak sağlayan bir yönetim tarzı benimsenmelidir (Söyük, 2007:92).

Bireyin tatminini etkileyen faktörlerden bir diğeri de idari kararlara katılma derecesidir. İş tatmini, kararlara katılma derecesi ile paralellik göstermektedir. Bu faktör, bireylerin idari kararlardaki yetkisini içermektedir. Bireylerin kendi işlerini belirlemedeki otorite derecesi ve kurumun gidişini belirleyen çalışmalarda söz sahibi olma derecesidir. İdari kararlara katılımın artması, değişime yönelik muhalefetin azalmasını sağlar ve araştırma verimliliğinde önemli bir unsur olan yeniliklere ortam hazırlar (Karaman ve Altinoğlu, 2007:113).

Kararlara katılım göstermelik olarak yapılmamalıdır, çalışan kararlarını alan yönetici kendi bildiğini okumaya devam ederse bu da doyumсуuzluk yaratacaktır. Tüm çalışanlar bir daha kararlara katılmaz ve bu durumdaki yöneticilere örgütlerde güven kalmaz.

İnsanların özellikle kendilerini etkileyecek kararlara katılma istekleri çok şiddetlidir. Çalışanları etkileyecek kararlar alınırken çalışanlara danışılmaması ve alınan kararların uygulama safhasına gelinceye kadar çalışanlardan saklanması organizasyonlarda en sık rastlanan hatalardır. Çalışanları ilgilendiren kararlar alınırken, çalışanların düşünceleri dikkate alınmalı ve bu düşüncelerden yararlanma yolları aranmalıdır. Bu davranış şekli, çalışma yerinde “birlikte çalışma” havası yaratacak ve ortaya çıkan “biz” fikri kuvvetli bir özendirme unsuru olacaktır (Eren, 2004:553).

Yetki devri iş doyumunda önemli bir yere sahiptir. Yetki devri sayesinde çalışanlar kendilerine güvenildiğini hissederler ve bu da aynı zamanda onların kendilerine olan özgüveninin artmasını sağlar. Böylece astların sorun çözme ve bir iş başarma ihtiyaçları giderilerek, çalışanların morallerinin artmasına yardımcı olur. Diğer yandan daha çabuk harekete geçme, hızlı ve daha doğru kararlar alabilme olanağı sağlar. Yetki devri ile sorunlara daha yakın konumda olan kişilerin, daha isabetli davranmalarını ve zaman yitirmeden karar vermeleri sağlanabilmektedir.

Yönetici astlarına yetki devri yapacağı zaman mesajın astları tarafından doğru şekilde anlaşılabilmesine özen göstermelidir. Çünkü yetki devri devrinin amacı, görevin daha etkin bir biçimde yürütülmesi, yetkinin daha etkin biçimde kullanılmasıdır. Yetki devri sayesinde çalışanlar kendi yetenek ve becerilerini kullanma fırsatı bulurlar. Böylece, çalışanlar ortaya konan başarının kendilerine ait olduğuna inanırlar (Us, 2007:12).

Yöneticinin çalışanlara davranış biçimleri de iş doyumlarını etkiler. Çalışanlar işleriyle ilgilenen, kararlara katılma olanağı tanıyan, başarıları ödüllendiren, astlarını dinleyen ve çözüm üretmeye çalışan, adil davranan, insan odaklı bir yönetici tercih etmektedirler.

Yöneticilerin çalışanların değer yargılarına, yaradılış ve kişilik özelliklerine önem vermesi çalışanlarına karşı samimi ilgi ve yakınlık göstermesi, sorunları çözmeye yönelik tutumlar sergilemesi, böylece oluşan dostluk ve karşılıklı sevgi-saygı, çalışanların yöneticilerine karşı olan bağlılıklarını artırıp verilen görevleri daha bir şevk ve istekle yapmalarını sağlamaktadır (Erdoğan, 2002: 34).

Terfiler, prim ödemeleri, rotasyon gibi pek çok kararda yöneticinin kararı ve imzası vardır. Adil ve demokratik paylaşım önemlidir. Çalışanlar yöneticilerini hep bu noktalarda değerlendirirler.

Yönetici, organizasyona ve çalışanlara karşı bir sorumluluk taşıdığını aklından çıkarmadan, yapılacak görevleri eşit şekilde dağıtmalıdır. Çalışanlarını yeterince tanımalı, onların istek, arzu ve düşüncelerini göz önünde bulundurarak görev dağılımını ve yönetimi bu şekilde sağlamalıdır. Çalışanın yetenek ve kişilik yapısını iyi bir şekilde analiz ederek birey-iş uyumunu sağlamalıdır. Sonuçta bu durum çalışanların tatmin düzeyine etki eder. Benzer şekilde çalışanların yöneticilerini kendilerine yol gösteren ve kararlara katılmalarını sağlayan kişi olarak algılamaları da tatmin düzeylerinde artışa yol açar (Özgen v.d. 2006:63).

Bir örgütteki astlar ve üstler arasındaki ilişkiler hiyerarşik yapıyı oluşturur. Yönetici ve astları arasındaki ilişkilerin boyutu ve niteliği çalışanın duyduğu memnuniyeti etkilemektedir. Bu memnuniyetin oluşabilmesi için öncelikle karşılıklı

güven ortamının oluşması sağlanmalıdır. Günümüzde yönetime güven çalışanın işletmeye bağlılığını ve memnuniyetini artıran önemli bir unsurdur (Selen, 2003:28).

### **2.2.2.7. Örgüt Kültürü ve Bireylerarası İlişkiler**

Örgüt kültürü, bir örgütteki yaşamı karakterize eden inançlar, gelenekler, değer sistemleri, davranışsal normlar ve iş yapma biçimlerini kapsayan bir bütün olarak tanımlanır (Gümüştekin, 2008).

Örgüt kültürünün çalışanlarca anlaşılması, benimsenmesi ve paylaşılması, diğer bir deyişle örgüt kültürünün güçlü olması, iş tatminine önemli katkılar sağlamaktadır. Paylaşılan ortak değerler, normlar, davranış biçimleri, çalışanların örgüte bağlılığını geliştirmekte; çalışanların davranışlarının tutarlılığını arttırmakta, örgütte birliktelik duygusu sağlamakta ve “biz” duygusunu geliştirmektedir. Bunun yanı sıra, çalışanların kendilerini bir bütünün parçaları saymalarına, kendilerini rahat hissetmelerine ve huzurlu bir ortam içinde çalışmalarına imkan sağlamaktadır (Devecioğlu, 1995:69).

Yapılan çalışmalar ışığında örgüt kültürü organik (esnek ve spontane) ve mekanik (emir, kontrol ve istikrar) açıdan incelenebilmektedir. Çalışanların; istikrar, emir ve kontrol üzerine yapılaşmış hiyerarşi ve pazar kültürlerine sahip olan örgütler yerine; çalışanlara rehber olma, esneklik ve spontane olmayı vurgulayan klan ve adokrazi kültürlerine sahip olan örgütlerde işlerinden daha fazla tatmin olmaları beklenmektedir (İşcan ve Timuroğlu, 2007:28).

Örgüt büyüklüğünün örgütsel davranış değişkenleri üzerindeki etkisi genel olarak olumludan çok olumsuzdur. Örgütsel faaliyetlerin artması “Behemot Sendromu” olarak adlandırabileceğimiz bir dizi birbirleriyle ilişkili semptom ve sorunlar yaratır. Daha büyük örgütsel hacim çalışan doyumunu azaltırken, doyumsuzluk çalışanların devamsızlığını artırma eğilimindedir. Daha büyük örgütsel hacim çalışanların birbirleriyle ve örgütle uyumlaştırma işini karmaşıklaştırır, işe karşı engellemeler artar ve verimlilik azalır. Bu bağlamda işletme yönetiminde yeni iş baskıları gelişirken, örgüt içerisinde bir takım sorunlar ortaya çıkar (Keçecioğlu, 2008).

Grup ilişkilerinde güven; açıklık, dürüstlük, karşılıklı anlayış ve uzlaşmanın olduğu bir çalışma ortamının oluşması ve gelişmesine yardımcı olabilecektir. Çalışanların ilişkilerinde başarılı ve uyumlu olmalarını, işbirliği yapmalarını temel alan böyle bir ortam, grubun etkin çalışmasını sağlarken motivasyonunu da yükseltebilecektir. Bu açıdan, başarılı bir grup içinde işin severek birlikte çalışmak, birçok çalışan için başlı başına bir motivasyon kaynağı olabilecektir (Tüter, 2003).

Kişinin çalışma arkadaşları ile işbirlikçi ve arkadaşça bir ortamda çalışması işten aldığı tatmini etkilemektedir. Örgütsel yaşamda çalışma arkadaşları arasında dayanışmanın olması tatmin düzeyini artırmaktadır. Saldırgan davranışlar ve dayanışmanın olmadığı örgütlerde çalışanlar, birbirlerine güvenmemekte ve tatminleri azalmaktadır (Söyük, 2007: 93).

### **2.3. İş Tatmininin Sonuçları**

İş tatminsizliğinin sonuçları, işgörenin fiziksel ve ruhsal sağlığını, örgütün çalışma ortamını ve verimliliğini etkilemesi açısından önemlidir.

İşine karşı olumlu tutum geliştiren birey, bu olumlu tutumu iş yaşamı dışında da sürdürmektedir. İşlerinde tatmin olmayan işgörenler, işleriyle ilgili olmayan faaliyetlerde de, mutsuzluk yaşamaktadırlar (Sy ve ark, 2006:525). İş tatmini bireylerin örgüt yaşamlarında ve kendi hayatlarında pek çok önemli sonuçlara neden olabilmektedir. Aşağıda bu sonuçlara yer verilecektir.

#### **2.3.1. İş Tatmininin Örgütsel Sonuçları**

İş tatmininin olumlu ve olumsuz örgütsel sonuçları bulunmaktadır. Çalışanların iş tatminin sağlanması çalışanların buldukları işyerine uyumunu, verimliliğini olumlu yönde etkileyecektir (Gedik vd., 2009:2). Bunun sonucunda iş yavaşlatma, bölüm veya gruplar arası dengenin bozulması şeklinde görülebilecek bazı aksamalar yok edilecektir, işyerinde verimlilik ve etkinlik artacaktır. Ayrıca, yöneten ve yönetilenler arasında sürtüşme ve çekişmeler minimum düzeye inecek, işyerinin sürekliliği sağlanacaktır (Erdoğan, 1996:16-17).



İş tatmininin örgüt açısından önemli olumsuz sonuçları arasında, başarı, devamsızlık ve işgücü devri, işe bağlılık, yüksek hata ve düşük verimlilik, işe yabancılaşma, tükenme gibi pek çok şey sayılabilmektedir.

İş tatmini işteki başarıyı artırmada bir etkidir. Mutlu olan birey daha isteki çalışacağından dolayı işindeki başarısı da artmaktadır. İş tatminsizliği yaşayan bireyler örgütte devamsızlık yapmaktadırlar. Devamsızlık “herhangi bir neden belirtmeksizin programlanmış bir işi sürdürmede çalışanın herhangi bir nedenle işe gelmemesidir” (Budak, 1999:51). İşe devamsızlık, özellikle finansal kayıplar ve örgütsel performans üzerindeki olumsuz etkileri nedeni ile çok fazla olumsuz sonuçlar doğurmakta ve çalışanın örgütsel üyeliğinin sona erdirilmesinin mümkün olmadığı durumlarda tepkinin ortaya konulmasını sağlayan alternatif bir davranış olmak gibi bir özelliğe sahip bulunmaktadır (Şengül, 2008:45). Çalışan memnuniyeti ve devamsızlık arasındaki ilişkiyi ele alırken, mazeretsiz devamsızlığın göz önüne alınması daha uygun olacaktır. Özellikle çalışanlar yorgunluk, can sıkıntısı, bıkkınlık, ara verme isteği gibi nedenlerle devamsızlık yapıyorlarsa devamsızlığın nedeninin çalışan memnuniyetsizliği olduğu çok açıktır (Telman ve Ünsal, 2004:71). Devamsızlık için bireyler bir plan yapmaya gerek duymaz, önlerine çıkan her türlü fırsatı değerlendirirler. Özellikle hafta başı ve hafta sonu işe gelmezler, iş yapar gibi meşgul görünürler, iş arkadaşları ile önemsiz konularda sohbet etmek, işi geciktirmek, kuralları kasıtlı olarak görmezden gelerek otoriteye karşı çıkmak, iş arkadaşlarına ve üstlerine karşı saldırgan davranışlar sergilemek, öç almak, misilleme yapmak gibi davranışlar sergileyebilmektedirler (Davis ve Newstrom, 1989:182; Bowling v.d. 2006:318). Ancak, işletmelerde, haklı nedenlerle yapılan devamsızlık ile iş tatminsizliğinden kaynaklanan devamsızlığı ayrı değerlendirmek gerekmektedir.

İş tatminsizliğinin önemli bir diğer sonucu işgücü devridir. İşgücü devri, bir işletmedeki çalışanların iş doyumlarının ve işletmeye bağlılığının en iyi göstergesi olmakta ve çalışanın örgütsel üyeliğini kendi isteği doğrultusunda sona erdirip, işinden ayrılması olarak tanımlanmaktadır (Humphreys, 2005: 121).

Çalışanlar daha iyi iş fırsatları bulduklarında tatminsizliklerini net ve belirgin bir şekilde gösterme eğilimindedirler. Bu durumda, bireyler kendilerine daha uygun iş imkânı olduğunu bildiklerinde, işten ayrılmalarında tatminsizlik duyguları daha da önemli bir rol oynamaktadır O anki işinden tatmin olmayan personel, alternatif işler aramakta ve çoğunlukla da bulmaktadır (McCormik ve Ilgen, 1987:314; Trevor, 2001:631).

İşgücü devri işletmelerde önemli maddi ve manevi kayıplara neden olabilmektedir. İşgücü devrinin yüksek olması işletmede; işgören seçimi, işe yerleştirme ve oryantasyon eğitimlerinin artması, iş kazalarının sayısının artması, işten ayrılan ve onun mesai arkadaşları arasında moral bozukluğu gibi olumsuz sonuçlar yaratabilmektedir. Yüksek yetkinlik gerektiren işlerde yüksek devir oranı olursa işletmenin verimliliğinde kurumsal performansında ciddi olumsuzluklar yaşanabilir (Saruhan ve Yıldız, 2002:256).

Örgütlerde iş tatminsizliği beraberinde işe yabancılaşmayı getirir. bireyin toplumsal, kültürel ve doğal çevresine olan uyumun azalması, özellikle çevresi üzerindeki denetiminin azalması ve bu denetim-uyum azalmasının giderek bireyin yalnızlığına ve çaresizliğine yol açması veya üye olduğu toplumdan uzaklaştırılmış aynı topluma ve toplumun getirdiği kültüre düşman kılınmış bireyin durumu olarak tanımlanabilir (Soysal, 2014:29). İşe yabancılaşmanın boyutları ile işin niteliği arasında yüksek bir ilişki olduğuna dair çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu araştırmaların sonuçlarına göre işin içeriğinin dar ve tekdüze oluşu, iş doyumsuzluğu, beceri çeşitliliğine elverişli olmaması, işin çalışanların özerklik gereksinmesine yanıt verememesi gibi iş ilgili etkenlerin ise yabancılaşmaya neden olduğunu belirlenmiştir (Çalışır, 2006:34).

Yabancılaşmanın yaşandığı yerlerde yalnızca birey değil, örgüt ve toplumun geneli de olumsuz yönde etkilenir. İşinde kendini özgür hissetmeyen, karar verme yetkisi kısıtlanan, örgüt politikalarında etkisiz kalan, monoton çalışma süresi boyunca sürekli aynı şeyi tekrar eden, çalışma arkadaşlarından tecrit edilmiş bireyin bu gibi nedenlerle yabancılaşma yaşaması iş görende kalıcı fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklara sebebiyet verir. Daha önceki bölümlerde de değindiğimiz gibi

yabancılaşmanın, iş göreni çeşitli rahatsızlıklara sürüklemesi yanında devamsızlık, yüksek iş gücü devri, iş kazaları, işe ilginin azalması, gibi pek çok olumsuz etkisi söz konusudur (Parsak, 2010:17).

Yabancılaşma, iş ve aile ilişkilerinde bozulmalara, işe bağlılığın azalmasına, alkole sığınma veya uyuşturucu kullanmaya, psikosomatik ve psikososyal rahatsızlıklara (örneğin, güçsüzlük hissi, yalnızlık hissi, yönelimsizlik gibi), performansta düşümlere, yüksek işgücü devrine, iş yavaşlatmaya, strese, toplum düşmanlığına neden olma gibi istenmeyen sonuçların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır (Şengül, 2008:65).

### **2.3.2. İş Tatmininin Bireysel Sonuçları**

Yöneticiler, örgütlerinde çalışan işgörenlerinin iş tatmininin yüksek olmasını isterler. Bundan dolayı iş tatminini sağlamak ve yükseltmek için de olanaklarına ve tecrübelerine göre çaba harcarlar. Bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşılmasında önemli bir etken olan iş tatmininin sağlanması ve yükseltilmesi için her şeyden önce iş tatminini etkileyen faktörler hakkında sağlıklı bilgi sahibi olunmalıdır (Akıncı, 2002: 4).

Yapılan işte başarıya ulaşmanın büyük ölçüde bireylerin iş tatminin sağlanmasından geçmesi, iş tatmininin yönetim alanda önemli bir konu olmasını sağlamıştır (Yousef, 1998:184). İş tatmininin olumlu sonuçlarının yanında, iş tatminsizliği de olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. İş tatmininin olumlu sonuçları arasında performans, motivasyon, başarı, verimlilik, yaşam tatmini, güdülenme gibi sonuçlar ortaya çıkarken, iş tatminsizliği sonucunda da psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklar gibi çeşitli sonuçlarla karşılaşmaktadır (Davran, 2014: 52-63).

İş tatmininin sonuçları, işgörenin fiziksel ve ruhsal sağlığını, örgütün çalışma ortamını ve verimliliğini, toplumun huzurunu, ekonomik gelişmesini, tasarruf ve sosyal israf anlayışını etkilemesi açısından göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir (Akıncı, 2002:6). İş tatmininin örgütlerin temel kaynaklarından insan unsurunun etkinliğinin ve performansının artırılmasında önemli bir rol oynaması, örgütlerde iş

tatminini etkileyen faktörlerin araştırılmasının önemini artırmaktadır (Yazıcıoğlu, 2010: 246).

Çalışanlar örgütlerin en önemli kaynaklarıdır. Bir örgütün başarılı ya da başarısız olması insan kaynaklarının girdileri ile özetlenmeye başlanabilir. İşgörenlerin performansına ön ayak olan faktörler araştırmacıların ilgisi çeken temel konuların başında gelmektedir. Tatmin düzeyi ve motivasyonu yüksek çalışanların yaptıkları işlerde arzulanan bir performans sergilemeleri başarılı örgütlerin temel gücüdür (Kumar, Gark, 2011: 672).

Schermerhorn (1993) iş tatminini, iş görenin işine karşı çeşitli etkili ve duygusal tepkiler olarak tanımlamıştır (Kumar, Gark; 2011: 672). Bireylerin işlerine karşı tatmin düzeyleri, içinde buldukları psikolojik veya duygusal durumların da aynı zamanda aynası niteliğindedir.

İş tatmininin sağlanması örgütlerdeki işgörenlerin yerine getirecekleri faaliyetlerin kalitesinde önemli bir etkiye sahiptir. Tatmine ulaşmış işgörenler daha çok çalışırlar ve daha iyi hizmet sunarlar ayrıca içinde oldukları örgütlere daha çok ilgili olmaya ve kendilerini daha kaliteli hizmet sunmaya adanmaya da eğilimli olurlar (Yazıcıoğlu, 2010: 245).

İş tatmininin en önemli bireysel sonuçlarından biri motivasyondur. Motivasyonun çeşitli yazarlar tarafından değişik açılardan ele alınmış olması birçok tanımının yapılmasına neden olmuştur. Aşağıda bu tanımlardan bazıları verilmektedir (Özdevecioğlu, Bulut, Tekçe, Çirli, Gemici, Tozal, Doğan, 2003: 130).

- Motivasyon, bir insan belirlenmiş bir hedef için harekete geçiren güçtür (Ertürk, 2000).
- Motivasyon, kişilerin belirli bir amaç gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranmalarıdır (Koçel, 1999).
- Motivasyon, bir veya birden fazla insanın belirli bir yöne doğru devamlı şekilde harekete geçirmek için yapılan çabaların toplamıdır (Eren, 1993).

Çalışanların motivasyonun sağlanması iş hayatının önemli konuları arasında yer almaktadır. Çünkü motivasyon hem çalışanın hem de örgütün performansında önemli rol oynamaktadır. Performansı artırmak isteyen bir yönetici, çalışanların tutum ve davranışlarını, arzu ve isteklerini, fikir ve duygularını ve bunlara etki eden örgüt içi ve örgüt dışı faktörleri dikkate almalıdır(Ağırbaş, Çelik, Büyükkayıkçı, 2005: 328).

Motivasyon ve iş tatmini hem birbirinden bağımsız, hem de birbiriyle kesişen iki olgudur. İşletme, işgörenlerin ihtiyaç ve amaçlarını tatmin etme isteğini olumlu yönde artıracak bir iş atmosferi oluşturur ve işgörenin önüne performansla bağlantılı ödüller koyar. İçsel ödüller doğrudan motivasyon yükselmesine neden olur (Altuğ, 1997: 90).

İş hayatında motivasyon kullanımının temel amacı; örgüt amaçlarının gerçekleştirilmesi için personelin yüksek derecede performans göstermesini sağlamaktır (Koçel 2001, Kılınç, Polat 1997).

Mottaz (1987) farklı yaş grupları ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasının sonucunda, genç çalışanların içsel motivasyona çok önem verdiğini, bu nedenle yaşı daha büyük olan çalışanlara göre iş değiştirmeyi daha eğlenceli buldukları görülmüştür. Yaşı daha büyük olan çalışanların ise dışsal motivasyon faktörlerine daha fazla önem verdikleri, buna bağlı olarak da ücret artışı ve iş yerinden sağlanan olanakların varlığına bağlı olarak iş doyumunun arttığı ifade edilmektedir (Eğinli, 2009: 38-39).

Yaşamını devam ettirebilmek açısından örgütlerin başarı olması büyük bir önem arz etmektedir. Örgütlerin başarılı olması da bireylerin iş tatmininden geçmektedir. İş tatminine ulaşmış bireylerde başarı kendiliğinden gerçekleşen bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

Feldman, Arnold (1983) ve Poon (2004) İşletmelerin başarısında en önemli unsurlardan birisi insan faktörüdür. İşletmelerin daha verimli ve etkili olabilmeleri, rekabet avantajı sağlayabilmeleri ancak çalışanlarının başarısına bağlıdır. Çalışanların yüksek performans göstererek verimli bir şekilde çalışabilmeleri ise

işlerinden tatmin olarak motive olmalarıyla mümkündür diyerek başarının iş tatmininde saklı olduğunu ortaya koymuştur (Akkoc, Çalışkan ve Turunç, 2012: 107).

İş tatmini ile başarı arasındaki ilişkiyi açıklayan birinci görüş tatminin başarıyı artırdığı yönündedir. Herzberg'in iki faktör kuramı bu görüşün bilinen en önemli destekleyicisidir. İş tatmini ile başarı arasındaki ikinci görüşe göre başarı tatmine yol açar. Eğer iş gören üstün başarı elde ettiğinde kendince önemli bir ödül alırsa sonunda tatmin olacaktır. İş tatmini ile başarı arasındaki ilişkiyi açıklayan üçüncü görüş ise başarı ve tatmine ödüllerin sebep olduğudur (Dağdeviren, 2007: 69)

İş tatmininin önemli bireysel sonuçlarından biri olan verimlilik işletmeler açısından son derece önemsenen ve önemsenmesi gereken kavramların başında gelmektedir. Literatürde çok çeşitli tanımlarının bulunmasıyla beraber hemen hemen hepsinin de verimlilik konusunda ortak bir paydada buluştukları gözlemlenmektedir. Uluslararası alanda faaliyet gösteren kuruluşlar verimliliği şu şekilde tanımlamışlardır: OECD'ye göre verimlilik çıktının üretim öğelerinden birine bölünmesine eşittir. ILO'ya göre verimlilik üretimin toprak, sermaye, işgücü ve organizasyonun oranı verimlilik ölçüsüdür. EPA (European Productivity Agency)'ya göre verimlilik her bir üretim öğesinin etkili kullanım derecesidir (Tor, 2011: 9).

Hawthorne araştırmalarında iş tatmini ile verimlilik arasında pozitif bir ilişkinin var olduğunu göstermiştir. Brayfield, Crakett (1955) ve Vroom (1964) gibi araştırmacılar da iş tatmini ile verimlilik arasında olumlu sayılabilecek bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır (Pekel, 2001: 96).

Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan bir araştırmaya göre, çalışanların %97'si motivasyonun verimliliklerine etkisinin çok büyük olduğunu belirtirken, %92'si ise motivasyonun firmalarına bağlılıklarını sağlayan anahtar bir faktör olduğunu ifade etmişlerdir. Çalışanların iş tatmininin yüksek olduğu şirketlerde, daha yüksek müşteri memnuniyeti (%38), daha yüksek verimlilik (%22) ve daha yüksek kâr (%27) elde edildiği belirlenmiştir (Özdemir, Muradove, 2008: 150-151).

Belirli bir yaşa gelmiş olan insanların çoğu yaşamının büyük bir bölümünü çalışarak geçirmekte, yaşam enerjilerinin önemli bir kısmını iş hayatlarına aktarmak zorundadırlar. İş tatmininin bir sonucu olarak yaşam tatmininin oluşması konusu literatürde karşımıza sık sık çıkmaktadır.

Saari ve Judge (2004) çalışmalarında “İş bir kişinin yaşamının önemli bir parçası olduğundan, iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki bağlantı anlamlıdır. İş ve yaşam tatmini ilişkilidir; çünkü; çalışanlar iş ortamlarının dışındaki olaylar ve durumlardan etkilenirken, iş dışı olaylarla ilgili davranış ve duygularda iş tatmininden etkilenmektedir.” şeklinde bir sonuca varmıştır (Aşan, Erenler, 2008: 207).

İş tatmini-yaşam tatmini ilişkisini açıklayan pek çok araştırma göze çarpmaktadır. Özdevecioğlu ve Doruk 2009 Kayseri’de yaptıkları çalışmada iş tatmini ile yaşam tatmini arasında pozitif yönlü ve orta şiddette bir ilişki bulmuşlardır. Kamu çalışanları üzerinde yapılan bir çalışmada da iş tatmini ile yaşam tatmini arasında ılımlı bir ilişki bulunmuştur (Kale, 2015: 107).

İş tatmini kadar iş tatminsizliği de pek çok bireysel sonuca neden olmaktadır. İş tatminsizliği kişilerde psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar oluşturabilmektedir. İnsanlar kişisel yeteneklerini ortaya koymak ve bunları gerçekleştirmek isterler. Bunları gerçekleştirme konusunda oluşan herhangi bir olumsuz durum ve algılama çalışanlar üzerinde iş tatminsizliğine dolayısıyla da psikolojik sorun ve şikayetlere yol açabilmektedir (Gignac and Aplebaum, 1997, aktaran, Bozkurt, Bozkurt, 2008).

Nedeni ne olursa olsun, psikolojik bir tatminsizliğe uğrayan çalışan bununla ilgili belirli bir davranışsal bozukluk içine girebilir ve bu davranışını herkese uygulayabilir. İş tatmininin psikolojik sonuçları arasında (Davran, 2014: 61):

- Saldırgan davranışlar
- Geriye yönelik ve dönüş davranışları
- Tekrar denenmek istenen sabit davranışlar
- İşini olurlu bırakma hali yer almaktadır.

Ardınç ve Türker (2001) yaptıkları çalışmada iş tatmini elde edemeyen kişinin psikolojik olgunluğa erişmesi zorlaşır ve bu durum bireyi hayal kırıklığına uğratar. İş tatmini çalışanın verimliliğini artırırken iş tatminsizliği çalışanın verimliliği ve performansını düşürmektedir. Bu psikoloji içindeki çalışan işini sabote edebilmekte ve hatta işten ayrılabilir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 3).

İş tatminsizliği ile ilgili bir diğer sonuç iş stresi olarak karşımıza çıkmaktadır. İş stresi, belirsizlik içeren ve çalışanın kontrolü dışındaki çalışma deneyimlerinin sonucu olan (Judge and Colquitt, 2004) ve bireyi fiziksel ve duygusal anlamda tehdit eden, iş ortamının özelliklerine karşı sergilenen bir reaksiyondur (Büte, 2011: 180). French (1974) ise, iş stresini, çalışan ile çevresi arasındaki etkileşim sonucunda ortaya çıkan gerilim durumu olarak tanımlamıştır.

Literatürde yapılan çalışmalara bakıldığında iş tatmini ile iş stresi arasında negatif bir ilişkinin olduğu, iş stresinin artması ile iş tatmininin azalacağı varsayılmaktadır. İş stresi, dolayısı ile iş doyumsuzluğu sonucunda pek çok psikosomatik rahatsızlıkların ortaya çıktığı anlaşılmıştır (Başaran, 1991:207). Erdemir ve Koç (2009) tarafından yapılan bir başka araştırmada da iş tatmini, stres ve örgüte bağlılık arasında negatif yönlü ilişki olduğunu tespit etmişlerdir (Erdemir ve Koç, 2009: 1401).

İş tatmininin işgörenlerin fizyolojik ve ruhsal sağlıklarının aynı zamanda da duygularının bir belirtisi olması sebebiyle iş tatminsizliği de gerek ruhsal gerekse de fizyolojik olarak işgörenlerin üzerinde çeşitli etkilere sahiptirler. Stresli ortamlarda çalışan işgörenlerde psikolojik tatminsizlik oluşmakta ve bunun sonucunda zihinsel ve fiziksel davranış bozuklukları ortaya çıkmaktadır (Eren, 1996: 255'den aktaran Akıncı; 2002: 7).

İş tatmininin yapılan bir diğer tanımında ise yine iş tatminsizliğinin fizyolojik sonuçlarına vurgusu şu ifadelerde yapılmıştır: “İş tatmini, çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlıkları yanında, bireysel fizyolojik ve ruhsal durumlarının bir belirtisidir. Ayrıca, iş tatmini, işten elde edilen maddi çıkar ile işçinin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı bir mutluluktur (Bingöl,1990:201'den aktaran Eronat, 2004: 12).



İş tatminsizliği yaşayan bireylerde görülen önemli sonuçlardan biri de tükenmedir. Tükenme, kişinin aşırı çalışma sonucu işlerinin gereklerini yerine getiremez bir hale gelmesi ve duygusal olarak kendisini tükenmiş hissetmesidir (Köse ve Gülova, 2006: 256). Sağlık çalışanlarında en çok görülen ve üzerinde en çok çalışma yapılan konu tükenme konusudur. Tükenmeyle birlikte birey düşük kişisel başarı duygusuna kapılır. Düşük kişisel başarı duygusu ise kişide suçluluk ve yetersizlik duyguları ile birlikte kişinin kendisini olumsuz olarak değerlemesi söz konusu olmakta, kişi boşuna çalıştığını, işinde ilerleyemediğini, boşuna zaman harcadığını düşünerek, aynı zamanda kendi başarısına da gem vurmaktadır (Silah, 2001; 163).

İş tatminsizliğinden etkilenme düzeyi kişiden kişiye değiştiği gibi, aynı kişide bile zaman, zaman farklılıklar gösterebilmektedir. Bu grupta yer alan belirtiler daha çok fiziksel nitelik taşıyan tansiyon yükselmesi, sindirim bozukluğu, terleme, nefes darlığı, baş ağrısı, yorgunluk, alerji, mide bulantısı ve cilt hastalıklarıdır. Öte yandan, kronik stresten etkilenme sonucu vücudun bağışıklık sistemini zayıflatarak kansere neden olmaktadır (Davran, 2014: 64).

## **2.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini**

Çalışanların ÖVD göstermelerine neden olan faktörler üzerine birçok araştırma ve çalışma yapılmıştır. Bu kapsamda Sosyal Mübadele Teorisi (SMT), çalışanların neden ÖVD gösterdiklerini açıklayabilmesi açısından ön plana çıkmıştır. Blau tarafından 1964 yılında geliştirilen bu teori, sosyal mübadele ve ekonomik mübadele olmak üzere iki çeşit ilişkinin varlığını vurgulamaktadır. SMT'nin ortaya koyduğu ve ÖVD araştırmalarına temel olan sosyal mübadele ilişkisinde, taraflar arasındaki karşılıklı ilişkiler belirli bir zorunluluğa dayandırılmamıştır. Bu mübadelede edilen neticeler, karşılıklı güven ve arkadaşlık duygusunun bir yansımasıdır. Bu teoriye göre, bir çalışan işinden tatmin olursa, örgüt yararına olumlu davranış içerisine girecektir (Organ ve Ryan, 1995:480; Mert, 2011:119).

ÖVD'nin belirleyicileri arasında iş tatmininin önemli bir yeri vardır (Mert, 2011:119). Bu nedenle, iş tatmininin, ÖVD üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu gösteren bir çok araştırma yapılmıştır.

ÖVD ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan bir başka çalışmada, işin niteliğinden tatmin, yöneticiden tatmin, yönetsel yaklaşımdan tatmin, çalışma arkadaşlarından tatmin, ücret tatmini, kurum imajından tatmin alt boyutları ile ÖVD arasında pozitif yönlü ilişkiler belirlenmiştir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 1-30).

Toker tarafından demografik değişkenlerin iş tatminine etkisinin incelendiği araştırmada iş tatmini alt boyutları olarak; iş arkadaşlarından tatmin, yönetimden tatmin, ücret tatmini, yükselme ve işin yapısı incelenmiştir. Alt boyutlarla iş tatmini arasında yine ilişkiler olduğu ifade edilmiştir (Toker, 2007:106).

Tayvan’ da Chang ve Chang bir hastanede çalışan 232 hemşireye yönelik bir çalışma yapmışlar ve bu çalışmada hasta odaklı çalışma ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkileri ölçmüşlerdir. Bu çalışma sonucunda örgütsel vatandaşlık puanları yüksek olan çalışanların daha fazla hasta odaklı çalıştıkları sonucuna varmışlardır ( Chang ve Chang 2010:214-225).

Endonozya’ da 270 kamu çalışanına liderlik, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık konularında bir anket yapılmıştır. Çalışma sonucunda iş tatmini yüksek çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı puanları da yüksek bulunmuştur. Ayrıca liderlik davranışlarının da iş tatmini ve örgütsel vatandaşlığı olumlu yönde etkilediğini aynı çalışmada belirtmişlerdir (Budiyanto, Oetomo ve Heingvidi, 2011:192).

Fisk ve Friesen 126 sağlık çalışanında yine liderlik davranışları, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık düzeyi arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik yaptıkları araştırmalarında liderlik davranışının iş doyumunu ve ÖVD gösterme düzeyini etkilediğini saptamışlardır (Fisk ve Friesen, 2012:1-12).

Gürbüz “İş Tatmini ve Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi” adlı çalışmasında, işgörenlerin iş tatminlerinin, sergileyecekleri ÖVD’ni anlamlı düzeyde etkilediğini tespit etmiştir (Gürbüz, 2008: 49-77).

Gonzalez ve Garazo yaptıkları çalışmada, iş tatmini ve ÖVD arasında anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Tatmin olmuş işgörenin motivasyonunun yüksek olacağı

ve buna bağlı olarak da ÖVD'nin artacağını söylemişlerdir. Yapılan çalışmada en büyük ilişki iş tatmini ve örgütsel sadakat arasında çıkmıştır (Gonzales ve Garazo, 2006: 23-50) .

Demirel ve Özçınar, ÖVD ile ücret, iş ortamı arasında pozitif yönlü orta düzeyde; kariyer fırsatı ÖVD arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirlerken, iş ortamı ile örgüte ve role ilişkin ÖVD arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğunu saptamışlardır. Genel olarak ÖVD boyutları ile iş tatmini arasında ise pozitif bir ilişki olduğunu aynı çalışmada ifade etmişlerdir (Demirel ve Özçınar, 2009:129-145).

Murphy ve arkadaşları, “İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı” adlı çalışmalarında, iş tatmini ve ÖVD arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varmışlardır (Murphy v.d., 2002: 287-297). Yine 2006 yılında yapılan bir başka çalışmada, iş tatmini ile ÖVD arasında pozitif bir sebep sonuç ilişkisi tespit edilmiştir (İllies v.d. 2006: 561-575).

Mert 2010 yılında 350 yöneticiyle bir çalışma yapmıştır. İşin kendisinden duyulan tatmin, ücretten duyulan tatmin, terfiden duyulan tatmin, ödülünden duyulan tatmin ve iş arkadaşlarından duyulan tatminin, yöneticilerin bireye ve örgüte yönelik olarak gösterdikleri iki ayrı ÖVD'yi ne şekilde etkilediği tespit edilmeye çalışılmıştır. ÖVD, terfiden duyulan tatmin ve işin kendisinden duyulan tatmin ile aynı yönlü ve anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu, ancak diğer iş tatmini alt boyutları ile anlamlı bir ilişki içerisinde olmadığı tespit edilmiştir. ÖVD-Örgüt ise, ücret haricindeki iş tatmini alt boyutlarından olumlu yönde etkilendiği sonuçlarına ulaşmıştır (Mert, 2010:136).

352 otel çalışanına 2014 yılında yapılan çalışmada içsel-dışsal iş tatmini ve genel iş tatmini puanları ile ÖVD arasındaki ilişkilere bakılmıştır. Çalışma sonucunda yine iş tatmininin tüm boyutları ile ÖVD arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler saptanmıştır (Yeşilyurt ve Koçak, 2014:310).

Bir sonraki bölümde değineceğim araştırmamızda da iş tatminin ÖVD etkisine yer verilmiştir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

#### 3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüzde, işletmelerin yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmesi ve rekabet avantajını koruyabilmesi için sahip oldukları en önemli kaynağın insan olduğu görüşü hakimdir. Çalışanların en ufak bir bölümünün bile memnuniyetsizliği tüm kurum faaliyetlerini önemli ölçüde etkileyecektir. Örgütler birbirlerinin teknolojilerine yakın veya aynı teknolojileri kullanabilirler. Örgütlerde farklılığı yaratan bu nedenle insan kaynakları olacaktır. Günümüzde örgütler için işgörenlerinin daha istekli ve gönüllü çalışmaları anlamına gelen ÖVD, rekabet açısından önemli avantaj sağlamaktadır.

Bu doğrultuda çalışmamızda, görüntüleme merkezlerinde çalışan tüm personelin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri, duydukları iş tatminleri arasındaki ilişkinin ortaya konulması ve değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda; ÖVD ile iş tatmini arasındaki ilişki araştırılırken, sosyodemografik değişkenlerin ÖVD ve iş tatminine olan etkileri de araştırılmıştır.

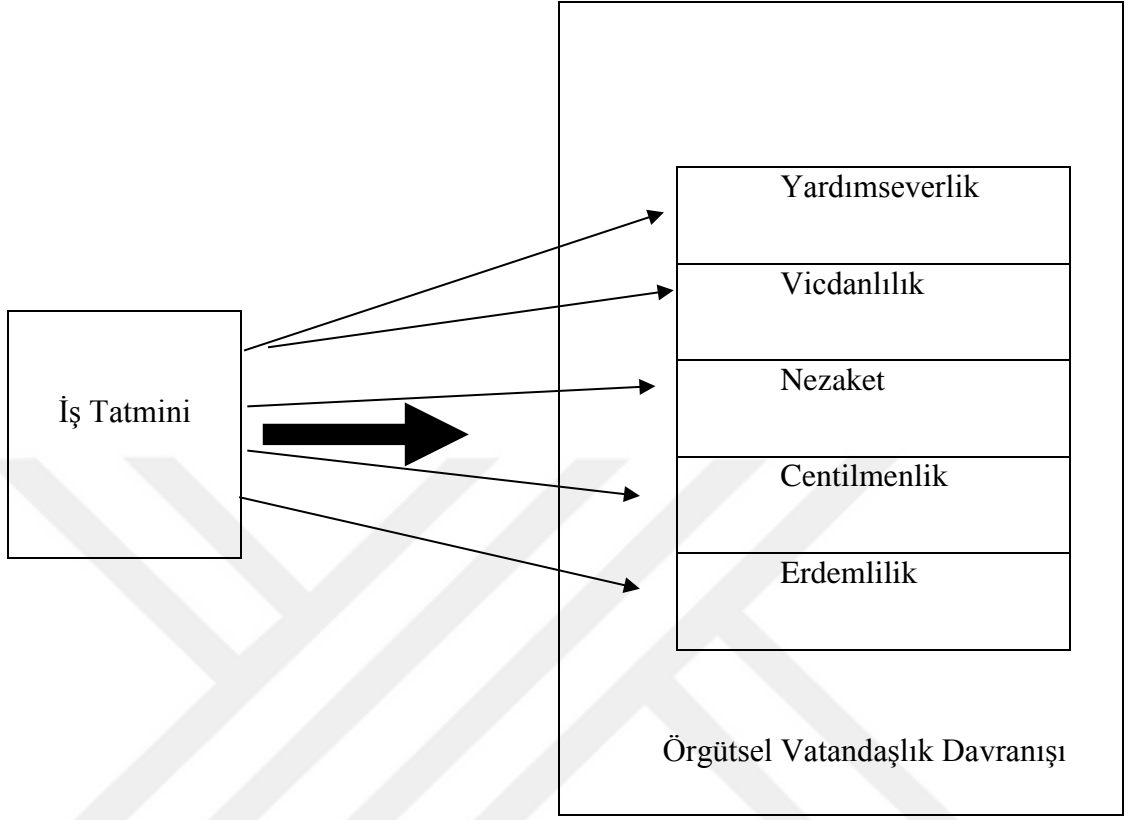
ÖVD ve iş tatmini konusunda yapılan ulusal ve uluslararası araştırmalara bakıldığında spesifik olarak görüntüleme merkezlerinde yapılan bir çalışmaya rastlanılmıştır. Ayrıca sağlık sektöründe örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili çok sayıda araştırma bulunmamaktadır. Bu çalışmanın görüntüleme merkezi çalışanlarına yönelik ilk tez çalışmalarından biri olması nedeniyle araştırma sonuçlarının daha sonra yapılacak çalışmalara ışık tutacağı düşünülmektedir.

### 3.2. Araştırmanın Modeli, Kapsamı, Varsayımları

Araştırma *tanımlayıcı* nitelikte bir araştırmadır. Tanımlayıcı araştırma, durum saptanmasına yöneliktir. Tanımlayıcı araştırmada gerçeği yansıtan durum saptamalarına dayanarak sorunlara çözüm getirci nitelikte ilişkilerin araştırılmasına yönelebilir. Bu anlamda durum saptama birinci aşamayı, olaylar arasında ilişki aramak da ikinci aşamayı oluşturur (Gökçe, 1992: 65). Araştırmada görüntüleme merkezi çalışanlarının ÖVD (yardımseverlilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, erdemlilik) ve iş tatmini algıları incelenmiştir.

Çalışmamızda, konuyla ilgili literatürün ayrıntılı olarak incelenmesi sonucunda, bir araştırma modeli geliştirilmiştir. Modelde bağımlı değişken ÖVD, bağımsız değişken ise iş tatminidir.

Sosyodemografik özelliklerle ilgili yapılan kıyaslamalarda ise bağımlı değişken iş tatmini ve ÖVD, bağımsız değişken sosyodemografik özelliklerdir. Araştırma zaman ve mali kısıtlardan dolayı İstanbul İl sınırları içerisindeki özel görüntüleme merkezlerinde çalışanları kapsamaktadır. Araştırma yapılan merkezlerde çalışanların sektördeki diğer görüntüleme merkezi çalışanlarını temsil etme özelliğine sahip olduğu varsayılmıştır. Araştırmada çalışanlar arasında görev, çalışma şekilleri (gece/gündüz çalışma durumu) açısından herhangi bir ayrıma gidilmemiştir.



**Şekil 3.1. Araştırma Modeli**

### **3.3. Veri Toplama Aracı**

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu olarak, görüntüleme merkezi çalışanlarının ÖVD ve iş tatminlerini ölçen toplam iki ölçek ile araştırmaya katılanların sosyodemografik özelliklerini ölçen kriterlerden oluşan bir form kullanılmıştır. Anket formu sosyodemografik özellikleri de içeren formla birlikte toplam 48 sorudan oluşmaktadır.

*Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği:* Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği, Konovsky ve Organ tarafından (1996) geliştirilmiş olup, Nejat Basım ve Harun Şeşen tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Sonuçlar, oluşturulan örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirliğinin yüksek olduğunu ve Türkiye’de yapılacak araştırmalarda başarı ile kullanılabileceğini göstermektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinde, "Diğergamlık (Yardımseverlik)" (5 madde), "Vicdanlılık" (3 madde), "Nezaket" (3 madde), "Centilmenlik" (4 madde) ve "Sivil erdem" (4 madde) boyutlarını ölçecek şekilde tasarlanmış 19 madde bulunmaktadır. Ölçekte kullanılan ifadeler eşit aralıklı Likert tipi ile düzenlenmiştir. Ölçekte yer alan ifadeler değerlendirilirken "5" algılanan en yüksek katılma durumu (Kesinlikle katılıyorum), "1" algılanan en düşük katılma durumu (Kesinlikle katılmıyorum) göstermektedir. Başka bir ifade ile "5" çalışanın göstermiş olduğu örgütsel vatandaşlık davranışı arttığını, "1" ise azaldığını ifade etmektedir.

Araştırmada elde edilen verilere göre Örgütsel vatandaşlık ölçeğinin Cronbach  $\alpha$  değerleri şöyledir: Yardımseverlik (Diğergamlık) 0.88; Vicdanlılık 0.87; Nezaket 0.88; Centilmenlik 0.86; Sivil Erdem 0.86. Genel olarak Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeğinin Cronbach  $\alpha$  değerleri ise, 0.85 olarak bulunmuştur. Bu araştırmada ölçekler için hesaplanan Cronbach  $\alpha$  değerleri Tablo:3.1'de de görüleceği gibi ölçeklerin güvenilir olduğunu (>70) göstermektedir (Aksaoğlu: 2001:82).

**Tablo 3.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Cronbach  $\alpha$  Değerleri**

	İfade Sayısı	Cronbach $\alpha$
Örgütsel Vatandaşlık Sayısı	19	0.85
Yardımseverlik (Diğergamlık)	5	0.88
Vicdanlılık	3	0.87
Nezaket	3	0.88
Centilmenlik	4	0.86
Sivil Erdem	4	0.86

*İş Tatmini Ölçeği:* Araştırmada çalışanların iş tatminlerini ölçmek amacıyla, Minnesota İş tatmini Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ)

kullanılmıştır. Minnesota iş tatmini ölçeği, 1967 yılında Weiss, Dawis, England ve Lofguist tarafından geliştirilmiştir. 1985 yılında Aslı Baycan tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir (Baycan, 1985:52). MSQ iş tatminini pek çok değişik noktalardan sorguladığı için bu çalışmada kullanmaya karar verilmiştir.

Ölçekte yer alan ifadeler 5'li Likert ölçeğindedir. Ölçekte; “kesinlikle katılıyorum” seçeneğine 5, “kesinlikle katılmıyorum” seçeneğine 1 puan verilerek gerçekleştirilmiştir. Testin tutarlılığı ve güvenilirliği Gillet ve Schwab tarafından saptanmıştır (Telman, 1988:35). İş tatmini ölçeğinin **iç kaynaklı tatmini** (*Soru formundaki 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16,20 nolu sorular*) ve **dış kaynaklı tatmini** (*Soru formundaki 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19 nolu sorular*) ölçen iki boyutu bulunmaktadır. İç kaynaklı tatmini ölçmeye yönelik sorular çalışanların işin kendisi ile ilgili neler hissettiklerini, dış kaynaklı tatmini ölçmeye yönelik sorular ise çalışanların işletmeyle ilgili neler hissettiklerini yansıtmaktadır. Toplanan iç tatmin puanları 12 ye, dış tatmin puanları ise 8 e bölünerek iç ve dış tatmin puanı elde edilir. Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin elde edilen iç güvenilirlik katsayıları olan Cronbach  $\alpha$  değerleri (Tablo 3.1) (sırasıyla genel iş tatmini= 0,87, içsel iş tatmini=0,87, dışsal iş tatmini= 0,88) ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir.

**Tablo 3.2. Araştırmada kullanılan Ölçeklere İlişkin Cronbach  $\alpha$  Değerleri**

	<i>İfade Sayısı</i>	<i>Cronbach <math>\alpha</math></i>
İş Tatmini	20	0,87
İçsel İş Tatmini	12	0,87
Dışsal İş Tatmini	8	0,88

*Sosyodemografik Özellikler:* Araştırmada kullandığımız anketin son bölümünde katılımcıların sosyodemografik özellikleri saptanmaya çalışılmıştır. Sosyodemografik özellikler ile ÖVD ve iş tatmini arasındaki ilişki de araştırılmıştır. Araştırmada sorgulanan sosyodemografik özellikler arasında; çalışılan bölüm,



çalışanın yaşı, o kurumdaki çalışma yılı, toplam çalışma yılı, görevi, çalışma şekli, eğitim durumu, medeni hali, aldığı ücret algısı gelmektedir.

### **3.4. Anakütle ve Örneklem**

Araştırmanın ana kütlelerini İstanbul il sınırları içerisinde yer alan toplam 25 özel görüntüleme merkezi çalışanları oluşturmaktadır. Bu merkezlerin içerisinde araştırmaya katılmayı kabul eden 6 merkezde çalışma yapılmıştır. Bu 6 merkezin toplam çalışan sayısı 346 dir. Bu çalışanların tümüne anket formu dağıtılmıştır. Sonuçta 215 anket formu doğru ve eksiksiz olarak doldurulmuştur. Anketlerin geri dönüş oranı % 62.1 dir.

### **3.5. Kullanılan İstatistik Yöntemler**

Araştırmada ölçeklere ilişkin değerler ortalama ve standart sapma değerleri ile; demografik değişkenlere ilişkin veriler ise frekans dağılımları aracılığıyla sunulmuştur. Ölçeklere verilen cevaplar incelendiğinde verilerin normal dağılıma uygunluk göstermediği saptanmıştır. Ölçeklere verilen yanıtların çalışanların sosyodemografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği Kruskal Wallis Varyans testi yapılmıştır. Sosyodemografik özelliklerle kıyaslama yapılırken medeni durum ve çalışma şekli gibi ikili gruplarda Man Whitney U testi yapılmıştır.

Öte yandan araştırmada öngörülen araştırma modelinin test edilmesi amacıyla Sperman korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizinde korelasyon katsayısının anlamlı olsa da 0,20`dan düşük olduğu durumlarda değişkenler arasındaki ilişki (0,20`dan az korelasyon katsayılarının değişkenler arasındaki ilişkiyi yeterli düzeyde açıklamadığı gerekçesi ile) gözardı edilmiştir. 0.20-0.40 hafif düzeyde ilişkili, 0.40-0.60 orta düzeyde, 0.60-0.80 güçlü, 0.80 ve üstü güçlü ilişki olarak kabul edilmiştir. Çalışmamızda puanların birbirleriyle ilişkisinin matematiksel modellemesinde regresyon analizine gidilememiştir. Bunun nedeni verilerin yapılan one sample collmogorov simirrov testi sonucunda normal dağılıma uygunluk göstermemesidir. Araştırmada verilerin analizi için SPSS 20 istatistik paket programı kullanılmıştır.

### 3.6. Hipotezler ve Araştırmanın Soruları

Araştırma modeline göre çalışanların iş tatmini düzeylerinin ÖVD üzerine etkileri olduğu düşünülmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın **ana hipotezi** şu şekilde geliştirilmiştir:

*Ana Hipotez:*  $H_0$ : Çalışanların ÖVD ile iş tatminleri arasında ilişki yoktur.

$H_1$ : Çalışanların ÖVD ile iş tatminleri arasında ilişki vardır.

Ana Hipoteze bağlı alt hipotezlerimizi ise aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

*Alt Hipotez 1:*  $H_0$ : Çalışanların yardımseverlik davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki yoktur.

$H_1$ : Çalışanların yardımseverlik davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki vardır.

*Alt Hipotez 2:*  $H_0$ : Çalışanların vicdanlılık davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki yoktur.

$H_1$ : Çalışanların vicdanlılık davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki vardır.

*Alt Hipotez 3:*  $H_0$ : Çalışanların nezaket davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki yoktur.

$H_1$ : Çalışanların nezaket davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki vardır.

*Alt Hipotez 4:*  $H_0$ : Çalışanların centilmenlik davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki yoktur.

$H_1$ : Çalışanların centilmenlik davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki vardır.

*Alt Hipotez 5:* H<sub>0</sub>: Çalışanların nezaket davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki yoktur.

H<sub>1</sub>: Çalışanların nezaket davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki vardır.

Araştırmamızda; ÖVD ile iş tatmini arasındaki ilişki araştırılırken, sosyodemografik değişkenlerin ÖVD ve iş tatminine olan etkileri de araştırılmıştır.

Bu noktada; araştırmanın ana sorusu: “ İş tatmininin görüntüleme merkezi çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerine etkisi var mı?” şeklinde olacaktır. Bu ana sorunun yanında araştırmamızda aşağıdaki sorulara yanıtlar aranmıştır:

- Çalışanların sosyodemografik özelliklerinin dağılımı nasıldır?
- Çalışanların ÖVD düzeyleri (yardımseverlilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, erdemlilik) sosyodemografik özelliklerine göre farklılık gösterir mi?
- Çalışanların iş tatminleri (toplam iş tatmini, içsel iş tatmini, dışsal iş tatmini) sosyodemografik özelliklerine göre farklılık gösterir mi?

### **3.6. Bulgular Ve Değerlendirme**

Araştırmanın bulguları ve değerlendirme başlığı altında, sosyodemografik özelliklerin frekans dağılımlarına; sosyodemografik özelliklere göre ÖVD ve iş tatmininde farklılık olup olmadığına; ÖVD ve iş tatmini arasındaki ilişkilere ve iş tatmininin ÖVD üzerindeki etkilerine yer verilmiştir.

#### **3.6.1. Sosyodemografik Veriler**

Araştırmada sosyodemografik özellikler olarak çalışılan bölüm, çalışma şekli, çalışılan görev, işyerinde çalışma süresi, toplam mesleki deneyim süresi, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve gelir düzeyi ele alınmıştır.

### 3.6.1.1. Sosyodemografik Özelliklerin Dağılımları

Sosyodemografik özelliklerin dağılımlarında, incelenen özelliklerin frekansları belirtilmiştir.

### 3.6.1.2. Çalışanların Bölümlere Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların çalıştıkları bölümlere göre dağılımları incelendiğinde çalışanların büyük bir kısmının manyetik rezonans (MR), bilgisayarlı tomografi (BT), pozitron emisyon tomografisi (PET), ultrasonografi (US) ve mamografi (MAMO) (%65,6) gibi ileri görüntüleme tekniklerinin yapıldığı birimlerde çalıştığı görülmektedir (Tablo 4.1). Bunu sırasıyla banko çalışanları (%14), laboratuvar (%9,3) ve idari kadrolarda çalışanlar (%7) bölümlerinde çalışanlar izlemektedir.

**Tablo 3.1. Çalışanların Bölümlere Göre Dağılımı**

<i>Çalışılan Bölüm</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
MR-BT-PETCT-US-MAMO	141	65,6
Banko	30	14
Laboratuvar	20	9,3
İdari Hizmetler	15	7
Röntgen	9	4.2
Toplam	215	100

### 3.6.1.3. Çalışanların Çalışma Şekline Göre Dağılımları

Katılımcıların çalışma şekillerine göre dağılımları incelendiğinde, çalışanların büyük bir kısmının (%91,6) tam gün çalıştığı görülmektedir (Tablo 4.2). Part time çalışanların oranı ise %8,4 ' dür.

**Tablo 3.2. Çalışanların Çalışma Şekline Göre Dağılımı**

<i>Çalışma Şekli</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Tam Gün	197	91.6
Part time	18	8.4
Toplam	215	100

#### **3.6.1.4. Çalışanların Görevlerine Göre Dağılımı**

Araştırmaya katılan çalışanların görevlerine göre dağılımlarına bakıldığında, büyük çoğunluğunun güvenlik, temizlik, danışma, taşıma işleri gibi görevleri yapan yardımcı elemanlardan (%31,1) oluştuğu görülmektedir. Bunu sırasıyla hekim (%23,3) ve radyoloji teknikerleri (%19,5) izlemektedir (Tablo 4.3). Araştırmaya katılan banko elemanı oranı %17,7 iken, laboratuvar teknikeri oranı %7 dir. 6 kurumda sadece 3 hemşirenin (%1,4) çalıştığı görülmüştür.

**Tablo 3.3. Çalışanların Görevlerine Göre Dağılımı**

<i>Görevler</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Hekim	50	23.3
Hemşire	3	1.4
Radyoloji Teknikeri	42	19.5
Laboratuvar Teknikeri	15	7
Banko Elemanı	38	17.7
Yardımcı Hizmetler	67	31.1
Toplam	215	100

### 3.6.1.5. Çalışanların İşyerindeki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Çalışanların görüntüleme merkezinde çalışma sürelerine göre dağılımları incelendiğinde, yarıya yakın bir bölümünün (%46) 6 yıl ve üstü bir kıdeme sahip olduğu görülmektedir (Tablo 4.4). Yine %40' ı 1-5 yıldır çalışmaktadır. Sadece %14' ü bir yıldan az süredir bu kurumda çalışmaktadır.

**Tablo 3.4. İşyerindeki Çalışanların Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı**

<i>Çalışma Süresi</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
1 yıldan az	30	14
1- 5 yıl	86	40
6 yıl ve üstü	99	46
Toplam	215	100

### 3.6.1.6. Çalışanların Toplam Mesleki Deneyimlerine Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların mesleki deneyimlerine göre dağılımları incelendiğinde (Tablo 4.5) 6 yıl ve daha uzun süre mesleki deneyime sahip olanların çoğunlukta (%75,3) olduğu, bunu 1 ile 5 yıl arasında olanların (%20,9) izlediği, 1 yıldan daha az süredir çalışanların oranının ise %3,7 olduğu görülmüştür.

**Tablo 3.5. Çalışanların Toplam Mesleki Deneyimlerine Göre Dağılımı**

<i>Toplam Mesleki Deneyim</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
1 yıldan az	8	3.7
1 -5 yıl	45	20.9
6 yıl ve üstü	162	75.3
Toplam	215	100

### **3.6.1.7. Çalışanların Yaşlara Göre Dağılımı**

Araştırmaya katılan çalışanların yaşlarına göre dağılımları incelendiğinde (Tablo 4.6) %43,3' ünün 35 yaş ve üzerinde olduğu, %28'inin 29 ile 34 yaşları arasında, %20,5' inin 25 ile 29 yaşları arasında, %8,4' ünün ise 25 yaş altında olduğu görülmüştür.

**Tablo 3.6. Çalışanların Yaşlara Göre Dağılımı**

<i>Yaş</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
25 den az	18	8.4
25 -29	44	20.5
29 -34	60	27.9
35 yaş ve üstü	93	43.3
Toplam	215	100

### 3.6.1.8. Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların medeni durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında (Tablo 4.7), %70,2' si evli, %29,8'i bekarıdır.

**Tablo 3.7. Çalışanların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı**

<i>Medeni Durum</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Evli	151	70.2
Bekar	64	29.8
Toplam	215	100

### 3.6.1.9. Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında (Tablo 4.8), %41,9'u Sağlık Meslek Lisesi, %25,1'i Önlisans, %8,4'ü Lisans, %24,7' sinin tıpta uzmanlık, yüksek lisans ve doktora eğitimi almış kişiler oldukları görülmektedir.

**Tablo 3.8. Çalışanların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı**

<i>Eğitim Durumu</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Sağlık Meslek Lisesi-Lise	90	41.9
Önlisans	54	25.1
Lisans	18	8.4
Tıpta Uzmanlık/ Yüksek lisans-Doktora	53	24.7
Toplam	215	100



### 3.6.1.10. Çalışanların Gelir Durumlarına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların gelirleri hakkındaki düşüncelerine göre dağılımlarına bakıldığında (Tablo 4.9); gelirlerini, %36,8' i yeterli, %38,5'i ne yeterli ne yetersiz, %23,3' ü yetersiz, sadece %1,4'ü çok yetersiz olarak düşünmektedirler. Görüldüğü gibi maaşından memnun olmayan çalışan oranı %24,7dir.

**Tablo 3.9. Çalışanların Gelir Durumlarına Göre Dağılımı**

<i>Gelir Durumu</i>	<i>Frekans</i>	<i>Yüzde</i>
Fazlasıyla Yeterli	4	1,9
Yeterli	75	34,9
Ne Yeterli Ne Yetersiz	83	38,5
Yetersiz	50	23,3
Çok Yetersiz	3	1,4
Toplam	215	100

### 3.6.2. Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) ve İş Tatmini Algılarına Göre Farklılık Analizi Bulguları

Bu bölümde çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri ile iş tatmini algıları, iş tatmini ve ÖVD ile sosyodemografik özellikleri açısından farklılık gösterip göstermedikleri incelenecektir.

### 3.6.2.1. Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Göre Farklılık Analizi Bulguları

Araştırmaya katılan çalışanların ÖVD incelendiğinde (Tablo 4.10); 5 toplam puan üzerinden 4,15 gibi yüksek bir ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyut puanlarına bakıldığında ise; en yüksek oranda (4,33) nezaket boyutunun yer aldığı belirlenmiştir. Diğer boyutların tümünün (Yardımsverlilik, vicdan, centilmenlik, erdemlilik) aynı ortalama puanda oldukları(4,00) görülmüştür. Bu puan ortalaması örgütler açısından istenen bir puandır.

**Tablo 3.10. Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin Ortalama Değerler**

	<i>Ortalama</i>	<i>St. Sapma</i>
Yardımsverlilik	4,00	0,549
Vicdan	4,00	0,672
Nezaket	4,33	0,500
Centilmenlik	4,00	0,572
Erdemlilik	4,00	0,617
Toplam ÖVD	4,15	0,451

Minimum 1- Maksimum 5

Araştırmamıza katılan çalışanların ÖVD sosyodemografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermedikleri istatistiksel olarak araştırılmıştır. Çalışmamızda veriler normal dağılıma uygunluk göstermediğinden dolayı farklılık analizi olarak Kruskal Walls ve Man Whitney U testi yapılmıştır. Sosyodemografik özelliklere göre ÖVD arasındaki ilişkiler aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

**Tablo 3.11. ÖVD Kruskal Wallis Testi Sonuçları**

	<i>ÖVD</i>	<i>Yardım severlik</i>	<i>Vicdan</i>	<i>Nezakət</i>	<i>Centil- menlik</i>	<i>Erdemlilik</i>
Bölüm	0,409	0,075	0,605	0,936	0,348	0,234
Görev	0,509	0,581	0,161	0,129	0,096	0,422
Çalışma Süresi	0,236	0,058	<b>0,013*</b>	0,703	<b>0,024*</b>	0,068
Mesleki Kıdem	<b>0,046*</b>	0,490	0,764	0,442	<b>0,006**</b>	0,077
Yaş	0,167	0,784	0,155	0,864	0,094	0,917
Eğitim Durumu	0,062	0,461	0,796	<b>0,027*</b>	0,303	0,225
Gelir	<b>0,001**</b>	0,680	0,155	0,828	0,205	0,092

\*p<0,05 \*\*p<0,01

**Tablo 3.12. Man Whitney U Testi**

	<i>ÖVD</i>	<i>Yardımseverlik</i>	<i>Vicdan</i>	<i>Nezakət</i>	<i>Centilmenlik</i>	<i>Erdemlilik</i>
Çalışma Şekli	0,877	0,089	0,546	0,075	0,566	0,943
Medeni Durum	<b>0,003**</b>	0,804	<b>0,016*</b>	<b>0,021*</b>	<b>0,000**</b>	<b>0,008**</b>

\*p<0,05 \*\*p<0,01

Tabloda da görüldüğü gibi toplam ÖVD puanı ile çalışılan bölüm, çalışma şekli, yapılan görev, çalışma süresi, yaş ve eğitim durumu değişkenleri ile istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunamamıştır. ÖVD davranışı alt boyutlarıyla ise; çalışılan bölüm, çalışma şekli, yapılan görev, yaş ve gelir durumu hakkındaki algıları gibi sosyodemografik özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. O kurumdaki çalışma süresi, toplam mesleki deneyim, eğitim durumu, medeni durum ve gelir hakkındaki düşüncesi ile ÖVD boyutları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Aşağıda bunlara yer verilecektir.

### **3.6.2.2. Çalışılan Bölüme Göre ÖVD Boyutları**

Araştırmamıza katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının çalıştıkları bölüm ile ÖVD sergileme arasındaki ilişki ve farklılıklara bakıldığında birimler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır (Tablo 4.13).

**Tablo 3.13. Çalışılan Bölümlere Göre ÖVD**

	MR-CT- US- PETCH- MAMO	Banko	Laboratuvar	İdari Hizmetler	Röntgen	TOPLAM
Frekans(Sayı)	141	30	20	15	9	215
ÖVD(X ± S.S.) P 0,409	4,10 ± .423	4,18 ± .563	4,34 ± .410	3,80 ± .554	4,26 ± .314	4,15 ± .529
Yardımseverlik (X ± S.S.) P 0,075	4,00 ± .537	4,20 ± .634	4,20 ± .465	3,80 ± .554	4,00 ± .409	4,00 ± .549
Vicdan(X ± S.S.) P 0,075	4,00 ± .655	4,00 ± .760	4,33 ± .502	4,33 ± .821	4,00 ± .707	4,00 ± .672
Nezaket(X ± S.S.) P 0,936	4,33 ± .499	4,50 ± .631	4,50 ± .439	4,66 ± .411	4,33 ± .408	4,00 ± .500
Centilmenlik (X ± S.S.) P 0,348	4,00 ± .538	4,00 ± .643	4,37 ± .569	4,00 ± .731	4,25 ± .458	4,00 ± .572
Erdemlilik (X ± S.S.) P 0,234	4,00 ± .631	4,12 ± .649	4,25 ± .531	4,00 ± .611	4,00 ± .273	4,15 ± .617

P&lt;0,005

Min. 1- Max. 5

Çalışma sonucunda tüm birimlerde çalışanların nezaket davranışları yüksek bulunurken özellikle idari kadrolarda çalışanların nezaket davranışları sergileme oranları 4,66 gibi oldukça yüksek bir oranda bulunmuştur. Nezaket davranışı en yüksek idari çalışanlarda bulunurken yardımseverlik boyutu ise bunun tam tersi bir oranda en düşük idari birim çalışanlarında görülmüştür. Diğer sonuçlara bakıldığında; yardımseverlik davranışları en yüksek banko çalışanlarında (4,20) ve laboratuvar çalışanlarında (4,20) görülmektedir. Vicdanlılık davranışları en yüksek idari ve laboratuvar hizmetlerinde çalışanlarda (4,33); centilmenlik davranışları birimler arasında en yüksek olarak laboratuvar çalışanlarında (4,37), röntgen bölümü çalışanlarında (4,25) görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının son boyutu olan erdemlilik boyutuna bakıldığında; yine laboratuvar çalışanlarının (4,25) bu davranışları diğerlerinden daha yüksek oranda sergiledikleri görülmektedir. Aynı zamanda laboratuvar çalışanlarının toplam ÖVD puanı da tüm çalışanlar içinde en yüksek değerdedir (4,34). Ancak yukarıda da ifade ettiğimiz gibi bölümler arasında bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı değildir.

### **3.6.2.3. İşyerindeki Çalışma Süresine Göre ÖVD**

Araştırmamıza katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının çalıştıkları kurumdaki çalışma süreleri ile vicdan ve centilmenlik davranışları sergileme arasında istatistiki olarak anlamlı farklılıklar görülmüştür (Tablo 4.14)

**Tablo 3.14.İşyerindeki Çalışma Süresine Göre ÖVD**

	1 yıldan az	1-5 yıl	6 yıl ve üstü	TOPLAM
Frekans(Sayı)	30	86	99	215
ÖVD(X± S.S.) P 0,236	4,34 ± .529	4,05 ± .535	4,21 ± .425	4,15 ± .451
Yardımseverlik (X± S.S.) P 0,058	4,40 ± .629	4,00 ± .535	4,00 ± .532	4,00 ± .549
Vicdan(X± S.S.) <b>P 0,013*</b>	4,33 ± .718	4,00 ± .635	4,33 ± .674	4,00 ± .672
Nezaket(X± S.S.) P 0,703	4,66 ± .634	4,33 ± .490	4,66 ± .473	4,00 ± .500
Centilmenlik (X ± S.S.) <b>P 0,024**</b>	4,00 ± .544	4,00 ± .594	4,25 ± .544	4,00 ± .578
Erdemlilik (X± S.S.) P 0,068	4,00 ± .658	4,00 ± .578	4,25 ± .623	4,15 ± .617

\*P<0,001

Min. 1- Max. 5

Vicdanlılık davranışları en çok 1 yıldan az bir süredir o kurumda çalışanlar ile 6 yıldan daha uzun süredir o kurumda çalışanlarda (4,33) görülmektedir. Centilmenlik davranışları yine en yüksek olarak 6 yıl ve daha uzun süredir aynı kurumda çalışanlarda görülmektedir (4,25). Yine aynı iki grupta çalışanların nezaket davranışları (4,66) diğer tüm çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Yardımseverlik davranışları bir yıldan daha az süre çalışanlarda (4,40) ve erdemlilik davranışları ise 6 yıl ve daha fazla çalışanlarda diğer çalışanlara göre daha yüksek saptanmıştır (4,25). ÖVD ortalama toplam puanına bakıldığında bir yıldan az çalışanların daha yüksek oranda ÖVD sergilediği görülmektedir (4,34).

### 3.6.2.4. Toplam Mesleki Deneyim Süresine Göre ÖVD

**Tablo 3.15. Toplam Mesleki Deneyim Süresine Göre ÖVD**

	1 yıldan az	1-5 yıl	6 yıl ve üstü	TOPLAM
Frekans(Sayı)	30	86	99	215
ÖVD(X ± S.S.) <b>P 0,046*</b>	4,13 ± .795	4,00 ± .433	4,21 ± .434	4,15 ± .451
Yardımseverlik (X ± S.S.) P 0,490	4,25 ± .900	4,00 ± .518	4,00 ± .539	4,00 ± .549
Vicdan(X ± S.S.) P 764	4,16 ± .959	4,00 ± .687	4,00 ± .656	4,00 ± .672
Nezaket(X ± S.S.) P 0,442	4,33 ± .975	4,33 ± .537	4,33 ± .457	4,00 ± .500
Centilmenlik (X ± S.S.) <b>P 0,006**</b>	4,00 ± .589	3,75 ± .523	4,12 ± .575	4,00 ± .572
Erdemlilik (X ± S.S.) P 0,077	3,75 ± .866	4,00 ± .578	4,00 ± .608	4,15 ± .617

\*\*P<0,001 \* P<0,005

Min. 1- Max. 5



### 3.6.2.5. Çalışma Şekline Göre ÖVD

Araştırmaya katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının çalışma şekilleri ile ÖVD arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır( Tablo 4.16). Genel olarak bakıldığında part time çalışanların nezaket davranışlarını tüm çalışanlara göre oldukça yüksek bir durumda sergiledikleri görülmektedir (4,66). Buna karşılık aynı kişilerde yardımseverlik davranışları diğer çalışanlara göre daha düşük görülmektedir (3,90).

**Tablo 3.16. Çalışma Şekillerine Göre ÖVD**

	Tam gün	Part time	TOPLAM
Frekans (Sayı)	197	18	215
ÖVD ( $X \pm S.S.$ ) P 0,873	4,15 $\pm$ .457	4,23 $\pm$ .379	4,15 $\pm$ .451
Yardımseverlik ( $X \pm S.S.$ ) P 0,089	4,00 $\pm$ .548	3,90 $\pm$ .545	4,00 $\pm$ .549
Vicdan ( $X \pm S.S.$ ) P 0,546	4,00 $\pm$ .671	4,09 $\pm$ .693	4,00 $\pm$ .672
Nezaket ( $X \pm S.S.$ ) P 0,075	4,33 $\pm$ .507	4,64 $\pm$ .403	4,00 $\pm$ .500
Centilmenlik ( $X \pm S.S.$ ) P 0,566	4,00 $\pm$ .576	4,16 $\pm$ .528	4,00 $\pm$ .572
Erdemlilik ( $X \pm S.S.$ ) P 0,943	4,00 $\pm$ .633	4,08 $\pm$ .420	4,15 $\pm$ .617

P<0,005

Min. 1- Max. 5

### 3.6.2.6. Göreve Göre ÖVD

Tablo 3.17. Göreve Göre ÖVD

	Hekim	Hemşire	Radyoloji Teknikeri	Laborat uvar Teknike ri	Banko Elemanı	Yardımcı Hizmetle r
Frekans (Sayı)	50	3	42	15	38	67
ÖVD (X ± S.S.) P 0,509	4,23 ± .395	4,31 ± .278	4,10 ± .438	4,11 ± .474	4,18 ± .497	
Yardımsveriş lik (X ± S.S.) P 0,581	4,00 ± .484	4,20 ± .600	4,00 ± .490	4,00 ± .588	4,00 ± .610	4,00 ± .588
Vicdan (X ± S.S.) P 0,161	4,16 ± .564	4,33 ± .384	4,00 ± .754	4,16 ± .672	4,00 ± .685	4,16 ± .674
Nezaket (X ± S.S.) P 0,129	4,66 ± .430	5,00 ± .384	4,33 ± .478	4,33 ± .511	4,66 ± .571	4,33 ± .515
Centilmenlik (X ± S.S.) P 0,096	4,00 ± .582	4,25 ± .144	4,00 ± .523	4,15 ± .583	4,00 ± .581	4,25 ± .583
Erdemlilik (X ± S.S.) P 0,422	4,00 ± .505	4,75 ± .288	4,00 ± .534	4,00 ± .695	4,00 ± .591	4,00 ± .731

P<0,005

Min. 1- Max. 5

Tablo 4.17’de de görüldüğü gibi, kişilerin yaptıkları görevle ÖVD arasında anlamlı farklılıklar görülmemektedir. Çalışmada hemşireler nezaket boyutunda ve toplam ÖVD tam puan almışlardır. Ancak sayıları (N=3) çok az olduğu için bunun çok anlamlı olduğu söylenemez. Nezaket davranışları tüm çalışanlarda yüksek oranda görülmektedir.

### 3.6.2.7. Eğitim Durumuna Göre ÖVD

Tablo 3.18. Eğitim Durumuna Göre ÖVD

	Lise	Ön Lisans	Lisans	Tıpta Uzmanlık Doktora	TOPLAM
Frekans(Sayı)	90	54	18	53	215
ÖVD( $X \pm S.S.$ ) P 0,062	4,10 $\pm$ .486	4,21 $\pm$ .393	4,28 $\pm$ .604	4,21 $\pm$ .387	4,15 $\pm$ .451
Yardıms severlik ( $X \pm S.S.$ ) P 0,461	4,00 $\pm$ .582	4,10 $\pm$ .459	4,20 $\pm$ .805	4,00 $\pm$ .469	4,00 $\pm$ .549
Vicdan ( $X \pm S.S.$ ) P 0,796	4,00 $\pm$ .685	4,00 $\pm$ .701	4,33 $\pm$ .807	4,00 $\pm$ .573	4,00 $\pm$ .672
Nezaket ( $X \pm S.S.$ ) P 0,027*	4,12 $\pm$ .504	4,00 $\pm$ .461	4,12 $\pm$ .704	4,00 $\pm$ .431	4,00 $\pm$ .500
Centilmenlik ( $X \pm S.S.$ ) P 0,303	4,12 $\pm$ .586	4,00 $\pm$ .513	4,12 $\pm$ .659	4,00 $\pm$ .580	4,00 $\pm$ .572
Erdemlilik ( $X \pm S.S.$ ) P 0,225	4,00 $\pm$ .674	4,00 $\pm$ .575	4,50 $\pm$ .795	4,00 $\pm$ .475	4,15 $\pm$ .617

\*P<0,005

Min. 1- Max. 5

Anket çalışmasına katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının ÖVD sergileme durumlarına bakıldığında; Lisans mezunlarının diğer çalışanlara göre daha fazla erdemlilik davranışları (4,50) ve genel ÖVD (4,28) gösterdikleri söylenebilir (Tablo 4.18). Lisans mezunları sadece erdemlilik değil tüm davranışları diğer çalışanlara göre daha yüksek sergilemektedirler. Tabloda da görüldüğü gibi ÖVD' nın sadece nezaket boyutunda anlamlı farklılıklar vardır, diğer sonuçlarda anlamlı farklılıklar bulunmamıştır.

### 3.6.2.8.Medeni Duruma Göre ÖVD

**Tablo 3.19. Medeni Duruma Göre ÖVD**

	Evli	Bekar	TOPLAM
Frekans(Sayı)	151	64	215
ÖVD( $X \pm S.S.$ ) P 0,002**	4,21 $\pm$ .439	3,97 $\pm$ .458	4,15 $\pm$ .451
Yardımsverlik( $X \pm S.S.$ ) P 0,804	4,00 $\pm$ .537	4,00 $\pm$ .581	4,00 $\pm$ .549
Vicdan( $X \pm S.S.$ ) P 0,016*	4,00 $\pm$ .660	4,66 $\pm$ .678	4,00 $\pm$ .672
Nezaket( $X \pm S.S.$ ) P 0,021*	4,66 $\pm$ .501	4,33 $\pm$ .493	4,00 $\pm$ .500
Centilmenlik ( $X \pm S.S.$ ) P 0,000**	4,25 $\pm$ .544	3,75 $\pm$ .550	4,00 $\pm$ .572
Erdemlilik( $X \pm S.S.$ ) P 0,008**	4,25 $\pm$ .645	4,00 $\pm$ .528	4,15 $\pm$ .617

\*\*P<0,001 \* P<0,005

Min. 1- Max. 5

Çalışmamız sonucunda yardımsverlik davranışlar dışındaki tüm ÖVD nın medeni durumla anlamlı farklılıkları olduğu görülmüştür (Tablo 4.19). Evli çalışanlar

nezaket (4,66), centilmenlik (4,25) , toplam ÖVD (4,21) ve erdemlilik davranışlarını (4,25) bekarlara göre daha yüksek gösterirken; bekar çalışanlar ise sadece vicdanlılık (4,66) davranışlarını daha yüksek göstermişlerdir.

### 3.6.2.9.Yaşa Göre ÖVD

**Tablo 3.20. Yaşa Göre ÖVD**

	25 den az	25-29	30-34	35 ve üzeri	TOPLAM
Frekans (Sayı)	90	54	18	53	215
ÖVD (X ± S.S.) P 0,167	4,10 ± .422	4,00 ± .511	4,15 ± .488	4,26 ± .399	4,15 ± .451
Yardımseliklik (X ± S.S.) P0,784	4,30 ± .581	4,00 ± .621	4,00 ± .556	4,66 ± .508	4,00 ± .549
Vicdan (X ± S.S.) P 0,155	4,30 ± .794	4,00 ± .800	4,33 ± .676	4,00 ± .557	4,00 ± .672
Nezakete (X ± S.S.) P 0,864	4,33 ± .431	4,33 ± .569	4,33 ± .510	4,66 ± .482	4,33 ± .500
Centilmenlik (X ± S.S.) P 0,094	4,00 ± .524	4,00 ± .599	4,25 ± .625	4,12 ± .521	4,00 ± .572
Erdemlilik (X ± S.S.) P 0,917	4,00 ± .461	4,00 ± .694	4,00 ± .677	4,00 ± .570	4,15 ± .617

P<0,005

Min. 1- Max. 5

Tablo 4.20'de görüldüğü gibi yaş ile ÖVD arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Araştırmamıza katılan 35 yaş ve üzeri çalışanlar diğer çalışanlara

göre daha fazla yardımseverlik davranışları (4,66) ve nezaket davranışları (4,66); 30-34 yaş arası çalışanlar diğerlerine göre daha fazla vicdanlılık (4,33) ve centilmenlik davranışları (4,25) göstermektedirler. Belirtildiği gibi bu sonuçlar anlamlılık teşkil etmemektedirler.

### 3.6.2.10. Gelir Düzeyine Göre ÖVD

**Tablo 3.21. Gelir Durumuna Göre ÖVD**

	Fazlasıyla yeterli	Yeterli	Ne yeterli ne yetersiz	Yetersiz	Çok yetersiz	TOPLAM
Frekans (Sayı)	4	75	83	50	3	215
ÖVD (X ± S.S.)	4,50 ± .294	4,26 ± .356	4,10 ± .393	4,10 ± .618	3,78 ± .748	4,15 ± .451
P	0,001**					
Yardım severlik	4,50 ± .432	4,00 ± .470	4,00 ± .485	4,00 ± .740	4,00 ± .611	4,00 ± .549
P	0,680					
Vicdan (X ± S.S.)	4,33 ± .638	4,33 ± .598	4,00 ± .605	4,00 ± .827	4,00 ± .769	4,00 ± .672
P	0,155					
Nezaket	4,33 ± .500	4,33 ± .418	4,33 ± .492	4,33 ± .613	4,33 ± .838	4,33 ± .500
P	0,828					
Centilmenlik (X ± S.S.)	4,75 ± .478	4,00 ± .584	4,00 ± .448	4,00 ± .692	4,25 ± .901	4,00 ± .572
P	0,205					
Erdemlilik (X ± S.S.)	4,50 ± .515	4,25 ± .448	4,00 ± .580	4,00 ± .823	3,75 ± .273	4,15 ± .617
P	0,092					

\*\*P<0,001

Min. 1- Max. 5

Maaşlarını çok yetersiz görenlerin toplam ÖVD (3,78) ve erdemlilik davranışları (3,75) tüm çalışanlara göre en az düzeyde bulunmuştur (Tablo 4.21). Maaşlarına oldukça yeterli görenler en fazla centilmenlik (4,75), erdemlilik (4,50) ve yardımseverlik (4,50) davranışları gösterdikleri görülmektedir. Bu sonuçlar arasında da istatistiki olarak anlamlı farklılıklar bulunmamıştır.

Yukarıda da görüldüğü gibi çalışmamıza katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının; çalışma süresi, toplam mesleki deneyim, eğitim durumu, medeni durum ve gelir hakkındaki düşünceleri ile ÖVD ve alt boyutları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

### **3.7. Çalışanların İş Tatmini Algılarına Göre Farklılık Analizi**

#### **Bulguları**

Araştırmaya katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının iş tatminleri incelendiğinde (Tablo 4.22) ortanın üstünde iş tatminine (3,80) sahip oldukları görülmektedir. İş tatminine içsel ve dışsal iş tatmini boyutları açısından bakıldığında ise çalışanların içsel iş tatminlerinin (3,83), dışsal iş tatminlerinden (3,75) daha fazla olduğu; yine içsel ve dışsal iş tatminlerinin orta üstü düzeyde olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

**Tablo 3.22. İş Tatminine İlişkin Ortalama Değerler**

	Ortalama	St. Sapma
İş Tatmini	3,80	0,563
İçsel İş Tatmini	3,83	0,560
Dışsal İş Tatmini	3,75	0,686

### 3.7. 1. Çalışanların Sosyodemografik Özelliklerine Göre İş Tatminlerine İlişkin Farklılık Analizleri

Çalışanların genel iş tatminlerinin yapılan istatistiksel analizler sonucunda; çalışma süresi, toplam mesleki deneyim, yaş, medeni durum ve gelir düzeyi algısı ile farklılık gösterdiği bulunmuştur (Tablo 4.23).

**Tablo 3.23. İş Tatminine İlişkin Kruskal Wallis**

	İş Tatmini	İçsel İş Tatmini	Dışsal İş Tatmini
	P	P	P
Bölüm	0,229	0,341	0,176
Görev	0,085	0,348	0,037*
Çalışma Süresi	0,003**	0,005**	0,019*
Mesleki Deneyim	0,001**	0,006**	0,001**
Yaş	0,001**	0,007**	0,002**
Eğitim Durumu	0,166	0,311	0,174
Gelir	0,000**	0,000**	0,000**

\*p<0,05 \*\*p<0,01

**Tablo 3.24. Man Whitney U Testi**

	İş Tatmini	İçsel İş Tatmini	Dışsal İş Tatmini
	P	P	P
Çalışma Şekli	0,432	0,403	0,989
Medeni Durum	0,000**	0,000**	0,000**

\*p<0,05 \*\*p<0,01



Yapılan Kruskall Wallis Varyans testi sonucunda görüntüleme merkezi çalışanlarının çalıştıkları bölüm ve çalışma şekilleri arasında istatistiki açıdan anlamlı farklılıklar görülmemiştir. Kişilerin yaptıkları görevle dışsal iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Toplam çalışma süresi, iş yerinde çalışma süresi, yaş, medeni durum ve gelir algılarını içeren değişkenlerle bakıldığında ise iş tatmininin toplam ve diğer iki alt boyutlarında istatistiksel olarak ileri derecelerde anlamlılıklar bulunmuştur.

### 3.7. 2. Bölüme Göre

Araştırmamıza katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının çalıştıkları bölüm ile iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişki ve farklılıklara bakıldığında birimler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır (Tablo 4.24).

**Tablo 3.25. Bölüme Göre İş Tatmini Algısı**

	MR-CT- PETCH- MAMO	Banko	Labo- ratuvar	İdari Hizmetler	Röntgen	TOPLAM
Frekans (Sayı)	141	30	20	15	9	215
İş Tatmini ( $X \pm S.S.$ ) P 0,229	3,70 $\pm$ .597	3,80 $\pm$ .591	3,92 $\pm$ .320	3,80 $\pm$ .408	3,80 $\pm$ .405	3,80 $\pm$ .563
İçsel İş Tatmini ( $X \pm S.S.$ ) P 0,341	3,83 $\pm$ .587	3,91 $\pm$ .615	4,00 $\pm$ .384	3,91 $\pm$ .361	3,66 $\pm$ .399	3,83 $\pm$ .560
Dışsal İş Tatmini ( $X$ $\pm S.S.$ ) P 0,176	3,75 $\pm$ .731	3,56 $\pm$ .689	3,87 $\pm$ .335	3,62 $\pm$ .821	3,87 $\pm$ .591	3,75 $\pm$ .686

\*P<0,005

Min. 1- Max. 5

Genel iş tatmini puanı tüm birimlerde hemen hemen aynı düzeyde olduğu görülmektedir. İçsel iş tatmini en yüksek laboratuvar çalışanlarında (4,00)

görülmesine karşılık en düşük içsel iş tatmini röntgen ünitesinde çalışanlarda (3,66) görülmüştür. Dışsal iş tatmini puanlarına bakıldığında ise en düşük tatmin düzeyinin banko çalışanlarında (3,56) olduğu saptanmıştır.

### 3.7. 3. Çalışma Şekline Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar

İş tatmini part time çalışanlarda (3,55) en düşük düzeyde bulunmuştur (Tablo 4.26). Buna karşılık part time çalışanların dışsal iş tatminleri tam gün çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur (3,83). Ancak bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır.

**Tablo 3.26. Çalışanların Çalışma Şekline Göre İş Tatmini Algısı**

	Tam Gün	Part Time	TOPLAM
Frekans(Sayı)	197	18	215
İş Tatmini (X ± S.S.) P 0,432	3,80 ± .567	3,55 ± .529	3,80 ± .563
İçsel İş Tatmini(X ± S.S.) P 0,403	3,83 ± .548	3,66 ± .674	3,83 ± .560
Dışsal İş Tatmini(X ± S.S.) P 0,989	3,75 ± .701	3,83 ± .505	3,75 ± .686

\*P<0,005

Min. 1- Max. 5

### 3.7. 4. Çalışılan Göreve Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar

İş tatmini ile görev şekli arasındaki farklılıklara bakıldığında dışsal iş tatmini puanlarının anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir Tablo (4.27). En yüksek iş tatmini tüm boyutlarda hemşirelerde görülmüştür. Ancak 3 hemşire olmasının bunu etkilediği düşünülmektedir. Daha sonra hekimlerin iş tatmini düzeyleri (3,95) yüksek bulunmuştur. İçsel iş tatmini hekim ve banko elemanlarında (3,91) yüksek belirlenirken; banko çalışanları ve yardımcı hizmetler grubunda çalışanların dışsal iş

tatminleri diğerlerine göre daha düşük bulunmuştur (3,56). Araştırma sonuçlarına göre dışsal iş tatmini en yüksek hekimlerde (4,16) bulunmuştur.

**Tablo 3.27. Çalışanların Görevlerine Göre İş Tatmini Algısı**

	Hekim	Hemşire	Radyoloji Teknikeri	Laboratuvar Teknikeri	Banko Elemanı	Yardımcı Hizmetler
Frekans (Sayı)	50	3	42	15	38	67
İş Tatmini ( $X \pm S.S.$ ) P 0,085	3,95 $\pm$ .600	4,35 $\pm$ .663	3,70 $\pm$ .490	3,70 $\pm$ .481	3,80 $\pm$ .591	3,71 $\pm$ .578
İçsel İş Tatmini ( $X \pm S.S.$ ) P 0,348	3,91 $\pm$ .573	4,25 $\pm$ .708	3,79 $\pm$ .490	3,79 $\pm$ .527	3,91 $\pm$ .615	3,78 $\pm$ .554
Dışsal İş Tatmini ( $X \pm S.S.$ ) P 0,037*	4,16 $\pm$ .701	4,12 $\pm$ .641	3,75 $\pm$ .754	3,75 $\pm$ .582	3,56 $\pm$ .689	3,56 $\pm$ .736

\*P<0,005 Min. 1- Max. 5

### 3.7. 5. İşyerindeki Çalışma Süresine Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar

Çalışma süresi ile iş tatmininin tüm boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Çalışma süresi 6 yıldan fazla olanlar en yüksek düzeyde iş tatminine (3,90) ve içsel iş tatminine (4,00) sahiptirler. Çalışma süresi -5 yıl olanlar ise dışsal iş tatmini (3,62) ve ortalama iş tatmini (3,62) en düşük olan gruptur (Tablo 4.28).

**Tablo 3.28. İşyerindeki Çalışma Süresine Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar**

	1 Yıldan az	1-5 Yıl	6 Yıl ve Üstü	TOPLAM
Frekans(Sayı)	30	86	99	215
İş Tatmini ( $X \pm S.S.$ ) P 0,003**	3,75 $\pm$ .477	3,62 $\pm$ .569	3,90 $\pm$ .558	3,80 $\pm$ .563
İçsel İş Tatmini ( $X \pm S.S.$ ) P 0,005**	3,87 $\pm$ .609	3,75 $\pm$ .552	4,00 $\pm$ .525	3,83 $\pm$ .560
Dışsal İş Tatmini ( $X \pm S.S.$ ) P 0,019*	3,63 $\pm$ .542	3,62 $\pm$ .701	3,87 $\pm$ .695	3,75 $\pm$ .686

\*\*P<0,001

Min. 1- Max. 5

### **3.7. 6. Toplam Mesleki Deneyim Süresine Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar**

Tablo 4.29’da da görüldüğü gibi çalışmamıza katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının toplam çalışma yılı 1-5 yıl arasında olanların iş tatmini (3,55) ve dışsal iş tatmini (3,37) en düşük düzeyde belirlenmiştir. Toplam mesleki deneyimi fazla olan çalışanlar tüm boyutlarda yüksek iş tatminine sahiptirler. Bu farklılıklar istatistiki olarak da anlamlı bulunmuştur.

**Tablo 3.29. Toplam Mesleki Deneyimlerine Göre İş Tatmini Algısı**

	1 Yıldan az	1-5 Yıl	6 Yıl ve Üstü	TOPLAM
Frekans(Sayı)	8	45	162	215
İş Tatmini ( $X \pm$ S.S.) P 0,001**	3,75 $\pm$ .289	3,55 $\pm$ .481	3,90 $\pm$ .558	3,80 $\pm$ .579
İçsel İş Tatmini ( $X \pm$ S.S.) P 0,006**	3,83 $\pm$ .495	3,66 $\pm$ .555	3,91 $\pm$ .525	3,83 $\pm$ .549
Dışsal İş Tatmini ( $X$ $\pm$ S.S.) P 0,001**	3,56 $\pm$ .462	3,37 $\pm$ .522	3,87 $\pm$ .695	3,75 $\pm$ .722

\*\*P<0,001

Min. 1- Max. 5

### **3.7. 7. Eğitim Durumuna Göre İş Tatminine İlişkin**

#### **Farklılıklar**

Tablo 4.30 incelendiğinde uzmanlık eğitimi alanlar en yüksek iş tatminine (3,95) ve dışsal iş tatminine sahip bulunmuşlardır. Ön lisans mezunları ise en düşük düzeyde dışsal iş tatminine sahiptirler (3,62). Lisans mezunu olan çalışanların içsel iş tatmini puanları diğer çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur (3,91). Bu farklılıklar arasında istatistiki olarak anlamlılık bulunmamıştır.

**Tablo 3.30. Eğitim Durumuna Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar**

	Lise	Ön Lisans	Lisans	Tıpta Uzmanlık YL- Doktora	TOPLAM
Frekans(Sayı)	90	54	18	53	215
İş Tatmini (X ± S.S.) P 0,166	3,70 ± .584	3,70 ± .521	3,87 ± .558	3,95 ± .381	3,80 ± .579
İçsel İş Tatmini (X ± S.S.) P 0,311	3,79 ± .572	3,79 ± .565	3,91 ± .525	3,87 ± .433	3,83 ± .549
Dışsal İş Tatmini (X ± S.S.) P 0,175	3,75 ± .713	3,62 ± .608	3,75 ± .695	3,91 ± .563	3,75 ± .722

P&lt;0,05

Min. 1- Max. 5

### 3.7. 8. Yaşa Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar

Tablo 4.31’de görüldüğü gibi yaş ile iş tatmini arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. 35 yaş ve üzeri grup tüm boyutlarda en yüksek iş tatminine sahiptirler. 35 yaş üzeri çalışanlarda iş tatmini ortalama puanı 3,70; içsel iş tatmini 3,75 ve dışsal iş tatmini 3,87 bulunmuştur. 25-29 yaş grubunda olan çalışanlarda dışsal iş tatmininin (3,50) diğer gruplara göre az olduğu görülmektedir.

**Tablo 3.31. Yaşa Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar**

	25den Az	25-29 Yaş	30-34 Yaş	35 ve Üstü	TOPLAM
Frekans(Sayı)	18	44	60	93	215
İş Tatmini( $X \pm$ S.S) P 0,001**	3,65 $\pm$ .616	3,60 $\pm$ .527	3,70 $\pm$ .531	3,95 $\pm$ .561	3,80 $\pm$ .579
İçsel İş Tatmini ( $X \pm$ S.S.) P 0,007**	3,79 $\pm$ .669	3,83 $\pm$ .547	3,75 $\pm$ .529	4,00 $\pm$ .538	3,83 $\pm$ .549
Dışsal İş Tatmini ( $X \pm$ S.S.) P 0,002**	3,56 $\pm$ .764	3,50 $\pm$ .688	3,66 $\pm$ .632	3,87 $\pm$ .669	3,75 $\pm$ .722

\*\*P<0,001

Min. 1- Max. 5

### **3.7. 9. Medeni duruma Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar**

Tablo 4.32'de görüldüğü gibi medeni durum ile tüm iş tatmini türlerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır. Evli çalışanların iş tatmini puanları (3,90), içsel (3,91) ve dışsal iş tatmini puanları (3,87) bekar çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur.

**Tablo 3.32. Medeni Duruma Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar**

	Evli	Bekar	TOPLAM
Frekans(Sayı)	151	64	215
İşTatmini ( $X \pm$ S.S) P 0,000**	3,90 $\pm$ .563	3,55 $\pm$ .475	3,80 $\pm$ .563
İçsel İş Tatmini ( $X \pm$ S.S.) P 0,000**	3,91 $\pm$ .544	3,58 $\pm$ .531	3,83 $\pm$ .560
Dışsal İş Tatmini ( $X \pm$ S.S.) P 0,000**	3,87 $\pm$ .682	3,83 $\pm$ .594	3,75 $\pm$ .686

\*\*P<0,001

Min. 1- Max. 5

### **3.7. 10. Gelir Düzeyine Göre İş Tatminine İlişkin Farklılıklar**

Çalışanların iş tatminleri ile gelir düzeyi arasındaki ilişkiye baktığımızda; gelir durumlarını yeterli ve çok yeterli olarak gören çalışanların iş tatminleri diğerlerinden daha fazladır (Tablo 4.36). Gelirini çok yetersiz bulanlar özellikle dışsal iş tatmini olarak tüm gruplar arasında tatminsizlik yaşamaktadırlar denilebilir (2,12). Gelir durumu algısı ile iş tatmini arasındaki farklılıklar da istatistiki olarak anlamlı bulunmuşlardır.



**Tablo 3.33. Çalışanların Gelir Durumlarına Göre İş Tatmini Algısı**

	Fazlasıyla Yeterli	Yeterli	Ne Yeterli Ne Yetersiz	Yetersiz	Çok Yetersiz	TOP-LAM
Frekans (Sayı)	4	75	83	50	3	215
İş Tatmini (X ± S.S.) P 0,000**	4,42 ± .534	4,05 ± .480	3,70 ± .508	3,55 ± .550	3,10 ± .405	3,80 ± .312
İçsel İş Tamini (X ± S.S.) P 0,000**	4,45 ± .362	4,00 ± .500	3,66 ± .549	3,66 ± .518	3,33 ± .399	3,83 ± .375
Dışsal İş Tatmini (X ± S.S.) P 0,000**	4,43 ± .970	4,00 ± .517	3,72 ± .568	3,25 ± .703	2,12 ± .591	3,75 ± .577

\*\*P<0,001

Min. 1- Max. 5

Sonuç olarak araştırmamıza katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının iş tatmini, içsel ve dışsal tatmini çalışma süresi, toplam mesleki deneyim, yaş, medeni durum ve gelir düzeyi algısı ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. Dışsal iş tatmini bu faktörlerin yanında yapılan görevle de anlamlı farklılık taşımaktadır.

### **3.8. Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatminlerine İlişkin Araştırma Modelinin İncelenmesi**

Araştırmada öngörülen araştırma modelinin test edilmesi amacıyla önce Spearman korelasyon analizi yapılmış, ardından regresyon analizi ile örgütsel vatandaşlık davranışı iş tatmini arasındaki etkileşim belirlenmeye çalışılmıştır.

### 3.8.1. Korelasyon Analizleri ile Hipotezlerin Test Edilmesi

Araştırmanın hipotezlerinin test edilmesinde öncelikle Spearman korelasyon analizi ile varsayılan ilişkilerin olup olmadığı varsa yönü ve ilişkinin derecesi araştırılmıştır. Korelasyon analizinde korelasyon katsayısının anlamlı olsa da 0,20'dan düşük olduğu durumlarda değişkenler arasındaki ilişki (0,20'dan az korelasyon katsayılarının değişkenler arasındaki ilişkiyi yeterli düzeyde açıklamadığı gerekçesi ile) gözardı edilmiştir. 0.20-0.40 hafif düzeyde ilişkili, 0.40-0.60 orta düzeyde, 0.60-0.80 güçlü, 0.80 ve üstü çok güçlü ilişki olarak kabul edilmiştir.

ÖVD ile iş tatmini arasındaki korelasyonlar incelendiğinde, ikili korelasyon matrisinde de (Tablo 4.34) görüldüğü gibi pozitif ilişkiler bulunmaktadır. Ayrıca korelasyon matrisinde, hipotezlerde yer almayan ancak, araştırmanın soruları bölümünde yer verdiğimiz içsel ve dışsal iş tatmini puanlarına da yer verilmiştir.

Korelasyon yöntemi ile bağımlı değişkenlerle bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiler incelenebilmekte ancak bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerinin incelenmesi için regresyon analizine ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle değişkenler arasındaki korelasyonlar incelendikten sonra bağımlı ve bağımsız değişkenler lojistik regresyon analizine tabi tutulmuştur.

*Ana Hipotez :*  $H_0$ : *Çalışanların ÖVD ile iş tatminleri arasında ilişki yoktur.*

$H_1$ : *Çalışanların ÖVD ile iş tatminleri arasında ilişki vardır.*

ÖVD ile iş tatmini arasındaki korelasyonlar incelendiğinde (Tablo 4.34) ÖVD ile iş tatmini arasında pozitif orta düzeyde bir ilişki ( $r=0,441$ ) olduğu görülmektedir (Hipotez  $H_0$  red ).

*Alt Hipotez 1:*  $H_0$ : *Çalışanların yardımseverlik davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki yoktur.*

$H_1$ : *Çalışanların yardımseverlik davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki vardır.*

Yardımsverlik davranışları ile iş tatmini arasındaki korelasyonlar incelendiğinde (Tablo 4.34) yardımsverlik davranışları ile iş tatmini arasında çok zayıf düzeyde bir ilişki ( $r=0,183$ ) olduğu görülmektedir (Hipotez 2  $H_0$  red ).

*Alt Hipotez 2:  $H_0$ : Çalışanların vicdanlılık davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki yoktur.*

*$H_1$ : Çalışanların vicdanlılık davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki vardır.*

Vicdanlılık davranışları ile iş tatmini arasındaki korelasyonlar incelendiğinde (Tablo 4.34) vicdanlılık davranışları ile iş tatmini arasında hafif düzeyde bir ilişki ( $r=0,378$ ) olduğu görülmektedir (Hipotez 3  $H_0$  red ).

*Alt Hipotez3:  $H_0$ : Çalışanların nezaket davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki yoktur.*

*$H_1$ : Çalışanların nezaket davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki vardır.*

Nezaket davranışları ile iş tatmini arasındaki korelasyonlar incelendiğinde (Tablo 4.34) nezaket davranışları ile iş tatmini arasında yine hafif düzeyde bir ilişki ( $r=0,206$ ) olduğu görülmektedir (Hipotez 4  $H_0$  red ).

*Alt Hipotez4:  $H_0$ : Çalışanların centilmenlik davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki yoktur.*

*$H_1$ : Çalışanların centilmenlik davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki vardır.*

Centilmenlik davranışları ile iş tatmini arasındaki korelasyonlar incelendiğinde (Tablo 4.34) centilmenlik davranışları ile iş tatmini arasında pozitif orta düzeyde bir ilişki ( $r=4,94$ ) olduğu görülmektedir (Hipotez 5  $H_0$  red ).

*Alt Hipotez5:  $H_0$ : Çalışanların nezaket davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki yoktur.*

*H1: Çalışanların nezaket davranışları ile iş tatminleri arasında ilişki vardır.*

Erdemlilik davranışları ile iş tatmini arasındaki korelasyonlar incelendiğinde ise(Tablo 4.34); centilmenlik davranışları ile iş tatmini arasında yine pozitif orta düzeyde bir ilişki ( $r=0,339$ ) olduğu söylenebilir (Hipotez 6  $H_0$  red ).

Araştırma hipotezlerimizde yer almayan ancak araştırma sonuçlarında yer verdiğimiz ÖVD alt boyutları ve iş tatmini ortalama puanı ve alt boyu puanlarına bakıldığında; yardımseverlik davranışları ile içsel iş tatmini arasında çok zayıf ilişki ( $r= 0,183$ ), dışsal iş tatmini arasında ilişki olmadığı ( $r=0,131$ ) görülmektedir (Tablo 4.37). Vicdanlılık davranışları ile içsel iç tatmini arasında pozitif orta düzeyde ( $r=0,352$ ) ve yine dışsal iş tatmini ile orta düzeyde ilişki olduğu görülmektedir ( $r= 0,361$ ). Nezaket davranışları ile dışsal iş tatmini arasında ilişki bulunmazken, içsel iş tatmini arasında hafif düzeyde ( $r= 0,223$ ) ilişki vardır denebilir. Centilmenlik davranışları ile içsel iş tatmini arasında pozitif orta düzeyde ( $r=0,476$ ) ve dışsal iş tatmini ile orta düzeyde ( $r= 0,454$ ) ilişki vardır. Son olarak erdemlilik davranışları ile bakıldığında; içsel iş tatminleri ile erdemlilik davranışları arasında pozitif orta düzeyde ilişki olduğu ( $r= 0,431$ ), dışsal iş tatmini le ortaya yakın düzeyde ilişki olduğu görülmektedir ( $r= 0,391$ ).

**Tablo 3.34. Değişkenlere İlişkin Korelasyon Matrisi**

Değişkenler	İş Tatmini		İçsel İş Tatmini		Dışsal İş Tatmini		Yardımseverlik		Vicdan		Nezaket		Centilmenlik		Erdem	
	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P
İş Tatmini																
İçsel İş Tatmini	0,941*	0,000														
Dışsal İş Tatmini	0,908*	0,000	0,728*	0,000												
Yardımseverlik	0,183	0,007	0,205*	0,002	0,131	0,055										
Vicdan		0,000		0,000		0,000		0,000								

	0,378*		0,352*		0,361*		0,381*									
Nezakət	0,206*	0,002	0,223*	0,001	0,174*	0,011	0,488*	0,000	0,551*	0,000						
Centilmenlik	0,494*	0,000	0,476*	0,000	0,454*	0,000	0,307*	0,000	0,560*	0,000	0,416*	0,000				
Erdemlilik	0,339*	0,000	0,319*	0,000	0,305*	0,000	0,373*	0,000	0,574*	0,000	0,540*	0,000	0,520*	0,000		
ÖVD	0,441*	0,000	0,431*	0,000	0,391*	0,000	0,686*	0,000	0,793*	0,000	0,733*	0,000	0,724*	0,000	0,788*	0,00

Çalışmamızda puanların birbirleriyle ilişkisinin matematiksel modellemesinde regresyon analizine gidilememiştir. Bunun nedeni verilerin yapılan one sample collmogorov simirrov testi sonucunda normal dağılıma uygunluk göstermemesidir. Lojistik regresyon analizi için cutoff değerlerine ihtiyaç vardır. Literatürde bir cutoff değerine rastlanmadığından böyle bir analize gidilememiştir.

### 3.9. ARAŞTIRMANIN SONUCU

Özel görüntüleme merkezlerinde çalışan personelin örgütsel vatandaşlık davranışları, duydukları iş tatminleri arasındaki ilişkinin ortaya konulması ve değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacı ile yapılan araştırmamıza ilişkin sonuçlar aşağıdaki gibidir.

Araştırmada çalışanların sosyodemografik özelliklerinin frekans dağılımlarına; sosyodemografik özelliklere göre örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmininde farklılık olup olmadığı; örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların büyük bir kısmının manyetik rezonans (MR), bilgisayarlı tomografi (BT), pozitron emisyon tomografisi (PET), ultrasonografi (US) ve mamografi (MAMO) (%65,6) gibi ileri görüntüleme tekniklerinin yapıldığı birimlerde çalıştığı görülmektedir. Çalışanların % 92'si tam gün görev yapmaktadırlar. Çalışanların çoğunun güvenlik, temizlik, danışma, taşıma işleri gibi görevleri yapan yardımcı elemanlardan (%31,1) oluştuğu görülmektedir. Bunu sırasıyla hekim (%23,3) ve radyoloji teknikerleri (%19,5) izlemektedir. Çalışanların diğer sosyodemografik özelliklerine baktığımızda; araştırmamıza katılanların %50 ye yakını 6 yıldan daha fazla süredir aynı kurumda çalışmaktadırlar. % 70'inin bekar, % 43' ünün 35 yaş ve üzeri olduğu, % 41' inin lise ve %25'inin önlisans mezunu olduğu görülmektedir. Yardımcı hizmet grubunda çalışanların sayısının fazla olduğundan dolayı bu sonucun çıktığını düşünmekteyiz.

Araştırmamıza katılan çalışanların örgütsel vatandaşlık boyutları arasında, en yüksek puanı nezaket boyutunun(4,33) aldığı görülmektedir. ÖVD ortalama puanı ise

4,15 tir. Görüntüleme merkezi çalışanlarının yüksek derecede ÖVD sergiledikleri söylenebilir.

Toplam ÖVD puanı ile çalışılan bölüm, çalışma şekli, yapılan görev, çalışma süresi, yaş ve eğitim durumu değişkenleri ile istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar bulunmamıştır. ÖVD davranışı alt boyutlarıyla ise; çalışılan bölüm, çalışma şekli, yapılan görev, yaş ve gelir durumu hakkındaki algıları gibi sosyodemografik özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. O kurumdaki çalışma süresi, toplam mesleki deneyim, eğitim durumu, medeni durum ve gelir hakkındaki düşüncesi ile ÖVD boyutları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Çalışma sonucunda tüm birimlerde çalışanların nezaket davranışları yüksek bulunurken özellikle idari kadrolarda çalışanların nezaket davranışları sergileme oranları 4,66 gibi oldukça yüksek bir oranda bulunmuştur. Nezaket davranışı en yüksek idari çalışanlarda bulunurken yardımseverlik boyutu ise bunun tam tersi bir oranda en düşük idari birim çalışanlarında görülmüştür.

Çalışanların kurumdaki çalışma sürelerine göre ÖVD durumlarına baktığımızda; vicdanlılık davranışları en çok bir yıldan az bir süredir o kurumda çalışanlar ile 6 yıldan daha uzun süredir o kurumda çalışanlarda (4,33) görülmektedir. Centilmenlik davranışları en yüksek olarak 6 yıl ve daha uzun süredir aynı kurumda çalışanlarda görülmektedir (4,25). Yine aynı iki grupta çalışanların nezaket davranışları (4,66) diğer tüm çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. ÖVD ortalama toplam puanına bakıldığında bir yıldan az çalışanların daha yüksek oranda ÖVD sergilediği sonucuna ulaşılmıştır (4,34).

Toplam çalışma yılı ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında sadece centilmenlik ve toplam ÖVD arasında anlamlı farklılık saptanmıştır. Centilmenlik davranışları 6 yıl ve üstü çalışanlarda (4,12) en yüksek oranda görülürken, en düşük (3,75) 1-5 yıl arası çalışanlarda görülmektedir.

Araştırma sonucunda görev ile ÖVD arasında anlamlı farklılıklar bulunmamıştır. Çalışmada hemşireler nezaket boyutunda ve toplam ÖVD tam puan



almışlardır. Ancak sayıları(N=3) çok az olduğu için bunun çok anlamlı olduğu söylenemez. Nezaket davranışları tüm çalışanlarda yüksek oranda görülmektedir.

Eğitim durumu ile ÖVD arasındaki farklılıklara bakıldığında; lisans mezunlarının diğer çalışanlara göre daha fazla erdemlilik davranışları (4,50) ve genel ÖVD (4,28) gösterdikleri söylenebilir. Lisans mezunları sadece erdemlilik değil tüm davranışları diğer çalışanlara göre daha yüksek sergilemektedirler. ÖVD' nın sadece nezaket boyutunda anlamlı farklılıklar vardır, diğer sonuçlarda anlamlı farklılıklar bulunmamıştır.

Evli çalışanlar nezaket (4,66), centilmenlik (4,25), toplam ÖVD (4,21) ve erdemlilik davranışlarını (4,25) bekarlara göre daha yüksek gösterirken; bekar çalışanlar ise sadece vicdanlılık (4,66) davranışlarını daha yüksek göstermişlerdir.

Araştırmamıza katılan 35 yaş ve üzeri çalışanlar diğer çalışanlara göre daha fazla yardımseverlik davranışları (4,66) ve nezaket davranışları (4,66); 30-34 yaş arası çalışanlar diğerlerine göre daha fazla vicdanlılık (4,33) ve centilmenlik davranışları (4,25) göstermektedirler.

Maaşlarını çok yetersiz görenlerin toplam ÖVD (3,78) ve erdemlilik davranışları (3,75) tüm çalışanlara göre en az düzeyde bulunmuştur. Maaşlarına oldukça yeterli görenler en fazla centilmenlik (4,75), erdemlilik (4,50) ve yardımseverlik (4,50) davranışları gösterdikleri görülmektedir. Bu sonuçlar arasında da istatistiki olarak anlamlı farklılıklar bulunmamıştır.

Araştırmaya katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının iş tatminleri incelendiğinde ortanın üstünde iş tatminine (3,80) sahip oldukları görülmektedir. İş tatminine içsel ve dışsal iş tatmini boyutları açısından bakıldığında ise çalışanların içsel iş tatminlerinin (3,83), dışsal iş tatminlerinden (3,75) daha fazla olduğu; yine içsel ve dışsal iş tatminlerinin orta üstü düzeyde olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların iş tatminleri de sosyodemografik özelliklerine göre farklılık göstermiştir. Çalışanların genel iş tatminlerinin yapılan istatistiksel analizler sonucunda; çalışma süresi, toplam mesleki deneyim, yaş, medeni durum ve gelir düzeyi algısı ile farklılık gösterdiği bulunmuştur. Kişilerin

yaptıkları görevle dışsal iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Toplam çalışma süresi, iş yerinde çalışma süresi, yaş, medeni durum ve gelir algılarını içeren değişkenlerle bakıldığında ise iş tatmininin toplam ve diğer iki alt boyutlarında istatistiksel olarak ileri derecelerde anlamlılıklar bulunmuştur.

Genel iş tatmini puanı tüm birimlerde hemen hemen aynı düzeyde olduğu görülmektedir. İçsel iş tatmini en yüksek laboratuvar çalışanlarında (4,00) görülmesine karşılık en düşük içsel iş tatmini röntgen ünitesinde çalışanlarda (3,66) görülmüştür. Dışsal iş tatmini puanlarına bakıldığında ise en düşük tatmin düzeyinin banko çalışanlarında (3,56) olduğu saptanmıştır.

İş tatmini part time çalışanlarda (3,55) en düşük düzeyde bulunmuştur. Buna karşılık part time çalışanların dışsal iş tatminleri tam gün çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur (3,83). Ancak bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı çıkmamıştır.

En yüksek iş tatmini tüm boyutlarda hemşirelerde görülmüştür. Ancak 3 hemşire olmasının bunu etkilediği düşünülmektedir. Daha sonra hekimlerin iş tatmini düzeyleri (3,95) yüksek bulunmuştur. İçsel iş tatmini hekim ve banko elemanlarında (3,91) yüksek belirlenirken; banko çalışanları ve yardımcı hizmetler grubunda çalışanların dışsal iş tatminleri diğerlerine göre daha düşük bulunmuştur (3,56). Araştırma sonuçlarına göre dışsal iş tatmini en yüksek hekimlerde (4,16) bulunmuştur.

Çalışma süresi 6 yıldan fazla olanlar en yüksek düzeyde iş tatminine (3,90) ve içsel iş tatminine (4,00) sahiptirler. Çalışma süresi -5 yıl olanlar ise dışsal iş tatmini (3,62) ve ortalama iş tatmini (3,62) en düşük olan gruptur.

Çalışmamıza katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının toplam çalışma yılı 1-5 yıl arasında olanların iş tatmini (3,55) ve dışsal iş tatmini (3,37) en düşük düzeyde belirlenmiştir. Toplam mesleki deneyimi fazla olan çalışanlar tüm boyutlarda yüksek iş tatminine sahiptirler. Bu farklılıklar istatistiki olarak da anlamlı bulunmuştur.

Uzmanlık eğitimi alanlar en yüksek iş tatminine (3,95) ve dışsal iş tatminine sahip bulunmuşlardır. Ön lisans mezunları ise en düşük düzeyde dışsal iş tatminine sahiptirler (3,62). Lisans mezunu olan çalışanların içsel iş tatmini puanları diğer çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur (3,91).

35 yaş ve üzeri grup tüm boyutlarda en yüksek iş tatminine sahiptirler. 35 yaş üzeri çalışanlarda iş tatmini ortalama puanı 3,70; içsel iş tatmini 3,75 ve dışsal iş tatmini 3,87 bulunmuştur. 25-29 yaş grubunda olan çalışanlarda dışsal iş tatmininin (3,50) diğer gruplara göre az olduğu görülmektedir.

Medeni durum ile tüm iş tatmini türlerinde istatistiki olarak anlamlı farklılık vardır. Evli çalışanların iş tatmini puanları (3,90), içsel (3,91) ve dışsal iş tatmini puanları (3,87) bekar çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Çalışanların iş tatminleri ile gelir düzeyi arasındaki ilişkiye baktığımızda; gelir durumlarını yeterli ve çok yeterli olarak gören çalışanların iş tatminleri diğerlerinden daha fazladır. Gelirini çok yetersiz bulanlar özellikle dışsal iş tatmini olarak tüm gruplar arasında tatminsizlik yaşamaktadırlar denilebilir (2,12).

Sonuç olarak araştırmamıza katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının iş tatmini, içsel ve dışsal tatmini çalışma süresi, toplam mesleki deneyim, yaş, medeni durum ve gelir düzeyi algısı ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. Dışsal iş tatmini bu faktörlerin yanında yapılan görevle de anlamlı farklılık taşımaktadır.

ÖVD alt boyutları ve iş tatmini ortalama puanı ve alt boyu puanlarına bakıldığında; yardımseverlik davranışları ile içsel iş tatmini arasında çok zayıf ilişki ( $r= 0,183$ ), vicdanlılık davranışları ile içsel iş tatmini arasında pozitif orta düzeyde ( $r=0,352$ ) ilişki, dışsal iş tatmini ile orta düzeyde ilişki ( $r= 0,361$ ), nezaket davranışları içsel iş tatmini arasında hafif düzeyde ( $r= 0,223$ ) ilişki, centilmenlik davranışları ile içsel iş tatmini arasında pozitif orta düzeyde ( $r=0,476$ ) ve dışsal iş tatmini ile orta düzeyde ( $r= 0,454$ ) ilişki, erdemlilik davranışları içsel iş tatminleri ile erdemlilik davranışları arasında pozitif orta düzeyde ilişki olduğu ( $r= 0,431$ ), dışsal iş tatmini le ortaya yakın düzeyde ilişki olduğu ( $r= 0,391$ ) araştırmamın önemli sonuçları arasında söylenebilir.

## SONUÇ

Özel görüntüleme merkezi çalışanlarının ÖVD ile iş tatmini düzeylerini ölçmek amacıyla başladığımız çalışmamızın sonucunda, ÖVD ile iş tatmini arasında anlamlı ilişkiler olduğunu ve sosyodemografik özelliklerin iş tatmini ve ÖVD sergileme düzeylerini etkilediğini ve hipotezlerimizin doğru olduğunu gördük. Sağlık işletmeleri hastalarına sağlık hizmeti sunarken ana amaçları doğru ve eksiksiz sağlık hizmeti sunmaktır. Sağlık işletmesi bu amacını yerine getirebilmesi için sağlık çalışanlarının iş tatminlerini yüksek tutabilmelidir ve bunun sonucunda çalışanlar da örgüte ve birbirlerine karşı ÖVD sergileyebilsinler.

Sağlık örgütleri diğer örgütlere farklı organizasyon yapısına sahiptir. Bu işletmelerde birbirine işlevsel olarak bağımlı çok sayıda meslek grubu bir arada çalışmak zorundadır. Kişilerin iş tatmini düzeyleri bu nedenle önemlidir. Bireyler iş yerinde memnun ve mutlu ise kendilerinden beklenen örgütsel görevlerinin yanı sıra, iş hayatını zevkli ve yaşanır hale getiren örgütsel vatandaşlık davranışlarında da bulunurlar. Birbirlerine nazik, centilmen, yardımsever davranmalarında temel nokta iş tatminleri ve örgütlerin kendilerine verdikleri değer ve önemdir.

Yüksek iş tatmini, çalışanlarda pozitif tutum ve davranışlara neden olmaktadır. Bu nedenle iş tatmini üzerinde önemle durulması gereken bir konudur. Günümüzde, işletmelerin yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmesi ve rekabet avantajını koruyabilmesi için sahip oldukları en önemli kaynağın insan kaynağı olduğu görüşü hakimdir. İnsan kaynağının da nasıl yönlendirileceğini, nasıl motive edileceğini çok iyi bilinmesi gerekmektedir.

İş tatmini ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında; iş tatmininin, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel adalet, işgücü dönüşümü, yönetime güven, örgütsel bağlılık, gibi sonuçlarla yakından ilgili olduğu ve bu sonuçları etkilediği görülmektedir.

Bir kurumun başarısı mevcut insan kaynaklarını amaçları yönünde istekli biçimde harekete geçirmesine bağlıdır. Kurum ne kadar gelişmiş teknolojiye sahip olursa olsun bu teknolojiyi kullanan insan kaynaklarını etkileyerek istekli biçimde harekete geçirmedikçe amaçlarını gerçekleştiremez.

Araştırma sonuçlarımıza bakacak olursak; araştırmaya katılan çalışanların büyük bir kısmının manyetik rezonans (MR), bilgisayarlı tomografi (CT), pozitron emisyon tomografisi (PET), ultrasonografi (US) ve mamografi (MAMO) (%65,6) gibi ileri görüntüleme tekniklerinin yapıldığı birimlerde çalıştığı, % 92'sinin tam gün görev yaptıkları, çoğunun güvenlik, temizlik, danışma, taşıma işleri gibi görevleri yapan yardımcı elemanlardan (%31,1) oluştuğu, %50 ye yakınının 6 yıldan daha fazla süredir aynı kurumda çalışmakta oldukları, % 70'inin bekar, % 43' ünün 35 yaş ve üzeri olduğu, % 41'inin lise mezunu olduğu görülmektedir.

Araştırmamıza katılan çalışanların örgütsel vatandaşlık boyutları arasında, en yüksek puanı nezaket boyutunun (4,33) aldığı görülmektedir. ÖVD ortalama puanı ise 4,15' tir. Bu sonuçlara göre görüntüleme merkezi çalışanlarının yüksek derecede ÖVD sergiledikleri söylenebilir. Kurumdaki çalışam süresi, toplam mesleki deneyim, eğitim durumu, medeni durum ve gelir hakkındaki düşüncesi ile ÖVD boyutları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Çalışma sonucunda tüm birimlerde çalışanların nezaket davranışları yüksek bulunurken özellikle idari kadrolarda çalışanların nezaket davranışları sergileme oranları 4,66 gibi oldukça yüksek bir oranda bulunmuştur. Nezaket davranışı en yüksek idari çalışanlarda bulunurken yardımseverlik boyutu ise bunun tam tersi bir oranda en düşük idari birim çalışanlarında görülmüştür. Bunun nedeni, görüntüleme merkezlerinde idari hizmetler açısından terfi edilebilecek bölüm alanı sınırlıdır. Bu yüzden de bu bölümde çalışanlar birbirlerini rakip olarak görüp yardımdan imtina ettikleri söylenebilir.

Çalışanların kurumdaki çalışma sürelerine göre ÖVD durumlarına baktığımızda; vicdanlılık davranışları en çok bir yıldan az bir süredir o kurumda çalışanlar ile 6 yıldan daha uzun süredir o kurumda çalışanlarda (4,33) görülmektedir. Centilmenlik davranışları en yüksek olarak 6 yıl ve daha uzun süredir

aynı kurumda çalışanlarda görülmektedir (4,25). Yine aynı iki grupta çalışanların nezaket davranışları (4,66) diğer tüm çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Yeni başlayanlar, kendini göstermek ve kabul ettirmek için; eski çalışanlar da piyasa koşullarını öğrendikçe, kurumu tanıdıkça ve görüntüleme merkezleri ile hastaneleri karşılaştırarak Görüntüleme Merkezlerindeki çalışma koşullarının uygunluğunu gördükçe kurumlarına daha da bağlandıkları ve olumlu davranışlar sergiledikleri söylenebilir.

Toplam çalışma yılı ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında sadece centilmenlik ve toplam ÖVD arasında anlamlı farklılık saptanmıştır. Centilmenlik davranışları 6 yıl ve üstü çalışanlarda (4,12) en yüksek oranda görülürken, en düşük (3,75) 1-5 yıl arası çalışanlarda görülmektedir.

Çalışmada hemşireler nezaket boyutunda ve toplam ÖVD tam puan almışlardır. Görüntüleme merkezlerindeki hemşire sayısı zaten azdır. Yaptıkları iş de hastane koşullarına göre daha rahattır. Ancak sayıları (N=3) çok az olduğu için bunun çok anlamlı olduğu söylenemez. Eğitim durumu ile ÖVD arasındaki farklılıklara bakıldığında; lisans mezunlarının diğer çalışanlara göre daha fazla erdemlilik davranışları (4,50) ve genel ÖVD (4,28) gösterdikleri söylenebilir.

Araştırmamıza katılan 35 yaş ve üzeri çalışanlar diğer çalışanlara göre daha fazla yardımseverlik davranışları (4,66) ve nezaket davranışları (4,66); 30-34 yaş arası çalışanlar diğerlerine göre daha fazla vicdanlılık (4,33) ve centilmenlik davranışları (4,25) göstermektedirler. Literatürde diğer sektörlerde yapılan çalışmalarda da bu sonuçların çıktığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının iş tatminleri incelendiğinde ortanın üstünde iş tatminine (3,80) sahip oldukları görülmektedir. İş tatminine içsel ve dışsal iş tatmini boyutları açısından bakıldığında ise çalışanların içsel iş tatminlerinin (3,83), dışsal iş tatminlerinden (3,75) daha fazla olduğu; yine içsel ve dışsal iş tatminlerinin orta üstü düzeyde olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların iş tatminleri de sosyodemografik özelliklerine göre farklılık göstermiştir. Çalışanların genel iş tatminlerinin çalışma

süresi, toplam mesleki deneyim, yaş, medeni durum ve gelir düzeyi algısı ile farklılık gösterdiği bulunmuştur. Kişilerin yaptıkları görevle dışsal iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Toplam çalışma süresi, iş yerinde çalışma süresi, yaş, medeni durum ve gelir algılarını içeren değişkenlerle bakıldığında ise iş tatmininin toplam ve diğer iki alt boyutlarında istatistiksel olarak ileri derecelerde anlamlılıklar bulunmuştur.

Genel iş tatmini puanı tüm birimlerde hemen hemen aynı düzeyde olduğu görülmektedir. İçsel iş tatmini en yüksek laboratuvar çalışanlarında (4,00) görülmesine karşılık en düşük içsel iş tatmini röntgen ünitesinde çalışanlarda (3,66) görülmüştür. Dışsal iş tatmini puanlarına bakıldığında ise en düşük tatmin düzeyinin banko çalışanlarında (3,56) olduğu saptanmıştır. Röntgen ünitesinde çalışanların içsel iş tatminlerinin düşük olmasının başlıca nedeni, çalışanların inisiyatif kullanma alanlarının sınırlı olması, belli parametrelerin dışına çıkamamaları ve kendi bireysel yeteneklerini göstermeleri için gerekli fırsatı bulamamalarıdır. Zira röntgen çekimi sırasında önceden belirlenmiş kurallar çalışanın inisiyatifine bırakılmamıştır. Banko çalışanlarının dışsal iş tatmin düzeylerinin düşüklüğünün nedeni ise; görüntüleme merkezlerinde en çok sorunun bankodan çıktığı (tetkiklerin eksik girilmesi, hastaların istenmeden de olsa bekletilmesi gibi) diğer bölümler tarafından sık vurgulandığı için kolay kolay takdir edilmeyen, yöneticiler tarafından sürekli hedef tahtası olarak görülmeleri söylenebilir.

En yüksek iş tatmini tüm boyutlarda hemşirelerde görülmüştür. Ancak 3 hemşire olmasının bunu etkilediği düşünülmektedir. Daha sonra hekimlerin iş tatmini düzeyleri (3,95) yüksek bulunmuştur. İçsel iş tatmini hekim ve banko elemanlarında (3,91) yüksek belirlenirken; banko çalışanları ve yardımcı hizmetler grubunda çalışanların dışsal iş tatminleri diğerlerine göre daha düşük bulunmuştur (3,56). Araştırma sonuçlarına göre dışsal iş tatmininin en yüksek hekimlerde (4,16) olduğu görülmektedir. Hekim maaşlarının yüksek olmasının bu sonucu doğurduğunu söylemek yanlış olmayacaktır.

Çalışma süresi 6 yıldan fazla olanlar en yüksek düzeyde iş tatminine (3,90) ve içsel iş tatminine (4,00) sahiptirler. Çalışma süresi 1-5 yıl olanlar ise dışsal iş tatmini

(3,62) ve ortalama iş tatmini (3,62) en düşük olan gruptur. 6 yılın üzerinde çalışanların iş tatminlerinin yüksek olma nedeni; kurumlarına kendilerini artık benimsetmeleri, görüntüleme merkezlerinin çalışma düzenlerinin kısmen daha rahat ve huzurlu olması nedeniyle ve kendi bireysel yeteneklerini kullanabilme ve gösterebilme olanağının sağlanmasındandır.

Çalışmamıza katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının toplam çalışma yılı 1-5 yıl arasında olanların iş tatmini (3,55) ve dışsal iş tatmini (3,37) en düşük düzeyde belirlenmiştir. Toplam mesleki deneyimi fazla olan çalışanlar tüm boyutlarda yüksek iş tatminine sahiptirler. İş tatmini ile yapılan literatür çalışmalarına bakıldığında büyük çoğunda bu sonucun çıktığı rahatlıkla söylenebilir. Uzmanlık eğitimi alanlar en yüksek iş tatminine (3,95) ve dışsal iş tatminine sahip bulunmuşlardır. Uzmanlık eğitimini hekimler almaktadırlar ve yukarıda da belirtildiği gibi çalışma koşulları, mesleki özerklik, maaş diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğundan dolayı bu sonuç beklenen bir sonuçtur.

35 yaş ve üzeri grup tüm boyutlarda en yüksek iş tatminine sahiptirler. 35 yaş üzeri çalışanlarda iş tatmini ortalama puanı 3,70; içsel iş tatmini 3,75 ve dışsal iş tatmini 3,87 bulunmuştur. 25-29 yaş grubunda olan çalışanlarda dışsal iş tatmininin (3,50) diğer gruplara göre az olduğu görülmektedir. 25-29 yaş grubunda olan çalışanların dışsal iş tatminlerinin düşük olmasının başlıca nedeni çalışma hayatı tecrübelerinin de henüz az olması nedeniyle beklentilerinin yüksek oluşu, kısa sürede bu beklentiye cevap bulamamaları, yaşları gereği iş dışındaki konulara daha çok konsantre olup işe odaklanamamaları, yaptıkları iş ve ücreti de yetersiz bulmalarının olduğu söylenebilir.

Medeni durum ile tüm iş tatmini türlerinde istatistiki olarak anlamlı farklılık vardır. Evli çalışanların iş tatmini puanları (3,90), içsel (3,91) ve dışsal iş tatmini puanları (3,87) bekar çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Evli çalışanların pek çok sorumluluğu evde eşleri ile paylaştıklarından dolayı bu sonucun çıktığını düşünmekteyiz. Çalışanların iş tatminleri ile gelir düzeyi arasındaki ilişkiye baktığımızda; gelir durumlarını yeterli ve çok yeterli olarak gören çalışanların iş



tatminleri diğerlerinden daha fazladır. Gelirini çok yetersiz bulanlar özellikle dışsal iş tatmini olarak tüm gruplar arasında tatminsizlik yaşamaktadırlar denilebilir (2,12).

Sonuç olarak araştırmamıza katılan görüntüleme merkezi çalışanlarının iş tatmini, içsel ve dışsal tatmini çalışma süresi, toplam mesleki deneyim, yaş, medeni durum ve gelir düzeyi algısı ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. Dışsal iş tatmini bu faktörlerin yanında yapılan görevle de anlamlı farklılık taşımaktadır.

Sağlık çalışanları üzerinde yapılan bir çok araştırmada genel iş tatmini puanının genelde orta düzeyde olduğu ve çalışanların iş tatminlerinin yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, meslek, zeka ve hizmet süresi gibi kişisel özelliklerin yanı sıra, yapılan işin içeriği, ücret yönetim politikası, kişiler arası ilişkiler, gelişme ve yükselme imkanları ve çalışma koşulları gibi örgütsel ve çevresel faktörlerden de etkilendiği belirtilmektedir. Bizim yaptığımız araştırma sonuçlarının görüldüğü gibi literatürle uyumlu çıkmıştır.

Tezimizin ana çıkış noktası olan ve ÖVD alt boyutları ile iş tatmini ortalama puanı ve alt boyu puanlarına bakıldığında tüm boyutlar arasında ilişkiler olduğu ortaya çıkmıştır.

Sağlık kurumlarında hizmet sunumunun temel belirleyicisi olan personel, verilen hizmetin kalitesini de büyük ölçüde belirlemektedir. Verilen hizmetin kişisel olduğu ve yoğun çabayı gerektirdiği bu hizmet örgütlerinde etkinliğin sağlanabilmesi için çalışanların örgütsel adalet algılarının ve iş tatminlerinin çok önemli olduğu kaçınılmaz bir sonuçtur.

Sağlık kurumunun kalitesini ve hizmet sunumunu önemli ölçüde çalışan personel belirleyecektir. Bu nedenle çalışan menuniyetinin önemini hiçbir kurum göz ardı edemez. Bu tez çalışması ile bu konuya bir kez daha dikkat çekilmek istenmiştir.

Özetle, bu tez çalışması daha önce belirttiğimiz gibi Türkiye’ de görüntüleme merkezi çalışanlarına yönelik yapılan ilk çalışma olması özelliğinden dolayı, literatüre bu konuda önemli katkı yapacağı umulmaktadır. Sağlık sektöründe iş tatmini konusu çok çalışılmıştır, ancak örgütsel vatandaşlık konusu yeni yeni

alışılmaya başlayan bir konudur ve yapılan çalışmaların genelde sadece hemşirelerde yapıldığı görüldüğünden dolayı, bu çalışma örgütteki tüm çalışanları kapsayan ilk çalışmalardan biri olma özelliğini de taşımaktadır. Tez alışması sonucunda diğer sektörlerde yapılan ve iş doyumunu, örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiler de bir kez daha ortaya konulmuştur.

Bu tez çalışmasının örgütsel vatandaşlık davranışı-iş tatmini ilişkisinin açıklanmasında katkıları olmasını ve gelecekte sağlık sektörü ve diğer sektörlerde yapılacak olan çalışmalara da destek sağlamasını umuyoruz.



## KAYNAKÇA

- Ackfeldt, Anna-Lena, Leonard V. Coote: "A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting," **Journal of Business Research**, C.LVIII, No:2, 2005, s.151-159.
- Ağırbaş, İsmail, Yusuf elik, Yusuf Bykkayıkçı: "Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları zerinde Bir Araştırma", **Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi**, C. VIII, No:3, 2005, s.326-350.
- Akıncı, Zeki: "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama" **Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi**, C.IV, 2002, s.1-25.
- Akkoç, İrfan, Abdullah alışkan, mer Turunç: "rgtlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan rgtsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Gvenin Aracılık Rolü", **Yönetim ve Ekonomi**, C.XIX, No:1, 2012, s.105-136.
- Aksaoğlu, Gazanfer: "Sağlıkta Araştırma Teknikleri ve Araştırma Yntemleri," İzmir, Dokuz Eyll Üniversitesi Yayınları, 2001.
- Allen, David G., Lynn M. Shore, Rodger W.Griffeth: "The Role of Percieved Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process," **Journal of Management**, C.XXIX, No:1, 2003, s.99-118.
- Altuntas, Serap, lk Baykal: "Relationship Between Nurses' Organizational Trust Levels and Their Organizational Citizenship Behaviors," **Journal Of Nursing Scholarship**, C.XLII, No:2, 2010, s.186-194.
- Hopkins, Anderson H.: **Work and Job Satisfaction in the Public Sector**, Rowman&Allenheld, New Jersey,1982, s. 372.

- Aryee, Samuel, Pawan S. Budhwar, Zhen Xiong Chen: "Trust As A Mediator of The Relationship Between Organizational Justice And Work Outcomes: Test of Social Exchange Model," **Journal of Organizational Behavior**, C.XXIII, No:3, 2002, s. 267-285.
- Asgari, Mohammad, Seyed Hadi, vd.: "The Relationship Between the Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior of the Employees," **Middle-East Journal of Scientific Research** C.X, No:2, 2011, s.141-148.
- Aşan, Öznur, Esra Erenle: "İş Tatmini Ve Yasam Tatmini İlişkisi", İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi", C.XIII, No:2, 2008, s.203-216.
- Aytaç, Serpil: "Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi," **İş Güç Dergisi**, 2001, (Çevirimiçi) <http://www.isgucdergi.org/index>, 15 Ocak 2014.
- Bakan, İsmail, Tuba Büyükbeşe: "Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması", **Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi**, C.VII, 2004, s.1-30.
- Baltaş, Acar: **Ekip Çalışması ve Liderlik**, 6. Bs., İstanbul, Remzi Kitabevi, 2005.
- Barnard, Chester I.: **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**, Çev. Münevver Ölçüm Çetin, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, 2004.
- Basım, H. Nejat, Harun Şeşen: "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması," **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, C.LXI, No:4, 2006, s.83-101.
- Basım, H. Nejat, Neşe Songür, Harun Şeşen: "Örgütsel Vatandaşlık Davranışında Adalet Algısının Öncülük Rolü," **Amme İdaresi Dergisi**, 2008, C.XLI, S:4, s.79-100.
- Başaran, İbrahim Ethem: **Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü**, 3. Bs., Ankara, Feryal Matbaası, 2000.

Başaran, İbrahim Ethem: **Örgütsel Davranış, İnsanın Üretim Gücü, Ankara, Gül** Yayınevi, 1991.

Batool, Saima: “Research Scholar, Organizational Citizenship Behavior: Diagnosis of Prognostic strength of Performance Monitoring and Organizational Justice.” **Institute of Interdisciplinary Business Research**, C.III, No:12, 2012, s.284-297.

Baycan, Fatma: “Farklı Çalışan Gruplarda İş Doyumunun Bazı Yönlerinin Analizi”, **Boğaziçi Üniversitesi Yayımlanmış Bilim Uzmanlığı Tezi**, 1985.

Baysal, Ayşe Can, Mahmut Paksoy: “Mesleğe ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesinde Meyer-Allen Modeli,” **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, C.XXVIII, No:1, 1999, s.7-15.

Beugre, Conctant D., Robert A. Baron: “Perceptions of Systemic Justice: The Effects of Distburitive, Procedural and Interactional Justice”, **Journal of Aplied Psychology**, C..XXXI, No: 2, 2001, s. 324-338.

Barnard, C.I., ”The Functions of the Executive”, Cambridge,1938 Aktaran Ölçüm Çetin,M., “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı”, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2004.

Bingöl, Dursun: **Personel Yönetimi**, 3.bs., İstanbul, Beta Yayınevi, 1997.

Bolino, Marc C., William H. Turnley: “Going to extra mile: Cultivating and Managing employee citizenship Behavior,” **Academy of Management Executive**, C.XVII, No: 3, 2003, s. 60-71.

Bolino, Mark C., José A. Varela, Belén Bande, William H. Turnley: “The Impact of Impression-Management Tactics On Supervisor Ratings of Organizational Citizenship Behavior,” **Journal of Organizational Behaviour**, C.XXVII, No:3, 2006, s.281-284.

Bowling, Nathan A., Terry A.Beehr, Lawrence R.Lepisto: “Beyond Job Satisfaction: A Five Year Prospective Analysis of The Dispositional Approach To Work

Attitudes,” **Journal of Vocational Behaviour**, Vol. LXIX, No:2, 2006, s.315-330.

Bozkurt, Öznur, İlhan Bozkurt: ”İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması,” **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, C.IX, No:1, 2008, s.1-18.

Brief, Arthur P., Stephan.J. Motowidlo: “Prosocial Organizational Behaviors,” **Academy of Management Review**, C.11, No:4, 1986, s.710-725.

Budak, Gönül: **İşletmeleri Başarıya Ulaştıran Yol: Organizasyon Yapısı- Birey- İş Doymu- Uyumu**, İzmir, İzmir Ticaret Odası Yayını, 1999.

Burris, Val: “The Social and Political Consequences of Overeducation,” **American Sociological Review**, C.XLVIII, No:4, 1983, s. 454-467.

Büte, Mustafa: “Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doymu Üzerine Etkisi Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C.XX, No:1, 2011, S. 177-194.

Cemaloğlu, Necati: “Örgütlerin Kaçınılmaz Sorunu: Yıldırma,” **Bilgi Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi**, C.LV, 2007,Güz 2010, s. 111-126.

Chen, Injazz, Gupta Atul, Hua Chung: “Employee Commitment to the Implementation of Flexible Manufacturing Systems,” **International Journal of Operations**, C.XVI, No:7, 1996, 109-121.

Dağdeviren Gözen, Emine: “İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama”, Ankara, **Atılım Üniversitesi Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**, 2007.

Davis, Keith, John, W. Newstrom: **Human Behavior at Work-Organizational Behaviour**, 8th Edition, USA, McGraw- Hill, 1989.

Davis Keith: **İşletmelerde Örgütsel Davranış**, Çev. Kemal Tosun, İstanbul, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, 1998.

Demir, Fevzi: **İş Güvencesi**, 2. bs., İzmir, Barış Yayınları, 1999.

Demir, Nevzat: **Örgüt Kültürü ve İş Tatmini**, İstanbul, Türkmen Kitabevi, 2007.

Demiral, Özge: “Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirme ve Psikolojik Sözleşmenin Etkisine İlişkin Bir Araştırma,” Niğde, **Niğde Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2008.

Demirel, Yavuz, Himmet Karadal: “Örgüt Kültürünün Örgüt İçi Bireysel Becerilerin Kullanımına Etkisi Üzerine Bir Araştırma,” **Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi**, C.XII, S:3, 2007, s.253-270.

Demirel, Yavuz, Özçınar, M. Faruk: “Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Farklı Sektörlere Yönelik Bir Araştırma”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt III, No:1, 2009,129-145.

Doğan, Selen: **Personel Güçlendirme**, İstanbul, Sistem Yayıncılık, 2003.

Eğimli, Ayşe Temel: “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma,” **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, C.XXIII, No: 3, 2009, s.35-53.

Erdemir, Erkan, Koç, Umut: “İşyeri İzleme Faaliyetlerinin İş Tatmini, Stres ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi”, 7. Uluslararası Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 30 Ekim - 01 Kasım 2009, Yalova Üniversitesi - İstanbul Üniversitesi, Bildiriler Kitabı, 1396-1402.

Erdinç, Hekim, “İşletmelerde İş Tatmini ve 4 Nolu Sivas Askeri Dikimevi Uygulaması,” Sivas, **Cumhuriyet Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2002.

Erdoğan, Hatice: “Personel devri ve iş tatmini ile işten ayrılma düşüncesi arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik bir araştırma,” İstanbul, **İstanbul Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 1992.

- Erdoğan, İlhan: **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, İstanbul, İşletme İktisadi Enstitüsü, , 1996.
- Erdoğan, İlhan: **İşletme yönetiminde örgütsel davranış**, İşletme Fakültesi Yayını, No.5, 1999.
- Eren, Erol: **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, İstanbul, Beta Kitapevi, 2008.
- Eronat, Zeynep: “İşletmelerde İş Tatmini Ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi’lerde Ampirik Bir Uygulama”, Ankara, **Ankara Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2004.
- Erşan, Ethem Erdal, Gülay Yıldırım, Orhan Doğan, Selma Doğan; “Sağlık çalışanlarının iş doyumu ve algılanan iş stresi ile aralarındaki ilişkinin incelenmesi,” **Anadolu Psikiyatri Dergisi**, C.XIV, 2013, s.115-121.
- Gonzalez, José V., Teresa, G. Garoza: “Structural Relationships Between Organizational Service Orientation, Contact Employee Job 142 Satisfaction And Citizenship Behavior”, **International Journal Of Service Industry Management**, Cilt.XVII, No:1, 2006, s.23-50.
- Gökçe, Birsen: **Toplumsal Bilimlerde Araştırma**, Ankara, Savaş Yayınları, 1992.
- Göktaş, Bayram, Gökçe Aslan, Filiz Aslantekin, Ramazan Erdem: “Örgüt Kültürü ve Dr. Ekrem Hayri Üstündağ Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi Örneği,” **Hacetepe Sağlık İdaresi Dergisi**, C.VIII, No:3, 2005, s.351-372.
- Greenberg, J.L., R.A. Baron: “**İşletmelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**” Çev. M.Kemal Demirci, Ankara, Gazi Kitapevi Ticaret, Şubat 2008.
- Greenberg, Jerald: “Organizational Justice:Yesterday, Today and Tomorrow”, **Journal of Management**, C. XVI, No:2, 2000, s.339-342.
- Gümüştekin Eren Gülten: “Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi”, (Çevrimiçi) [www.genbilim.com](http://www.genbilim.com), 13.05.14.



Güner, Ahmet Reşat: “Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık, İşe Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin Modellenmesi,” Antalya, **Akdeniz Üniversitesi Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**, 2007.

Gürbüz, Sait: “İş Tatmini Ve Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi”, **Amme İdaresi Dergisi**, Cilt.XLI, No:1, 2008, s.v49-77.

Haris, Eric G., Andrew B. Artis, Jack H. Walters, Jane W. Licata: ” Role Stressors, Servis Worker Job Resourcefulness and Job Outcomes: An Empirical Analysis,” **Journal of Business Research**, Vol. LIX, 2006, s. 407-415.

Hoon, Lee Soo: “The Impact of Human Resource Management Practices on Employee Turnover”, (Çevrimiçi)

<http://www.tba.nus.edu.sg/tba/mscphd/index.htm>, 09 Mart 2013.

Ilies, Remus, Brent A. Scott, Timothy A. Judge: “ The Interactive Effect Of Personal Trait And Experienced States On Intraindividual Patterns Of Citizenship Behavior”, **Academy Of Management Journal**, C.XXIX, No.3: 2006, s. 561-575.

[http://dergi.iibf.gazi.edu.tr/dergi\\_v1/10/2/9.pdf](http://dergi.iibf.gazi.edu.tr/dergi_v1/10/2/9.pdf), Çevrimiçi, (18.06.2014)

Irving, P. Gregory, Daniel F.Coleman, Christine L. Cooper: “Further Assessments of a Three Component Model of Occupational Commitment: Generalizability and Differences Across Occupations,” **Journal of Applied Psychology**, C.LXXXII, No:3, 1997, s.444-452.

İşbaşı, Özen Janset: “Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama,” Antalya, **Akdeniz Üniversitesi Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**, 2000.

İşcan, Ö.Faruk, M. Kürşat Timuroğlu: “Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama,” **İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, C.XXI, No:1, Ocak 2007, s.119-135.

Judge, Timothy A., A.H. Church: "Job Satisfaction: Research and Practice"  
**Industrial and Organizational Psychology: Linking Theory With Practice**, Ed. By. Cary. L. Cooper, Edwin. A. Locke, , Oxford, Blackwell, 2000, s.166-198.

Kalaycı, Gülden Samanc: "Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı,"  
Afyonkarahisar, **Afyon Kocatepe Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2007.

Kale, Emine: "Lider Desteği ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini Ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü", **Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi**, C.VII, No: 14, 2015, s. 103-120.

Kamer, Meltem: "Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri," İstanbul, **Marmara Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2001.

Karaman, Filiz, Ali Ender Altunoğlu: "Kamu Üniversiteleri Öğretim Elemanlarının İş Tatmini Düzeyini Etkileyen Faktörler," **Yönetim ve Ekonomi**, C.XIV, No:1, 2007, s. 109-120.

Keçecioglu, Tamer: "Örgüt Büyüklüğünün Örgüt Yapısına Olan Etkileri Üzerine Çok Boyutlu Yaklaşımlar", **Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi**, C.X No:2, 2008, s.179- 207.

Kıdder, Deborah L., Parks Judi.Mclean: "The Good Soldier: Who is S (he)?"  
**Journal of Organizational Behavior**, C.XXVI, No:8, December 2001, s. 939-959.

Kidder, Deborah L.: "The Influence of Gender on the Performance of Organizational Citizenship Behaviors" **Journal of Management**, C.XXVIII, No:5, Kasım 2002, s.629-648.

Kostak Fevzi: "Çalışan Memnuniyeti", (Çevrimiçi)

[http://kobitek.com/calisan\\_memnuniyeti](http://kobitek.com/calisan_memnuniyeti), 18 Mayıs 2014.

Koys, Daniel J.: "The Effects of Employee Satisfaction, Organizational Citizenship.

Kumar, Navdeep, Pankaj Garg: "Impact of motivational factors on employee's job satisfaction- A study on some selected organization in Punjab, India", **Asian Journal Of Management Research** C.II, No:1, 2011, s. 672-683.

Kuzulugil, Şebnem: Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma," **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, C.XLI, No:1, 2012, s.129-141.

Levy-Garboua, Louis, Claude Montmarquette, Veronique Simonnet, "Job Satisfaction and Quits," **Labour Economics**, C.XIV, No:2, 2005, s. 251-268.

Lewicki, Roy, Bunker, Bruce: "Developing And Maintaining Trust in Work Relationships. Rodering M. Kramer & Rom T. Tyler (ed) Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Reserach," **Sage Publications**, London, 1996, s.114-139.

Luthans, Fred: **Organizational Behavior**, USA, McGraw-Hill Collage, 1994.

MacKenzie, Scoot B, Philip M. Podsakoff, Greogory A. Rich: "Some Possible Antecedents and Consequences of in Role and Extra Role Salespersons Performance," **Journal of the Academy of Marketing Science**, C.LXII, 1998, s. 87-88.

Mert, İbrahim Sani: "İş Tatmini Alt Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma." **Savunma Bilimleri Dergisi**, C.IX, No:2, 2010, s.117-143.

Meyer, John P., Nthalie J. Allen: "A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment" **Human Resource Management Review**, C.I, No:1, 1991, s. 61-89.

Moorman, Robert H.: "Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence

Employee Citizenship,?” **Journal of Applied Psychology**, C.LXXVI, No:6, 1991, s. 845-855.

Murphy, Gregory, James Athanasou, Neville King: “Job Satisfaction And Organization Citizenship Behaviour”, **Journal Of Managerial Psychology**, Vol.XVII, No.:4, 2002, s. 287-297.

Oetomo, Budiyanto, Hening Widi: “The Effect of Job Motivation, Work Environment and Leadership on Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction and Public Service Quality in Magetan, East Java, Indonesia,” **World Academy of Science, Engineering and Technology C.V**, 2011, s. 192-201.

O'Reilly, Charles, Jennifer Chatman, “Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior,” **Journal of Applied Psychology**, C.LXXI, No:3, 1986, s. 492-499.

Organ, Dennis W., Katherine Ryan: “A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior,” **Personnel Psychology**, C.XLVIII, No.4, 1995, s. 793-795.

Organ, Dennis W., Ryan, Katherine: “A Meta-analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior”, **Personnel Psychology**, C.XLVIII, No:4, 1995, s.775-802.

Organ, Dennis W.: **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**, Lexington, Lexington Books, 1988.

Organ, Dennis W.: “The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior,” **Research in Organizational Behavior**, C.XII, No:1, 1990, s. 43-73.

Özdemir, Selim, Terane Muradova: “Örgütlerde Motivasyon Ve Verimlilik İlişkisi”, **Journal of Qafqaz University**, C. XXIV, No:1, 2008, s. 146-153.

Özdevecioğlu, Mahmut, Bulut, Aziz, Tekçe Evren Arı: “Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma” **Yönetim Ve Ekonomi**, C.X, No:2, 2003, s.125-138.

Özdevecioğlu, Mahmut: “ Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma,” **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C. XX, 2003, s.118-135.

Özdevecioğlu, Mahmut: “Algılanan Örgütsel Adaletin Bireyler Arası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.XXI, 2003, s.77-96.

Özdevecioğlu, Mahmut: “Organizasyon Kültürü,” **Stratejik Yönetim ve Liderlik**, Ed. Mustafa Özel, İstanbul, İz Yayıncılık, 1995, s. 69.

Özgen Hüseyin, Azim Öztürk, Azmi Yalçın: **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Adana, Nobel Kitabevi, 2006.

Peelle, H.E. III: “Reciprocating Perceived Organizational Support Trought Citizenship Behavior”, **Journal of Managerial Issues**, C.XIX, No:4, Winter 2007, s.554-576.

Peker Ömer, Nihat Aytürk: **Yönetim Becerileri: Öğrenilebilir ve Geliştirilebilir**, 2. Bs., Ankara, Yargı Yayınevi, 2002.

Podsakoff, Philip M, Scott B. MacKenzie, Julie Beth Paine, Daniel G. Bachrach.: ”Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research,” **Journal of Management**, C.XXVI, No:3, 2000, s.513-563.

- Podsakoff, Philip M, Scott B. MacKenzie: "Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research," **Human Performance**, C.X, No: I,1997, s.131-151.
- Rayner, Julie, Alan Lawton, Helen M. Williams: "Organizational Citizenship Behavior and the Public Service Ethos: Whither the Organization?," **Journal of Business Ethics**, 2012, C.CVI, No:2, s.117-130
- Rhoades, Linda, Robert Eisenberger, Stephen Armeli: "Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support," **Journal of Applied Psychology**, C.LXXXVI, No:4, 2001, s.825-836.
- Robbins, Stephan T., Timothy A. Judge, Elham S. Hasham: **Organizational Behaviour**, New Jersey, Pearson Prentice Hall, 2007.
- Saruhan, Şadi Can, Müge Leyla Yıldız: **İnsan Kaynakları Yönetimi, Teori ve Uygulama**, İstanbul, Bata Yayınevi, 2012.
- Snake, Mel.: " Organizational Citizenship: A Review, Proposed Model, and Research Agenda," **Human Relations**, C.XLIV, 1991, s.735-759.
- Sennett Richard: **Karakter Aşınması, Yeni Kapitalizmde İşin Kişilik Üzerindeki Etkileri**, Çev. Barış Yıldırım, İstanbul, Ayrıntı Yayınları, 2002.
- Sevimli, Figen, Ömer. F. İşcan: "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu", **Ege Akademik Bakış**, C.V, No:1, 2005, s.55-64.
- Stamper, Cristina, Linn Van Dyne: "Work status and organizational citizenship behavior: Study of restaurant employees", **Journal of Behavior**, C. XXII, 2001, s.517-576.
- Sy, Thomas, Susana Tram, Linda A. O'hara: "Relation of Employee And Manager Emotional Intelligence To Job Satisfaction And Performance," **Journal of Vocational Behaviour**, Vol. LXVIII, No:3, 2006, s.461-473.

Şanlı, Savaş: “Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi,” Adana, **Çukurova Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, 2006.

Şengül, Arzu: “İş Doyumu ve Tüketici Tatmini İlişkisi Kamu Ve Özel Kesim Sağlık Hizmetlerinde Hekimlerin İş Doyumunun Hasta Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma,” Manisa, **Celal Bayar Üniversitesi Yayınlanmış Doktora Tezi**, 2008

Tansky, Judith W., Debra J. Cohen: “The Relationship Between Organizational Support, Employee Development and Organizational Commitment: An Empirical Study,” **Human Resource Development Quarterly**, C.XII, No:3, 2001, s.285-300.

Telman Nursel, Pınar Ünsal: **Çalışan Memnuniyeti**, İstanbul, Epsilon Yayın, 2004.

Telman, Nursel: **Endüstride Görülen İş Tatminsizliği ve Buna bağlı Yabancılaşmayla Olan İlişkisi**, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınları, 1998.

Toker, Boran: “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama,” **Doğu Üniversitesi Dergisi**, C.VIII, No:1, 2007, s.92-107.

Topolosky, Paula S.: **Garland Studies on Industrial Productivity**, New York, Garland Publishing, 2000.

Tor, Serhat Sefa: “Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler Ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama”, Karaman, **Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi**, 2011.

Tüter Nergis: “Ekip Motivasyonu”, (Çevrimiçi)

<http://www.baltasbaltas.com/kaynakdergiyazi.asp?PRI=251&SAYI=13>, 28 Haziran 2014.

- Us, Ahmet Talat: **İşletmelerde Motivasyon**, İstanbul, İgiad Yayınları, 2007.
- Ünsal, Engin: İş Güvencesi, **Sosyal Siyaset Konferansları**, C.I, No:7, İstanbul, 1992, s. 18-36.
- Williams, Steve, Richard Pitre, Mohamed Zanuba: “ Justice and Organizational Citizenship Behavior Intentions: Fair Rewarda Versus Fair Treatment,” **The Journal of Social Psychology**, C.CXLII, No:1, 2002, s.33-34.
- Yazıcıoğlu, İrfan: “Örgütlerde İş Tatmini ve İşgören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması,” **Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi**, C.LV, 2010, s.243-264.
- Yeşilyurt, Hülya, Nilüfer, Koçak: "İş Doyumu Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Otel İşletmeleri Açısından İncelenmesi", **DEÜ SBE Dergisi**, C. XVI, No:2, 2014, s.303-324.
- Yousef, Darwish. A.: “Satisfaction with Job Security as a Predictor of Organizational Commitment and Job Performance in a Multicultural Environment.” **International Journal of Manpower**, C.XIX, No:2, 1998, s.184–194.
- Yücel, İlhami: “Öğrenen Örgütler ve Örgüt Kültürü,” Erzurum, **Atatürk Üniversitesi Yayınlanmış Doktora Tezi**, 2007.



## EKLER

### EK 1- ANKET FORMU

Değerli katılımcı,

Aşağıda sunulan anket, İÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hastane ve Sağlık Kurumları Yöneticiliği Bilim Dalı'nda Yrd. Doç. Dr. Selma Söyük danışmanlığında yürütmekte olduğum Yüksek Lisans çalışması için hazırlanmıştır. Çalışmanın amacı, Görüntüleme Merkezi Çalışanlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İş Tatminini ölçmektir. Anketle toplanan veriler, kişisel olarak değil topluca ve isim verilmeden değerlendirilecektir. Bu nedenle, sorulan soruları gerçek duruma uygun olarak cevaplamanız yeterli olup ayrıca isminizi belirtmenize gerek yoktur. Lütfen, ankette yer alan her bir ifadeye belirtilen kriterler doğrultusunda gerçek durumu yansıtır şekilde ve içtenlikle yanıt veriniz. Göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Saygılarımla, Ayhan Cingi

<b>Bölümünüz</b>			
(1)MR	2) CT	(3) Röntgen	(4) US
(5) PETCT	(6)Laboratuvar	(7)Banko	(8) Mamografi
(9) Nükleer Tıp	(10) Diğer		
<b>Çalışma Şekliniz:</b>			
(1) Tam gün	(2) Part Time		
<b>Göreviniz:</b>			
(1) Hekim	2) Hemşire	(3) Radyoloji Teknikeri	
(4)Banko Elemanı	(5) Yardımcı Hizmetler		
<b>İşyerinizdeki Çalışma Süreniz:</b>			
(1) 1 yıldan az	(2) 1-5 yıl	(3)6 yıl ve üstü	
<b>Toplam Mesleki Deneyiminiz:</b>			
(1) 1 yıldan az	(2) 1-5 yıl	(3)6 yıl ve üstü	
<b>Yaşınız:</b>			
(1) 25'den az	(2) 25-29	(3) 30-34	(4) 35 ve üzeri
<b>Medeni Durumunuz:</b>			

(1) Evli	(2) Bekâr	
<b>Eğitim Durumunuz:</b>		
(1) Sağlık Meslek Lisesi (SML)- Lise	(2) Ön lisans	
(3) Lisans	(4) Tıpta uzmanlık	
(5) Yüksek Lisans/ Doktora		
<b>Geliriniz hakkındaki düşünceniz:</b>		
(1) Fazlasıyla yeterli	(2) Yeterli	(3) Ne yeterli ne değil
(4) Yetersiz	(5) Çok yetersiz	

**Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili ifadeler yer almaktadır. Lütfen her bir ifadeyi dikkatlice okuyarak işinizin o ifadeye belirtilen yönünden ne derece memnun olduğunuzu işaretleyiniz**

<b>Her cümleye cevap verirken “ bu yönüyle işimden ne derce memnunuz” diye düşününüz.</b>	
<b>a) Hiç Memnun Değilim (b) Memnun Değilim (c) Kararsızım (d) Memnunuz (e) Çok Memnunuz</b>	
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Tek başıma çalışma olanağı olması bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Ara sıra değişik şeyler yapabilmem bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Toplumda saygın biri olma şansını bana vermesi bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Yöneticimin idarecilik anlayışı bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansım olması bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Bana sabit bir iş sağlaması bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Başkaları için bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansımın olması bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilmeme bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Alınan kararların uygulamaya konması bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Yöneticimin karar vermedeki yeteneği bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Yaptığım iş ve aldığım ücret bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
İşte terfi olanağımın olması bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)

Kendi kararlarımı bana uygulama serbestini vermesi bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını vermesi bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Çalışma şartları bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmaları bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)
Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	(a) (b) (c) (d) (e)
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından	(a) (b) (c) (d) (e)

**Aşağıda iş yerinizdeki davranışlarınızla ilgili davranış şekilleri belirtilmektedir. Lütfen her bir ifadeyi dikkatlice okuyarak işinizde o ifadeye belirtilen davranışı sergileyip sergilemediğinizi düşünerek yanıtlayınız.**

Günlük izin alan birinin o günkü işlerini ben yaparım	(a) (b) (c) (d) (e)
İş yükü ağır olan bir arkadaşşıma yardım ederim	(a) (b) (c) (d) (e)
İşe yeni başlayan birine işini öğrenmesinde yardımcı olurum	(a) (b) (c) (d) (e)
İşle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam	(a) (b) (c) (d) (e)
İş esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım	(a) (b) (c) (d) (e)
Zamanımın çoğunu isimle ilgili faaliyetlerle geçiririm	(a) (b) (c) (d) (e)
İş yerim için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim	(a) (b) (c) (d) (e)
Mesai saatleri içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam	(a) (b) (c) (d) (e)
Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm	(a) (b) (c) (d) (e)
Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım	(a) (b) (c) (d) (e)
Birlikte görev yaptığım diğer kişiler için problem yaratmamaya gayret ederim	(a) (b) (c) (d) (e)
Önemsiz sorunlar için şikayet ederek vaktimi boşa harcamam	(a) (b) (c) (d) (e)
İş yerinde ortam ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım	(a) (b) (c) (d) (e)
İş yerinde yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık	(a) (b) (c) (d) (e)

duymam	
İş yeri içinde çıkan çatışmaların çözümlenmesinde aktif rol alırım	(a) (b) (c) (d) (e)
Üst yönetimce yayımlanan duyuru, mesaj, prosedür yada kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum	(a) (b) (c) (d) (e)
İş yerimin sosyal faaliyetlerine kendi isteğimle katılırım	(a) (b) (c) (d) (e)
Kurum yapısında yapılan değişimlere ayak uydururum	(a) (b) (c) (d) (e)
Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım	(a) (b) (c) (d) (e)

## **EK: 2- ARAŞTIRMA YAPILAN KURUMLAR**

- 1- Spektromar Görüntüleme Merkezi
- 2- Euromed Görüntüleme Merkezi
- 3- Göztepe Echomar Görüntüleme Merkezi
- 4- Lifemed Görüntüleme Merkezi
- 5- Sonomed Görüntüleme Merkezi
- 6- ŐiŐli Echomar Görüntüleme Merkezi

