

T. C.
YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ALGISI VE
KAMU ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ
ETKİSİ: VAN VE BİTLİS İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hüseyin SEVİNÇ

VAN – 2014

T. C.
YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ALGISI VE
KAMU ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ
ETKİSİ: VAN VE BİTLİS İLİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Hüseyin SEVİNÇ

Danışman
Doç. Dr. Ferit İZCİ

VAN – 2014

TEZ JÜRİSİ VE ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ ONAYI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE,

Bu çalışma, jürimiz tarafından **KAMUYÖNETİMİ ANABİLİM DALI, YÖNETİM BİLİMLERİ BİLİM DALI**'nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

İmza

Başkan : Prof. Dr. Reha SAYDAN

Üye (Danışman) : Doç. Dr. Ferit İZCİ

Üye : Doç. Dr. A. Menaf TURAN

Üye :

Üye :

ONAY: Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

.... / / 2014

.....
Enstitü Müdürü

ÖNSÖZ

Küreselleşen çağımızda kurumların çözmek zorunda oldukları en büyük problem kurumsal başarıyı getirecek çalışma yöntemlerinin bulunmasıdır. Günümüzde kurumların devamlılığını sürdürmesinin yolu artık ürettikleri hizmet yada ürünlerden ziyade kurumun varlığını oluşturan personelden geçmektedir. Kurumlara doğru personelin alınması, personelin motive edilmesi, personelin takım çalışması içerisinde birlikte çalışmasını sağlanması vb. unsurlar kurumların değişen ve yenilenen dünyada devamlılığını ve rekabetçiliğini sürdürmesinin en önemli ve zorunlu yollarındandır.

Kurumsal vatandaşlık davranışı algısı, kurumların daha başarılı olmasını sağlamaktadır ve bunun yolu ise çalışanların kurum hedefleri doğrultusunda motive edilmesi ve yaptıkları işte yüksek düzeyde iş tatmini sağlamalarından geçmektedir. Kurumsal vatandaşlık davranışı algısını bir kurumu başarıya ulaştıracak faktörlerden biri olarak saymamız gerekirse, bu davranışların ortaya çıkmasını sağlayan unsurları da göz önünde bulundurmalıyız. Kurumsal vatandaşlık davranışı algısının oluşmasını sağlayan önemli unsurlardan biri de iş tatminidir. İş tatminini sağlamış olan çalışanlar, kurumsal yapının daha verimli ve üretken olmasını sağlayan ihtiyari davranışları göstereceklerdir. Bu nedenden dolayı iş tatmini, kurumsal vatandaşlık davranışlarına ulaşılmasında çok önemli bir rol oynamaktadır. Kurumlar, kurumsal vatandaşlık davranışı çerçevesinde kurumsal mükemmelliğe ve rekabetçiliğe ulaşmak istiyorlar ise çalışan tatminini sağlayan unsurların kurumsal yapı içerisindeki rollerini arttırmalıdır.

Ayrıca bu çalışmam süresince, değerli katkılarını esirgemeyen Danışman Hocam Doç. Dr. Ferit İZCİ' ye, Yüksek lisans eğitimim boyunca her zaman desteklerini hissettiğim ve ders almış olduğum Yrd. Doç. Dr. Sait EBİNÇ, Yrd. Doç. Dr. Menaf TURAN ve Yrd. Doç. Dr. Tekin AVANER hocalarıma teşekkürlerimi sunarım. En çok da çalışmam sırasında zamanından fedakârlık eden, her türlü manevi desteğini benden esirgemeyen, tüm yaşamım boyunca yanımda olan sevgili eşim Zeynep SEVİNÇ'e gösterdiği sabırdan dolayı teşekkür ederim.

Hüseyin SEVİNÇ

VAN-2014

KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ERG	: Existence, Relatedness, Growth
FA	: Faktör Analizi
KHK	: Kanun Hükmünde Kararname
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
KVD	: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı
s.	: Sayfa
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri
VİG	: Varolma, İlişki Kurma, Gelişme

İÇİNDEKİLER

TEZ JÜRİSİ VE ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ ONAYI.....	i
ÖNSÖZ.....	ii
KISALTMALAR.....	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLOLAR	xiii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAM VE BOYUTLARI, ETKİ EDEN FAKTÖRLER, İLGİLİ KURAMLAR VE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR.....	3
1.1. KURUM KAVRAMI.....	3
1.2. KURUMSAL DAVRANIŞ KAVRAMI	4
1.3. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMI.....	4
1.4. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI TÜRLERİ.....	6
1.4.1. OLUMLU AKTİF DAVRANIŞLAR	6
1.4.2. OLUMLU SAKINMA DAVRANIŞLARI	6
1.5. KURUMLAR AÇISINDAN KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI.....	7
1.6. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR ...	8
1.6.1. KURUMSAL SPONTANLIK	8
1.6.2. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME	11
1.6.3. BİÇİMSEL ROL DAVRANIŞLARI VE ROL ÖTESİ DAVRANIŞLAR	13
1.6.4. PROSOSYAL ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ	15
1.7. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLARI	16
1.7.1. ÖZVERİLİ OLMA DAVRANIŞI (ALTRUISM)	17
1.7.2. CENTİLMEN OLMA DAVRANIŞI (SPORTSMANSHIP)	18
1.7.3. VİCDANLI OLMA DAVRANIŞI (CONSCIENTIOUSNESS)	19
1.7.4. NEZAKETLİ OLMA DAVRANIŞI (COURTESY)	19
1.7.5. SİVİL ERDEM (CIVIC VIRTUE)	20
1.8. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİ EDEN FAKTÖRLER	21
1.8.1. MORAL DURUMU	21

1.8.2. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ.....	21
1.8.3. ALGILANAN KURUMSAL DESTEK.....	23
1.8.4. YÖNETİCİNİN ÖZELLİKLERİ VE ÖRGÜTE DUYULAN GÜVEN..	24
1.8.5.İŞİN ÖZELLİKLERİ.....	25
1.8.6. KURUMSAL BAĞLILIK.....	26
1.8.7. KURUMSAL ADALET.....	27
1.8.8. ÇALIŞMA KAYNAKLI STRES.....	29
1.9. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLGİLİ TEORİ VE ARAŞTIRMALAR.....	29
1.9.1. ADAMS'IN ÖDÜL ADALETİ VEYA EŞİTLİĞİ KURAMI.....	30
1.9.2. SOSYAL MÜBADELE TEORİSİ.....	31
1.9.3. CHESTER BARNARD'IN KATKILARI.....	32
1.9.4. GOULDNER'İN YAPTIĞI ARAŞTIRMALAR.....	32
1.9.5. KATZ VE KAHN'IN ARAŞTIRMALARI.....	33
İKİNCİ BÖLÜM.....	35
İŞ TATMİNİ, İŞ TATMİNİ KURAMLARI, İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER.....	35
2. İŞ TATMİNİ.....	35
2.1. İŞ TATMİNİNİN TANIMI VE UNSURLARI.....	36
2.2. İŞ TATMİNİNİN ÖNEMİ.....	38
2.3. İŞ TATMİNİ KURAM VE TEORİLERİ.....	38
2.3.1. KAPSAM TEORİLERİ.....	39
2.3.1.1. MASLOW'UN İHTİYAÇLAR HİYERARŞİSİ TEORİSİ.....	39
2.3.1.2. ÇİFT FAKTÖR TEORİSİ.....	41
2.3.1.3. BAŞARI GÜDÜSÜ TEORİSİ.....	43
2.3.1.4. VİG (ERG) TEORİSİ.....	44
2.3.2. SÜREÇ TEORİLERİ.....	45
2.3.2.1. VROOM'UN BEKLENTİ TEORİSİ.....	45
2.3.2.2. ADAMS'IN ÖDÜL ADALETİ VEYA EŞİTLİĞİ KURAMI.....	47
2.3.2.3. AMAÇ TEORİSİ.....	48
2.4. İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER.....	49
2.4.1. KİŞİSEL FAKTÖRLER.....	50

2.4.1.1. YAŞ.....	50
2.4.1.2. EĞİTİM DÜZEYİ.....	51
2.4.1.3. MEDENİ DURUM.....	52
2.4.1.4. CİNSİYET	52
2.4.1.5. ÇALIŞMA SÜRESİ	53
2.4.2. KURUMSAL FAKTÖRLER.....	53
2.4.2.1. İŞİN KENDİSİ VE ÖZELLİKLERİ.....	54
2.4.2.2. İŞ ARKADAŞLARI	55
2.4.2.3.ÇALIŞMA KOŞULLARI.....	55
2.4.2.4. DENETİM	56
2.4.2.5. ÜCRET.....	57
2.4.2.6. TERFİ VE İLERLEME İMKÂN LARI	58
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	60
KURUMSAL VATANDAŞLIK DANRANIŞI ALGISI VE KAMU ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	60
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	60
3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI	61
3.3. ARAŞTIRMANIN KISITLARI	61
3.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	62
3.4.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ.....	62
3.4.2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	62
3.4.3. EVREN- ÖRNEKLEM	64
3.4.4. VERİ TOPLAMA ARACI.....	66
3.4.5. VERİ ANALİZİ	67
3.4.6. PİLOT UYGULAMA VE NİHAİ ÖLÇEĞİN OLUŞTURULMASI.....	67
3.4.7. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ	68
3.5. BÜTÜN ÖRNEKLEME AİT UYGULAMA	69
3.5.1. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ	69
3.5.2. FAKTÖR ANALİZİ	69
3.5.3. KORELASYON ANALİZİ	75
3.5.4. REGRESYON ANALİZİ	84

3.5.4.1. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ALGISI İLE İŞ TATMİNİNİN KURUMSAL ETKİLERİ (H2 HIPOTEZİ).....	85
3.5.5. KVD İLE İŞ TATMİNİNİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE GÖRE İLİŞKİSİ (H3 HIPOTEZİ)	89
3.5.5.1. KVD İLE İŞ TATMİNİN CİNSİYET İLE İLİŞKİSİ (H3G HIPOTEZİ)	89
3.5.5.2. KVD İLE İŞ TATMİNİN MEDENİ DURUM İLE İLİŞKİSİ (H3F HİPOTEZİ)	91
3.5.5.3. KVD İLE İŞ TATMİNİN ÖĞRENİM DÜZEYİ İLE İLİŞKİSİ (H3D HİPOTEZİ)	92
3.5.5.4. KVD İLE İŞ TATMİNİN ÇALIŞMA SÜRESİ İLE İLİŞKİSİ (H3C HİPOTEZİ)	94
3.5.5.5. KVD İLE İŞ TATMİNİN PERSONEL YAŞI İLE İLİŞKİSİ (H3E HİPOTEZİ)	96
3.5.5.6. KVD İLE İŞ TATMİNİN KADRO POZİSYONU İLE İLİŞKİSİ (H3B HİPOTEZİ)	97
3.5.5.7. KVD İLE İŞ TATMİNİN GÖREV SINIFI İLE İLİŞKİSİ (H3A HİPOTEZİ)	99
3.5.6. İŞ TATMİNİ DEĞİŞKENİNİN ALT BOYUTLARI İLE İLİŞKİSİ (H3I HİPOTEZİ)	100
3.5.7. KVD DEĞİŞKENİNİN ALT BOYUTLARI İLE İLİŞKİSİ (H3h Hipotezi) ..	101
3.5.8. İŞ TATMİNİ DEĞİŞKENİNİN EMNİYET, SAĞLIK, DEFTERDARLIK KURUMLARI İLE İLİŞKİSİ (H2a Hipotezi)	102
3.5.9. KVD DEĞİŞKENİNİN EMNİYET, SAĞLIK, DEFTERDARLIK İLE İLİŞKİSİ (H2b Hipotezi)	104
3.6. ÇOK FAKTÖRLÜ VARYANS ANALİZİ (TWO - WAY MANOVA ANALİZİ)	106
3.7. DEMOGRAFİK BULGULAR	113
3.7.1 CİNSİYETE GÖRE DAĞILIM VE GRAFİĞİ	113
3.7.2. YAŞA GÖRE DAĞILIM VE GRAFİĞİ	114
3.7.3 GÖREV SINIFLARINA GÖRE DAĞILIM VE GRAFİĞİ	115
3.7.4. KADRO POZİSYONUNA GÖRE DAĞILIM VE GRAFİĞİ	116
3.7.5. KURUMDA ÇALIŞMA SÜRESİNE GÖRE DAĞILIM VE GRAFİĞİ	117
3.7.6. MEDENİ DURUMA GÖRE DAĞILIM VE GRAFİĞİ	118

3.7.7. ÖĞRENİM DÜZEYİNE GÖRE DAĞILIM TABLOSU VE GRAFİĞİ	
.....	119
SONUÇ.....	121
KAYNAKLAR	127
ÖZET	143
ABSTRACT.....	144
EKLER.....	145

TABLOLAR

Tablo 1: $\alpha= 0.05$ için örneklem büyüklükleri	64
Tablo 2: Ana kütle kurum dağılımları.....	64
Tablo 3: Ana kütle total dağılımlar	65
Tablo 4: Ana kütle örneklem dağılımları	65
Tablo 5: Pilot uygulama örneklem dağılımları	66
Tablo 6: Pilot uygulama güvenilirlik analizi.....	68
Tablo 7: Anakütlenin şehir ve kurumlara göre dağılımı	69
Tablo 8: Tüm örneklem için güvenilirlik analizi	69
Tablo 9: Kmo ve bartlett testi	71
Tablo 10: Kurumsal vatandaşlık davranış algısı faktör yükleri	72
Tablo 11: Kvd ölçeği güvenilirlik katsayıları	73
Tablo 12: İş tatmini faktör yükleri	74
Tablo 13: İş tatmini alt boyutları güvenilirlik değerleri.....	75
Tablo 14: Serpilme diyagramı.....	77
Tablo 15: Kvd ve iş tatmini arasındaki korelasyon (h1 hipotezi)	78
Tablo 16: Diğergamlık, centilmenlik ve iş tatmini arasındaki korelasyon (h1a hipotezi).....	79
Tablo 17: Nezaket ve vicdanlılık ile iş tatmini arasındaki korelasyon (h1b hipotezi).....	80
Tablo 18: Sivil erdem ile iş tatmini arasındaki korelasyon (h1c hipotezi)	81
Tablo 19: İşin kendisi ve ücret tatmini ile kvd arasındaki ilişki (h1d hipotezi).....	82
Tablo 20: Terfi tatmini ve ödül tatmini ile kvd arasındaki ilişki (h1e hipotezi)	83
Tablo 21: Çalışma arkadaşları ile kvd arasındaki ilişki (h1f hipotezi)	84
Tablo 22: Kvd'nin kurumsal etkileri.....	85
Tablo 23: İş tatmininin kurumsal etkileri.....	86
Tablo 24: Kvd ve iş tatmininin kurumsal etkileri	88
Tablo 25: Kvd ve iş tatmininin kurumsal etkisini içeren spss katsayı tablosu..	89
Tablo 26: Kvd ve iş tatminin cinsiyet ile ilişkisi.....	90
Tablo 27: İş tatminin cinsiyet ile ilişkisi	90
Tablo 28: Kvd değişkenin cinsiyet ile ilişkisi.....	90
Tablo 29: Kvd ve iş tatmininin medeni durum ile ilişkisi.....	91
Tablo 30: İş tatmininin medeni durum ile ilişkisi	91
Tablo 31: Kvd değişkeninin medeni durum ile ilişkisi	91
Tablo 32: Kvd ve iş tatminin öğrenim düzeyi ile ilişkisi	92
Tablo 33: İş tatmininin öğrenim düzeyi ile ilişkisi	93
Tablo 34: Kvd değişkeninin öğrenim düzeyi ile ilişkisi	93
Tablo 35: Kvd ile iş tatminin çalışma süresi ile ilişkisi	94
Tablo 36: İş tatminin çalışma süresi ile ilişkisi.....	94
Tablo 37: Kvd'nin çalışma süresi ile ilişkisi.....	95
Tablo 38: Kvd ile iş tatminin personel yaşı ile ilişkisi.....	96
Tablo 39: İş tatminin personel yaşı ile ilişkisi	96
Tablo 40: Kvd değişkeninin personel yaşı ile ilişkisi	97
Tablo 41: Kvd ile iş tatminin kadro pozisyonu ile ilişkisi	98

Tablo 42: İş tatminin kadro pozisyonu ile ilişkisi.....	98
Tablo 43: Kvd'nin kadro pozisyonu ile ilişkisi.....	98
Tablo 44: Kvd ile iş tatminin görev sınıfı ile ilişkisi	99
Tablo 45: İş tatminin görev sınıfı ile ilişkisi	100
Tablo 46: Kvd değişkeninin görev sınıfı ile ilişkisi	100
Tablo 47: İş tatmini değişkeninin alt boyutları ile ilişkisi (çoklu regresyon analizi).....	101
Tablo 48: Kvd değişkeninin alt boyutları ile ilişkisi (çoklu regresyon analizi)	102
Tablo 49: İş tatmini değişkeninin emniyet kurumu ile ilişkisi.....	102
Tablo 50: İş tatmini değişkeninin sağlık kurumu ile ilişkisi.....	103
Tablo 51: İş tatmini değişkeninin defterdarlık kurumu ile ilişkisi.....	103
Tablo 52: İş tatmini değişkeninin emniyet, sağlık ve defterdarlık kurumları ile ilişkisi	104
Tablo 53: Kvd değişkeninin emniyet kurumu ile ilişkisi	104
Tablo 54: Kvd değişkeninin sağlık kurumu ile ilişkisi	105
Tablo 55: Kvd değişkeninin defterdarlık kurumu ile ilişkisi	105
Tablo 56: Kvd değişkeninin eğitim, sağlık ve defterdarlık kurumları ile ilişkisi	106
Tablo 57: Emniyet, sağlık ve defterdarlık kurumlarının dağılım adetleri.....	107
Tablo 58: Van ilinde çalışanların ve kvd 'nin emniyet, sağlık, defterdarlık kurumlarına göre değişimi	107
Tablo 59: Van ilinde çalışanların ve kvd 'nin emniyet, sağlık, defterdarlık kurumlarına göre anlamlılık düzeyi	108
Tablo 60: Bitlis ilinde çalışanların ve kvd 'nin emniyet, sağlık, defterdarlık kurumuna göre değişimi.....	109
Tablo 61: Bitlis ilinde çalışanların ve kvd 'nin emniyet, sağlık , defterdarlık kurumuna göre anlamlılık düzeyi	109
Tablo 62: Van ilinde çalışanların ve iş tatmini'nin emniyet, sağlık, defterdarlık kurumuna göre değişimi.....	110
Tablo 63: Van ilinde çalışanların ve iş tatminin 'nin emniyet, sağlık, defterdarlık kurumuna göre anlamlılık düzeyi.....	111
Tablo 64: Bitlis ilinde çalışanların ve iş tatmini'nin emniyet, sağlık, defterdarlık kurumuna göre değişimi	112
Tablo 65: Bitlis ilinde çalışanların ve iş tatminin 'nin emniyet, sağlık, defterdarlık kurumuna göre anlamlılık düzeyi	112
Tablo 66: Personelin cinsiyete göre dağılım tablosu ve grafiği.....	113
Tablo 67: Personelin yaşa göre dağılım tablosu ve grafiği	114
Tablo 68: Personelin cinsiyet ve yaşa göre dağılım tablosu	115
Tablo 69: Personelin görev sınıfına göre dağılım tablosu ve grafiği	116
Tablo 70: Kadro pozisyonuna göre dağılım tablosu ve grafiği.....	117
Tablo 71: Kurumda çalışma süresine göre dağılım tablosu ve grafiği.....	118
Tablo 72: Medeni duruma göre dağılım tablosu ve grafiği	119
Tablo 73: Öğrenim düzeyine göre dağılım tablosu ve grafiği.....	120

GİRİŞ

İnsanoğlu sosyal yapıya sahip varlık olduğu için çevresi ile iletişim ve etkileşim halindedir. İletişim ve etkileşim halinde olan bireyler bu yapıları gereği çevrelerini dikkate almak durumundadırlar ve bunun gereği olarak bireylerin bir araya gelerek oluşturduğu kurumlara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu ihtiyaca binaen sosyal bir yapı olan kurum, bireylerin ihtiyaçlarını ve hedeflerini gerçekleştirmek için yapılanmış birim olarak ifade edilebilir. Geniş bir açıdan bakacak olursak kurum; topluluk halindeki bireylerin, iş bölümü yaparak, yönetim ve görev dağılımı içerisinde herkes tarafından benimsenmiş ortak bir amacı erişmek için sağladıkları, akılcı, planlı ve eş zamanlı bir yapılanmadır.

Kurum tanımından da anlaşılacağı gibi kurumlarda en önemli unsur; kurumun mevcudiyetinin devam etmesini sağlayan kurum personelidir. Günümüzde kurumların rekabetçi ve başarılı olması ürün ve hizmetlerden ziyade kurum içerisindeki personele bağlıdır. Doğru personeli kuruma yerleştirme, onları motive etme, personeli birbiriyle uyumlu çalışacak takımlarda istihdam etmek gibi unsurlar kurumsal başarı açısından kritik bir öneme sahiptir. Bu çerçevede kurumsal başarıyı sağlamak için kurumsal vatandaşlık davranışları önemli bir yere sahiptir. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı 1983 senesinde ilk defa kullanılmış olup kurumun formel ödül sisteminde doğrudan ve açık bir şekilde tanınmayan, ancak yapı olarak değerlendirildiğinde organizasyonun işlevlerini verimli bir şekilde yapmasına katkı sağlayan, gönüllülük esasına dayanan davranışları kapsamaktadır. Kurumsal vatandaşlık davranışları, kurumların daha başarılı olmasını sağlayarak kurumların belirlemiş oldukları hedeflerine ulaşmasında rol oynamaktadır. Çalışanların kurum hedefleri çerçevesinde motive olmaları, kurum içerisinde rahat bir çalışma ortamına sahip olmaları ve yaptıkları işten tatmin duymaları kurumsal vatandaşlık davranışlarının gösterilmesini sağlayacaktır.

Kurumların varlığını devam ettirmesi ve belirlenmiş hedeflere ulaşması açısından kurumsal vatandaşlık davranışları önemli olmakla birlikte bu davranış biçimlerinin ortaya çıkmasını sağlayan önemli unsurlardan biri de iş tatminidir. Çalışma yaşamı boyunca çalışanların izlenimleri, yaşadıkları ve kazandıkları sevinç ve üzüntüleri olacaktır. İş tatmini bu tutumun genel halidir. Başka bir ifadeyle kurum personelinin arzu ettiği maddi ve manevi imkânların, gerçektekilerle aynı boyutta olması halinde iş tatmini oluşmaktadır. İnsanlar belirli bir yaşa gelince günlük hayatlarının büyük bir kısmını işyerinde sürdürmektedirler. Bu uzun zaman sürecinde çalışanlar, maddi unsurlar ile birlikte psikolojik unsurlar noktasında da tatminlerini sağlayan işlerde daha mutlu olmaktadır. Böylece iş tatmini insan hayatında hem maddi yönden hem de psikolojik yönden çok önemlidir.

Kurumların başarılı olmasını sağlayan kurumsal vatandaşlık davranışları ile iş tatmini arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. İş tatmini yüksek olan personel, kurum ile arasındaki pozitif bağı güçlendirmekte ve bu sayede kurum içerisinde vatandaşlık davranışlarının göstermesilmesine rehberlik etmektedir. Personelin iş tatminini sağlayarak kurumsal vatandaşlık davranışları göstermesi kişisel performans artışından ziyade kurumsal seviyede bir artışa kaynaklık etmektedir.

Kurumsal vatandaşlık davranışları ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemek açısından çalışmanın konusu; Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi'dir. Çalışmanın amacı kurumsal vatandaşlık ve iş tatmininin önemini ortaya koyarak kurumsal vatandaşlık davranışının iş tatminine etkisini incelemektir. Çalışma geniş kapsamda yerli ve yabancı literatür taranarak hazırlanmıştır. Uygulama yöntemi olarak anket yöntemi seçilmiştir. Anket, Bitlis ve Van illerindeki Emniyet, Sağlık ve Defterdarlık kurumlarında 363 personel üzerinde uygulanmıştır. Veriler SSPS 21.0 programı ile analiz edilmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde kurumsal vatandaşlık kavramları ve boyutları açıklanmıştır. Çalışmanın ikinci bölümünde iş tatmini tanımı ve kapsamı incelenmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde Bitlis ve Van illerindeki Emniyet, Sağlık ve Defterdarlık kurumlarında kurumsal vatandaşlık algısı ve kamu çalışanlarının iş tatmini üzerindeki etkisi ortaya koymak için anket uygulanmış ve analiz edilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAM VE BOYUTLARI, ETKİ EDEN FAKTÖRLER, İLGİLİ KURAMLAR VE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

Kurum personelinin kurumsal vatandaşlık davranışı sergilemesi, kurum bakımından oldukça önemlidir. Kurumu sahiplenen, kendi kurumu olarak gören ve o şekilde performans gösteren, elinden gelen iş gücünü maksimum düzeyde ortaya koyan ve bunları gerçekleştirirken ilave bir beklenti içinde bulunmayan, bir ödül beklemeden personelin çalışmasını sağlayan bu kavramın kurumlar açısından benimsenmesi ve analiz edilerek değerlendirilmesi oldukça önemlidir. Kurumsal Vatandaşlık Davranışını açıklamadan önce kurum ve kurumsal davranış kavramını incelemek çalışmamız açısından faydalı olacaktır.

1.1. KURUM KAVRAMI

Bireyler kendi başlarına gerçekleştiremeyecekleri amaçları yapabilmek ve farklı bireyler ile ortak amaçlara erişebilmek için bir kurumun parçası olmaktadır. Diğer yandan bireyler sosyal gereksinimlerini gidermek için kurumlara dâhil olmaktadır. Çalışma yaşamında ise bireyler yaşantılarının büyük bir bölümü çalıştıkları kurum çatısı altında geçirmektedirler. Bu bağlamda bireyler çeşitli nedenlerden dolayı kurumsal yapıların bir parçası olmaktadır ve bu neden çeşitliliğinin çok olması kurum olgusunun tanımının da nedenlere göre farklı olmasına neden olmaktadır.

Terim olarak kurum; ortak bir hedef veya amacı yapabilmek adına toplanarak bir araya gelmiş grupların veya bireylerin gerçekleştirdikleri birlik ve teşkilattir. Oktay (1996)'a göre kurum; topluluk halindeki bireylerin, iş bölümü yaparak, yönetim ve görev dağılımı içerisinde herkes tarafından benimsenmiş ortak bir amaca erişmek için sağladıkları, akılcı, planlı ve eş zamanlı bir yapılanma kurum olarak ifade edilir.

Genel bir ifade ile bireylerin, başka bireyler ile yardımlaşma ve etkileşim gereksinimlerini karşıladıkları sistematik yapı bütününe kurum denilmektedir. Kurum olgusunun sistematik bir yapı olması nedeni ile bir araya gelen her insan topluluğu kurum olarak görülmemelidir. Kurum kavramından söz edebilmek için önceden belirlenmiş hedefler için belirli kurallar dâhilinde bir araya gelen insanların oluşturdukları yapıları ele almamız gerekmektedir.

1.2. KURUMSAL DAVRANIŞ KAVRAMI

Kurumsal davranış, kurum içinde personelin gerçekleştirdiği genel olarak düzenli ve istikrarlı davranışları kapsamaktadır. Bu istikrarlı ve tutarlı davranışlar planlı olması sebebi ile daha önceden tahmin edilebilir yapıdadırlar. Bununla birlikte kurumsal davranış, belirli bir amaç etrafında birleşmiş insan grupları olarak açıklanabilecek kurumlarda birbiriyle etkileşim içinde olan bireylerin hem bireysel davranışlarını hem de grup davranışlarını ortaya koyan ve bu davranışların nedenlerini araştıran bir disiplindir (Koçel, 2007: 381). Kurumsal davranış pratikte çoğunlukla kurumun idarecileri veya kurumun etkin anlayışı paralelinde onay gören davranışların bütünüdür. Kurum çatısı altında belli davranışların çalışanlarından beklenmesi ve bunun zorunlu olması, personelin tutum ve davranışlarının da birbirlerine benzer olması durumunu ortaya çıkarmaktadır.

Kurumsal davranışa yönetim açısından bakacak olursak, yönetim unsurunun temelini insanlar oluşturur ve kurumların belirli bir var olma nedenleri ile amaçları bulunmaktadır. Bu nedenle kurum içinde, insanların amaçları gerçekleştirici yönde hareket etmeleri ve ortak gayretlerle bu amaçlara ulaşmaları gerekmektedir. Kurumların yaşaması bu etkinliğin başarılabilmesine bağlıdır (Koçel, 2007). Kurumlarda en önemli kaynak insandır ve bunun haricindeki kaynaklar sınırlıdır ve bu kaynakları kurum olanakları doğrultusunda ancak sınırlı olarak arttırmak mümkündür. Bu noktada mevcut sınırlı kaynaklarla ulaşılamayacak hedeflere ulaşmanın yolu kurum personelinin yaratıcılığını ortaya çıkarmaktır. Kurumsal davranışın yönetim açısından önemi kurum personelinin yöneticiler tarafından kurumsal hedefler doğrultusunda yönlendirilmesi ve bu hedeflere ulaşılması noktasında ortaya çıkmaktadır.

1.3. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMI

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı kavramı en basit yapısıyla kurumların oluşumundan itibaren var olan bir olgudur, fakat bu kavram araştırmacılar tarafından 1983 yılına kadar ayrı bir başlık altında ele alınmamıştır. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı kavramı ilk olarak 1930’larda Chester Barnard tarafından ele alınmış ve Barnard (1938) biçimsel rol davranışı dışında fazladan rol davranışı” kavramını ilk kez kullanmıştır (Ölçüm Çetin, 2004: 3).

Katz (1964) yılında kurumsal fonksiyonların yerine getirilmesi için rol gereksinimlerinin ötesinde yenilikçi ve kendiliğinden oluşan bir davranış sınıfına dikkat çekmiştir (Farh vd. s:3). Katz’a göre herhangi bir kurumsal yapının başarılı olabilmesi için önemli üç unsur vardır. Kurumun işleyebilmesi için çalışanlar istihdam edilmeli ve kalmaya ikna edilmeli, işin gerektirdiği rol tanımları çalışanlar tarafından yerine getirilmeli ve son olarak çalışanların biçimsel rol tanımlarının gereklerinin ötesinde çaba sarf etmesi gerekir. Katz, rol tanımlarının ötesindeki yardımcı rol ötesi davranışlar üzerine yaptığı

çalışma ile Bernard'ın gözlemlerini genişletmiş ve kurumların başarıya ulaşabilmesi için kurumsal rol gereksinimlerinin dışında yaratıcı ve kendiliğinden oluşan davranışların varlığına dikkat çekmiştir (D'Intino, 1999:1).

Biçimsel olmayan rol davranışlarının varlığı bilinmesine rağmen yönetim bilimi literatüründe bu davranışları Kurumsal Vatandaşlık Davranışları adı altında toplayan ve literatüre bu isimle katkıda bulunan 1983 yılında Dennis Organ, Smith ve Near olmuştur (Fahr vd. s:3). Organ ve arkadaşları kurumsal vatandaşlık davranışını şu şekilde ifade etmişlerdir; işle alakalı ortaya çıkan problemlerde, kişinin bu problemlerin çözümü için arkadaşlarına yardım etme, beklenmedik durumlarda ortaya çıkan yapılması gereken zorunlu görevleri sızlanmadan ve şikâyet etmeden yerine getirme, çalışma ortamının temiz ve düzenli tutulmasına yardımcı olma, iş, örgüt ve yöneticileri hakkında örgüt dışındaki kişi ve kurumlara karşı olumlu şekilde söz etme, çatışmaların ve dikkat dağıtıcı öğelerin olmadığı ya da asgari düzeye getirildiği bir iş iklimi oluşturma ve örgütsel kaynakları koruma gibi davranışlardır (Buluç, 2008: 579). Diğer bir ifadeyle Kurumsal Vatandaşlık Davranışı; belirli bir yapısal iş tanımının ötesinde çalışanların belirlenmiş rol gereksinimlerini ve beklentilerini aşan, çalışanların içinde buldukları kuruma katkıda bulunmak için belirlenmiş rol davranışlarından fazlasını gönüllülük esasına dayanarak yapmalarını ifade etmektedir (Özen İşbaşı, 2000:4). Kısaca Kurumsal Vatandaşlık Davranışı, kurumsal verimliliği arttırmaya katkıda bulunarak, kurumsal amaçların gerçekleştirilmesine yardımcı olan, gönüllülük esasına dayalı olan bireysel davranışları tanımlamaktadır.

Bir kurumun yapısını oluşturan ve kurum içinde teknolojiyi kullanan çalışanlardır. Bir kurumun sosyal yapısı ve mekanizması ne kadar düzenli ve iyi işliyorsa, kurum da o kadar düzenli ve planlı işlemektedir. Bu bakımdan çalışan ile kurumun bütünleşmesi oldukça önemlidir. Çalışan ile kurumun bütünleşmesi, kurum içerisindeki birimlerin fonksiyonel işbirliğine yönelik davranışlar sergilemeleri ve birimleri oluşturan insan faktörünün göz önünde bulundurularak kurumsal hedefler doğrultusunda bir bütün olarak çalışılmasıdır. Çalışanların gerçekleştirdiği her işlem kurum ile doğrudan ilişkilidir. Bu çerçevede KVD kurum içerisinde kurumun ve çalışanlarının bütünleşmesi noktasında fayda sağladığı gibi kurumsal verimliliği ve performansı da etkilemekle birlikte kurumsal üretkenliğin artmasına ve kurumun devamlılığını sağlayan davranışların artırılmasına katkı sunmaktadır.

1.4. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI TÜRLERİ

Kurumsal Vatandaşlık Davranışlarının ortaya çıkmasında, biçimsel rol davranışlarının dışında çalışanların gönüllü katılımı etkilidir. Bu davranış biçiminin oluşması için çalışanların beklenen rol davranışlarının ötesinde davranış göstermeleri gerekmektedir ve bu noktada davranış biçimi ikiye ayrılmaktadır (Baron, 1998; Farh vd. 1997; Baron, 2000). Bunlardan ilki; kurumsal yapıya aktif şekilde katılım ve katkı şeklinde gerçekleşir. Diğerisi ise kurumsal yapıya zarar verecek her türlü davranıştan uzak durmak şeklindedir.

1.4.1. OLUMLU AKTİF DAVRANIŞLAR

Kuruma katkı sağlayacak biçimde ortaya çıkan olumlu aktif davranışlarda, çalışanlar kurum menfaati için kurumsal yapının içerisinde aktif bir şekilde yer alırlar (Özdevecioğlu, 2003:119). Bu davranış çeşidinde çalışanlar herhangi bir baskı altında kalmadan, kurumun yararına olacağını bildikleri davranışları göstermektedirler. Olumlu Aktif Davranış gösteren çalışanlar kurum içerisinde aktif, üretken ve çalışkan bir kimliğe sahiptirler.

Personelin kurumun yararına olan uygulamalar konusunda istekli davranışlar sergilemeleri ve rol fazlası işleri istekli olarak yapmaları pozitif aktif davranışlar içerisindedir. Personel, kurum için toplantılarda bulunarak, daha verimli görev alarak, zamana uyum sağlayarak ve personel ile uyum içinde bir ortam yaratmaya çaba sarf etmektedirler. Bu davranışlar, bütün personel ve kurum idaresi tarafından takdir edilen ve kabul gören davranışlardır (Bingöl ve Naktiyok, 2003).

1.4.2. OLUMLU SAKINMA DAVRANIŞLARI

Olumlu Sakınma Davranışlarında temel amaç, örgüte katkıda bulunmaktan ziyade örgüte zarar vermemektir. Bu davranış biçiminde hedeflenen, personelin kurumların karşısında olan davranışlardan kaçınmaları ve bu davranışları gerçekleştirmemeleridir.

Personel kurumda ortaya çıkan sorunları büyütmeyle ya da göz ardı ederek huzurlu bir iş ortamı sağlamak, kendisine verilen her çeşit malzemeyi israf etmeden verimliliğe katkıda bulunmaya çalışmaktadırlar. Bu davranışların gerçekleştirilmesi, yani sakınılması, idareciler ve personel tarafından beklenen ve istenen bir durumdur (Özdevecioğlu, 2003:119).

1.5. KURUMLAR AÇISINDAN KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Başarılı kurumların belirlenen rol davranışlarının ötesinde çaba gösterecek ve kurumun performansını yükseltecek personele her zaman ihtiyacı vardır. Bu noktada kurumsal vatandaşlık davranışı, personelin kendilerine belirlenmiş olan rol davranışlarının üzerinde gösterdikleri davranışlar olarak tanımlanabilir (Chien:3). Kurumsal vatandaşlık davranışı literatürde son zamanlarda üzerine en yoğun araştırmaların yapıldığı bir alan haline gelmiştir. Kurumsal vatandaşlık davranışları, bir kurumun gelişmesi ve başarısı için önemlidir ve bu yüzden bu davranış biçimi kurumun etkili, verimli ve üretken olması açısından çok önemlidir (Murphy vd., 2002:287).

Organ, Podsakoff and MacKenzie (2005:199)'ye göre kurumsal vatandaşlık davranışı çalışanların üretkenliğini artırarak kurumların başarısının artmasını sağlayan önemli araçlardan biridir. Örnekeleyecek olursak tecrübeli çalışanların göreve yeni başlayan personele yardım ederek onların verimliliğini arttırması sonuç olarak kurumun verimliliğinin artmasını sağlayacaktır. Borman and Motowildo (1997: 99) yukarıda anlatılan görüşe paralel bir görüş sergilemişlerdir. Onlara göre kurumsal vatandaşlık davranışlarının kurum içinde sergilenmesi kurum kaynaklarının daha yararlı amaçlar için kullanılmasını sağlayacaktır. Kurum personelinin iş ile ilgili konularda birbirilerine yardımcı olmaları yöneticilere daha yararlı işler için daha çok zaman ve kaynak sağlama olanağı tanıyacaktır.

Organ'a göre (1988:4), Kurumsal vatandaşlık davranışı kurum performansını arttırarak kurumun kıt kaynaklarının kurumun işlevsel fonksiyonları için kullanılma ihtiyacını azaltır ve aynı zamanda çalışma grupları arasında işbirliği koordinasyonun sağlanmasında yardımcı olur. Kurum birimleri arasında işbirliğinin artması birim personelinin kurum toplantılarına gönüllü katılmasını ve birimler arasındaki çatışmayı azaltmayı beraberinde getirerek kurumsal verimliliği arttırır.

Kurumsal vatandaşlık davranışının diğer bir önemi ise bu davranış biçiminin kurumun çevresine adapte olma kabiliyetini arttırıcı yönde etkilemesidir (Organ vd. 2005: 205). Örnekeleyecek olursak kurum personelinin dış çevre ile sıkı ilişki içinde olması çevredeki değişiklikler hakkında kolayca bilgi sahibi olmalarını sağlayacak ve bunun yanında çevrede oluşan değişikliklere kurumun göstereceği tepki konusunda tavsiyelerde bulunmasını sağlayacaktır. Kurum personelinin gönüllü olarak yeni sorumluluklar altına girmesi ve kurum içerisinde kendini yenilemesi sayesinde kurumun dış çevredeki değişikliklere adaptasyon kabiliyeti önemli oranda artacaktır.

Genel olarak ele alacak olursak kurumsal vatandaşlık davranışları nitel ve nicel algılamalar sağlayarak kurumun verimliliğini arttıran önemli bir

unsurdur. Bu davranışları örnekleyecek olursak; kurumda yeni olan personele yardım edilmesi, dış çevrede kurumu temsil etme, kurum içi personel arasındaki yıpratıcı sorunları çözme, gerektiğinde fazladan çalışma günlük hayatta normal olarak algılanabilecek kurum içi küçük sorunlardan ve çatışmalardan kaçınma olarak sıralayabiliriz (İnce ve Gül, 2011:137).

Sonuç olarak, kurumlar belli amaç ve hedefler doğrultusunda varlığını devam ettiren organizmalardır. Kurumlar belirli hedeflerine ulaşırken birey faktörünü de göz önünde bulundurup bireyleri de amaçlarına ulaştırmalıdır. Kurumsal vatandaşlık davranışları kurumların ve bireylerin amaçlarına ulaşabilmeleri noktasında önemli bir aracı rol oynamaktadır. Bir kurumun hedeflerine ulaşması, dış çevreye adapte olması, verimliliğini artırması kurum personelinin sadakati ve özverisine bağlıdır. Kurumsal vatandaşlık davranışlarının personel tarafından benimsenerek tatbik edilmesi hem bireyi hem de bireyin temel unsur olduğu kurumsal yapıyı daha etkin ve verimli kılmasına yardımcı olacaktır.

1.6. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLİŞKİLİ KAVRAMLAR

Kurumsal Vatandaşlık Davranışının Organ'ın ortaya koymuş olduğu boyutları dışında birçok vatandaşlık boyutu belirlenmiştir. Bu boyutlardan en çok dikkat çekenler incelenecektir. Kurumsal Vatandaşlık kapsamında yer alan bu boyutlar, genel olarak kurumun etkin bir biçimde işlemesine yönelik, kurum yararını amaçlayan davranış biçimleridir. İçerik olarak literatürde rağbet gören temel boyutlarla benzerlik göstermektedirler.

1.6.1. KURUMSAL SPONTANLIK

Spontanlık kelimesi Latince bir terim olan *sponte* kelimesinden türetilmiştir ve kişinin özgür iradesi ve gönüllüğü anlamını taşımaktadır. Katz kurumların işleyişini sağlayan kriterlerden söz ederken son kriter olarak *spontanlık* terimini kullanmıştır ve diğer iki kriter kurumsal işleyişin sağlanması ve personelin kurumda tutulması için gerekli olan kriterleri oluşturmaktaydı. Örgütsel spontanlık davranışı zaman içerisinde prososyal örgütsel davranış ve kurumsal vatandaşlık davranışları başlıkları altında işlenmiştir fakat bu çalışmalar Katz'ın tasvir ettiği spontanlık kavramıyla birebir olarak örtüşmemektedir (George ve Brief, 1992:310).

Katz (1964)'a göre sadece iş tanımını içeren rol davranışlarının sergilenmesi kurumsal yapıyı kırılğan bir sosyal sisteme çevirir. Katz rol gereklerinin dışında kurumun hedeflerine ulaşmasına yardımcı olan beş davranış biçimi geliştirmiştir ve bu davranış biçimleri kurumsal spontanlık kavramını oluşturmaktadır. George ve Brief (1992:311) spontanlığı şu şekilde

tanımlamıştır; spontan davranışlar rol ötesi davranışlar gibi gönüllü olarak yapılan ve kurumun verimliliğini arttıran davranışlardır.

Kurumsal Spontanlık; İş arkadaşlarına yardım, Kurumu koruma, Yapıcı Önerilerde bulunma, Kendini geliştirme, İyi niyet yayma boyutlarından oluşmaktadır. Kurumsal spontanlık boyutlarını inceleyecek olursak (George ve Brief, 1992:311) ;

İş Arkadaşlarına Yardım: Potansiyel hatalara karşı dikkat çekme, kaynakları paylaşma, iş arkadaşlarına görevleri ile ilgili konularda yardım ederek performansını yükseltme gibi davranışlar bireylerin gönüllü olarak yaptığı davranışlara örnektir. Bu davranışlar gönüllü olarak yapılır ve herhangi bir iş gereğinden kaynaklanmaz ve bu davranışlar kurumun gelişimine katkıda bulunur.

Kurumu Koruma: Yangın, hırsızlık, yıkıcılık ve sayısız çeşitte kazalar potansiyel olarak kurumun işleyişini tehdit edebilir. Kapalı olması gereken bir kapının açık olması durumunda bina güvenliğine haber vermek yada iş arkadaşının yaralanmasına neden olabilecek bir emre uymamak gibi davranışlar kurumu koruma davranışlarına örnek olarak gösterilebilir.

Yapıcı Önerilerde Bulunma: Çalışanların kurumun işleyişini sağlayacak önerilerde bulunması veya çalışanların yenilikçi olabilecek alanlarda istihdam edilmeleri sık karşılaşılan bir durum değildir. Fakat bazı kurumlar çalışanlarına kurum yararına olabilecek öneriler konusunda cesaret verirler. Bu tür önerilerin çalışanlar tarafından sunulması kurumun gelişmesini de beraberinde getirir.

Kendini Geliştirme: Çalışanların istihdam edildiği iş alanında kendini geliştirmesini sağlayan bilgi ve yetenekleri araştırıp kendini yenilemesi ve kendini kurum içerisinde daha iyi kadrolar için geliştirmesi gibi davranışlar kendini geliştirme davranışlarına örnek olarak verilebilir. Kendini geliştirme davranışları fayda açısından bireysel olarak görülebilir fakat sonuçta potansiyel olarak kurum yararına olan davranış biçimidir.

İyi Niyet Yayma: Kurum çalışanın çalışma arkadaşına karşı işi ile ilgili konularda iyi niyetli fikirler sunması sonuç olarak kuruma bakış açısı noktasında olumlu bir algı oluşmasını sağlayacaktır.

Kurumsal spontanlığı boyutları ile birlikte ele aldıktan sonra KVD ile arasındaki ilişkiyi incelemek çalışmamız açısından fayda sağlayacaktır. Kurumsal vatandaşlık davranışı ve kurumsal spontanlığı karşılaştıracak olursak (George ve Brief, 1992:311-312);

a) Kurumsal vatandaşlık davranışı da kurumsal spontanlık gibi gönüllü olarak yapılan davranışlardır. Organ, Kurumsal vatandaşlık davranışı tanımlarken bu davranış biçimini kurumun doğrudan yada resmi ödül sistemi dışında tutmuştur. Kurumsal spontanlıkta ise böyle bir durum söz konusu değildir önemli olan kurumsal faydanın sağlanmasıdır.

b) Kurumsal vatandaşlık davranışı ile kurumsal spontanlığı boyutları açısından ele aldığımızda bazı farklılıklar olduğunu görebiliriz. Kurumsal vatandaşlığın diğergamlık boyutunda iş arkadaşlarına iş ile ilgili konularda sergilenen gönüllü davranışlar açıklanmaktadır. Diğergamlık bu boyutu ile iş arkadaşlarına yardım etme boyutu ile benzerlik gösterebilir fakat diğergamlık boyutunda bu boyutu ilgilendiren hareketlerde bulunmak için bir motivasyon dizisi ve görev ile ilgili konularda açıklaması ile de bir sınırlama söz konudur.

İkinci olarak, kurumsal vatandaşlık boyutlarından olan vicdanlılık boyutunda çalışanların işe zamanında gelmesi kurallara uyması gibi unsurlar ele alınmaktadır. Bu boyut kurumsal spontanlığın hiçbir boyutuyla örtüşmemektedir. Vicdanlılık boyutu gönüllülük esasından ziyade biçimsel rol davranışlarının gelişmiş bir formudur.

Üçüncü olarak, kurumsal vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutu kurumsal spontanlığın boyutları ile örtüşmemektedir. Organ, centilmenlik kurumun performansını arttıran gönüllü davranışlar olarak ele almak yerine işleyişi bozan davranışlardan kaçınmak biçiminde ele almıştır.

Dördüncü olarak, kurumsal vatandaşlık davranışının nezakete dayalı bilgilendirme boyutu spontanlık konusunda net bir açılım ortaya koymamaktadır. İş ile ilgili konularda karşı tarafı bilgilendirme gönüllük esası ile de olabilir, kurumsal işleyişin kuralı gereği de yazılı olarak da bildirilebilir. Bu nedenle nezakete dayalı bilgilendirme boyutu gönüllü davranış olma konusunda belirgin olmayan bir kavramdır.

Beşinci olarak, sivil erdem Organ tarafından tanımlanan kurumsal vatandaşlık davranışının son boyutudur. Sivil erdem, kurumsal toplantılara katılma, kurumsal duyuruları takip etme gibi davranışları içerir. Bu açıdan bakıldığında sivil erdem boyutunda gönüllükten çok kurumu ilgilendiren biçimsel rol davranışlarının ileri boyutunu temsil etmektedir.

Sonuç olarak kurumsal vatandaşlık davranışları örgütsel spontanlık ile örtüşmesine rağmen bazı boyutları ile gönüllük esasına dayanmayan davranışları da içermektedir. Buna ek olarak örgütsel spontanlıkta var olan kurumu koruma ve kendini geliştirme davranışları kurumsal vatandaşlık davranışlarında açıkça ele alınıp ifade edilmemiştir.

1.6.2. PSİKOLOJİK SÖZLEŞME

Teknolojinin varlığı ile birlikte günümüzde ortaya çıkan yeni gelişmeler kurumların çevrelerine adapte olması için değişmelerini zorunlu kılmış ve bu değişimler beraberinde yenilikleri getirmiştir. Kurumlar bu değişim karşısında var olan kurumsal ve yönetsel yapılarını zamanın koşullarına uyarlamak durumunda kalmışlardır. Kurumsal ve yönetsel yapıda oluşan değişim ve yenilikler kurum personeli arasındaki ilişki biçimlerinin değişip yenilenmesini beraberinde getirmiştir. Kurumsal yapıların ve personel ilişkilerinin değişmesi ile birlikte psikolojik sözleşme kavramı literatürde önemli bir kavram haline gelmiştir. Psikolojik sözleşmeyi önemli kılan unsur kurumsal yapı ve yönetsel yapılar ile personel ilişkilerinde ortaya çıkan değişimleri anlama noktasında önemli bir araç olmasıdır (Özler ve Ünver, 2012:326-327).

Psikolojik sözleşme, çalışan ve yöneticilerin karşılıklı olarak birbirinden beklentilerini ifade eden inanış esasına dayanır. Psikolojik sözleşme, çalışan ve yönetici arasındaki karşılıklı fakat açık olmayan beklentiler olarak adlandırılabilir (Amstrong, 2006:225). Psikolojik sözleşmenin temeline bakacak olursak, kurum içerisinde kurumun bütün üyeleri ve yöneticileri arasında her daim işleyen ve yazılı olmayan beklenti dizisinin varlığı söz konusudur.

Psikolojik kontrat kavramı, Rousseau tarafından “gelecekte verilmiş bir vaadin gerçekleşeceğine yönelik kişisel inanç ve gelecekte var olan faydalar yükümlülüğü” olarak tanımlanmış, bireysel olarak ele alınan ancak işveren ve çalışanın her ikisinin de karşılıklı yükümlülüklerini kapsayan tek taraflı bir anlaşma olarak değerlendirilmiştir (Tükeltürk vd. 2012: 93-94).

Kurum içerisinde bütün iş rolleri bir dizi davranış beklentilerinden oluşmaktadır. Bu beklentiler genellikle üstü kapalıdır ve iş sözleşmelerinde yer almazlar. Kurum çalışanları insan olmanın gereği olarak kendilerine adil davranılmasını, kendi yeteneklerini kullanabilecekleri iş alanında çalışmayı, iş alanında rekabet edebilme, kendilerinden ne beklediğini bilmeyi ve yaptığı işin geri dönüşü hakkında bilgi edinmeyi beklerler. Yöneticiler ise kurum için çalışanların ellerinden gelenin en iyisini yapmasını, kurumun değerlerine tam bağlı olmalarını ve kurumun imajını yükseltmelerini beklerler (Amstrong, 2006:226). Yönetici ve çalışan arasındaki saydığımız bu beklentiler bazen karşılanır fakat sıklıkla karşılanmazlar. Karşılıklı yanlış anlaşılmalarda kurum içinde sürtüşme ve stresle birlikte karşılıklı suçlamalara ve düşük performans neden olur yada iş ilişkisinin sona ermesi sonucunu doğurur. Kısaca toparlayacak olursak çalışanlar karşılıklı olan psikolojik sözleşmenin ihlal edildiği algısına vardıklarında kuruma karşı sorumluluklarını yerine getirme anlayışında azalma, biçimsel rol gereklerinin gerektirdiği rutin işlerde performans düşüklüğü gibi negatif etkiler ortaya çıkar.

Psikolojik sözleşmeler formel sözleşmelerin bir çok özelliğini taşımazlar. Psikolojik sözleşmeler yazılı değildir, sözleşmenin çerçevesi açık değildir, dava konusu edilemez. Bu açıdan bakacak olursak psikolojik sözleşmeler bir metefor yada istihdam ilişkilerini açıklayan önemli bir kavramdır (Amstrong, 2006:227).

Psikolojik sözleşmeler davranışları kontrol eden ve şekillendiren duygu ve tutumların oluşmasını sağlar. Psikolojik sözleşmeler kurumlar açısından önemlidir, çünkü dengeli bir psikolojik sözleşme kurumların devamlılığı ve çalışan ile kurum arasındaki uyumlu ilişki için gereklidir. Psikolojik sözleşmenin zedelenmesi ise tarafların aynı hedef ve değerler üzerinde hareket etmemeye başlamasının habercisidir (Amstrong, 2006:227).

Psikolojik sözleşme zaman içerisinde değişme uğrayan istihdam ilişkilerini yöneten ve yönlendiren bir kavramdır ve bu ilişki biçiminde tarafların hak ve yükümlülükleri yazılmamıştır ve taraflar beklentilerini açıklamazlar sadece beklentiler doğrultusunda tutumlarını şekillendirirler. Psikolojik sözleşmenin önemini belirtmek için Schein (1965), çalışanların verimli çalışması ve kuruma bağlı olmasının koşullarını şu şekilde sıralamıştır; (Amstrong, 2006:228).

a) Kurumların kendilerine sağlayacağı katkılar ile bunun karşılığında çalışanların kuruma verdikleri arasındaki karşılaştırma derecesi,

b) Neyin takas edilebileceği kavramı; Ücretin çalışma ortamında geçen zamanla takası, güvenlik ve sosyal ihtiyaç tatmininin sıkı çalışma ve sadakat ile takası gibi unsurlar neyin takas edilebileceğinin örneklerindedir.

Görüldüğü gibi çalışanlar var olduğuna inandıkları psikolojik sözleşme gereği bir beklenti içerisindedirler ve bu beklentinin derecesine göre çalışan ve yöneticiler tutumlarını şekillendirirler.

Psikolojik kontrat, kurumsal vatandaşlık davranışı ve personelin çalışma sözleşmesi arasında görünmeyen bir bağ niteliğindedir. Organ'a göre iş için psikolojik kontratın yapıldığına dair algılama personelin kuruma dönük vatandaşlık davranışı göstermesine sebep olacaktır. Kontrat hakkında pozitif yönde bir görüşe sahip olmak kuruma dönük vatandaşlık davranışlarını oluşturacakken, kurumun kontrata uyum sağlamadığı yönündeki bir görüş de vatandaşlık davranışları gerçekleştirme gayretini azalmasına sebep olacaktır (Kamer, 2001:9). Kurum yalnızca, ekonomik sözleşmeyi düşünür, psikolojik sözleşmeye önem vermezse; görevliler, işyerine olan sadakatlerini ve alakalarını kaybetmeye başlarlar (Oktay, 1996:279).

Sonuç olarak Psikolojik sözleşme, personel ve yönetici ilişkisinin, karşılıklı ve iki taraflı bir ilişki biçimi olduğu üzerinde durur. Bu çerçevede

personel yöneticisiyle karşılıklı destekleyici ilişki içinde ise, sorumluluklarını daha geniş anlamda tanımlar ve personel, yöneticisinin kendisine nasıl davrandığı ile ilgili çıkarımlarda bulunarak üzerine düşen sorumlulukları düzenler.

1.6.3. BİÇİMSEL ROL DAVRANIŞLARI VE ROL ÖTESİ DAVRANIŞLAR

Biçimsel rol davranışı ilk kez Katz ve Kahn tarafından kullanılmıştır. Katz ve Kahn biçimsel rol davranışını kurumun resmi ücret sistemi içerisinde çalışmanın gerekliliğini oluşturan bir davranış çeşidi olarak tanımlamıştır (Zhu, 2013: 24). Diğer bir ifadeyle biçimsel rol davranışları; kurumlarda, yönetsel birim tarafından belirlenmiş olan davranış ve sorumlulukların yerine getirilmesi için iş tanımlarında belirtilen ve biçimsel ödül sistemi tarafından desteklenen davranışlar olarak adlandırılabilir.

Biçimsel rol davranışları, kurumun devamlılığı açısından uyulması gereken formel davranış biçimleridir. Personel bu davranışları yerine getirmediği takdirde ceza sistemi içerisinde cezalandırılmakta yada kurumsal yapı zarar görmektedir. Bu nedenle biçimsel rol davranışları hem personelin hem de kurumların var olma nedenini oluşturmaktadır.

Katz kurumsal verimlilik ve performans artışını sağlayan üç çeşit öncelikli davranış biçimi üzerinde durmuştur. Katz'a göre çalışanlar önce istihdam edilmeli ve süreklilik sağlanmalı daha sonra çalışanlar biçimsel rol gereklerinin gerektirdiği davranışları sergilemeli ve son olarak çalışanlar rol gereklerinin dışında ihtiyari olarak yaptıkları işe yaratıcılıklarını ekleyerek gerekenden fazlasını yapmalıdırlar. Katz'a göre sadece biçimsel iş gereklerine dayanan davranışların sergilenmesi kurumların kırılğan bir sosyal sisteme dönmelerine neden olur (Zhu, 2013: 24).

1920'lerden sonra araştırmacılar yukarıda Katz tarafından üçüncü sırada belirtilen ve yaratıcılık gerektiren davranışlar üzerine yoğunlaşmaya başladılar. Katz ve Kah'nın belirtmiş olduğu extra-rol davranışları literatürde önem kazanmaya başladı (Zhu, 2013: 24).

Rol ötesi davranışları, biçimsel rol gereklerinin ötesinde ve ihtiyari olarak yapılan ve kurumun yararını sağlayan veya kurum yararını amaçlayan davranışlardır (Van Dyne vd. 1995:218). Bu tanımdan anlaşılacağı gibi rol ötesi davranışlar sadece biçimsel rol gereklerinin ötesindeki davranışlar değil aynı zamanda kurum yararını sağlayan davranışlardır. Örnekleyecek olursak, kurum içerisindeki birey tarafından başka bir bireye yapılan yardım davranışı kurumun faydasına yönelik de olabilir tersi durum söz konusu da olabilir bu nedenle rol ötesi davranışlar tanımlanırken olumlu rol ötesi davranışlar anlatılmak istenmektedir (Van Dyne vd. 1995:218).

Van Dyne (1995)'e göre rol ötesi davranışların dört özelliği vardır. İlk olarak rol ötesi davranış gönüllü olarak yapılmalı diğer ifadeyle yapıldığında ödüllendirilen yapılmadığında cezalandırılan bir davranış olmamalı ve işin gereği olan biçimsel rol davranışlarını içermemelidir. İkinci olarak yapılan davranış bilinçli olarak yapılmalıdır. Üçüncü olarak yapılan davranış biçimi olumlu olmalıdır. Son olarak ise davranış biçimi davranışı yapan kişi perspektifinden bakıldığında o kişiyle ilgili olmamalıdır. Diğer bir ifadeyle davranışı gerçekleştiren çalışanın davranışı esasen başkasının veya bir şeyin yararını amaçlamalı ve davranışı yapan kişinin yararını amaçlamamalıdır (Dyne vd. 1995:218).

Rol ötesi davranışlar ile biçimsel rol davranışlarını birbirinden ayırmak bazen zor olmaktadır. Bu iki davranış biçimini bazen birbirinden ayırmanın zor olmasının nedenlerine bakacak olursak (Dyne vd. 1995:218-219);

a) Yapılan davranışı sınıflandıran gözlemcinin bakış açısı; bu kritere göre çalışanın yaptığı davranışın biçimsel rol davranışı yada rol ötesi davranış olması durumu yöneticinin bakış açısına göre değişebilir. Örnekleyecek olursak kurum personeli kurum için çok önemli olan bir projeyi yetiştirmek için kendi planlarını değiştirip fazla mesaiye kalması yönetici tarafından rol ötesi davranış olarak görülebilir. Bunun yanında ilgili bölümün başındaki yönetici projeyi yapan kişilerin şahsi planlarından haberdar olmayarak projenin yetişmesi için o bölümün tüm personelinin fazla mesai yapmasını isteyebilir ve bu durumda aynı davranış rol ötesi davranış olmaktan çıkar.

b) Gözlemlenen çalışanların karakteristik özellikleri; Bu kritere göre aynı işi yapan iki personelin davranışı yönetici tarafından aynı görünmeyebilir, yönetici aynı davranışı yapan bir çalışanın davranışını rol ötesi olarak değerlendirebilirken diğer çalışanın davranışını biçimsel rol davranışı olarak değerlendirebilir. Örnekleyecek olursak, işe yeni başlayan bir finansal analist ile deneyimli bir finansal analistin satış departmanının harcamalarını değerlendiren bir analiz raporu hazırlaması yönetici tarafından değerlendirildiğinde işe yeni başlayan analistin davranışı rol ötesi deneyimli analistin davranışı ise biçimsel rol davranışı olarak görülebilir.

c) Zaman çerçevesi; bu kritere göre algılamalar zamana göre değişebilir. Örnekleyecek olursak, yukarıda örneklendirdiğimiz işe yeni başlayan finansal analistin davranışı ilk başta rol ötesi davranış olarak görülürken finansal analistin o işte uzun süre kalması neticesinde aynı finansal analistin davranışı yönetici tarafından biçimsel rol davranışı olarak görünür. Aynı şekilde kurumlar kendilerini dış çevreye ve gelişmelere uydurmak için değişim gereği hissederler bu nedenle bir çalışanın rol ötesi olarak görülen davranışı kurumun çevreye uyum sağlayıp değişip yenilenmesi neticesinde aynı davranış daha sonraki zamanda biçimsel rol davranışı olarak görülebilir.

Görüldüğü üzere rol ötesi ve biçimsel rol davranışlarını birbirinden ayırmak bazen kolay olmamaktadır fakat bu iki davranışı açık bir şekilde ayıracak olursak; biçimsel rol davranışları açıkça beklenen ve ödüllendirilen davranışları, rol ötesi davranışlar ise açıkça beklenmeyen ve kurum tarafından yapılması talep edilmeyen davranışları ifade eder diyebiliriz.

1.6.4. PROSOSYAL ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ

Herhangi bir emir gereği olmayan, kurum için yarar sağlayan davranış ve hareketler, personelin biçimsel rol davranışlarından farklıdır. Biçimsel olmayan bu davranış biçimleri prososyal davranış olarak adlandırılmaktadır. Bu davranışlar genel olarak kişilerin kendi iradeleri sonucunda ortaya çıkmakta ve kuruma yarar sağlamaktadır. Literatürde sadakat, itaat, kişisel inisiyatif, nezaket ve yardım etme gibi birçok davranış prososyal davranış olarak adlandırılmaktadır (Karadağ ve Mutafçılar, 2009: 52).

Prososyal davranışlar, sosyal bütünlüğün devamına ve başkalarının iyiliğine hizmet eden geniş bir yelpazedeki davranışları ifade eder (Penner vd. 2005:14.2). Katz (1964) 'ın yaptığı çalışmadan etkilenen Brief ve Motowidlo (1986), prososyal davranış kavramını kullanmışlar ve tanımlamışlardır. Brief ve Motowidlo'ya göre prososyal davranışlar; bir kurum üyesi tarafından kuruma ait görevlerini yerine getirirken etkileşim halinde olduğu bireye, gruplara ve kuruma yönelik olan ve etkileşim halinde olduğu birimlerin huzurunu arttırmayı amaçlayan davranışlardır (Hazzi ve Maldaon, 2012:107).

Brief ve Motowidlo (1986), 13 çeşit prososyal davranış biçimi tasvir etmişlerdir fakat bu davranış biçimleri kendi arasında üç farklı kategoriye ayrılır. Birinci kategori davranışın işlevsel olup olmaması ile ilgilidir. İkinci kategori, davranışın kurumun belirlediği rol gereklerinden biri olup olmadığı, diğer bir ifadeyle biçimsel rol davranışı yada rol ötesi davranış olup olmadığı ile ilgilidir. Üçüncü olarak davranışın bireye yada kuruma yönelik olup olmadığı ile ilgilidir (Hazzi ve Maldaon, 2012:107).

Brief ve Motowidlo'ya göre Prososyal davranış türleri şu şekilde sıralanabilir (Özen İşbaşı, 2000: 17-20);

- a) İşle alakalı mevzularda iş arkadaşlarına yardım etmek
- b) Bireysel mevzularda iş arkadaşlarına yardım etmek
- c) Personele ile alakalı mevzularda düşünceli ve merhametli olmak
- d) Kurumsal değer, düzenleme ve politikalara uyum sağlamak
- e) Prosedürlerle, yönetsel ya da kurumsal gelişmelerle alakalı öneriler sunmak
- f) Makul olmayan talimat ve politikalara itirazda bulunmak
- g) İş ile alakalı sorumluluklarını gerçekleştirirken daha fazla gayret etmek

- h) Mesai dışı fazla çalışmalar için istekli olmak
- i) İş ile ilgili yükümlülüklerini yerine getirirken fazladan çaba göstermek
- i) Bütün güçlük ve problemlere rağmen kuruma destek sağlamak
- j) Kurumun dış çevrede pozitif bir izlenim oluşturmasını sağlamak

Brief ve Motowidlo'nun oluşturduğu prososyal davranış biçimleri değerlendirildiğinde, bu davranışlardan bazılarının kurumsal vatandaşlık davranışıyla örtüştüğü net bir şekilde görülmektedir. Onlara göre, kurumsal vatandaşlık davranışı, kuruma dönük prososyal davranışla alakalıdır. Fakat bu iki olgu arasındaki ayrımı anlaşılır hale getirmek gerektiğinde, prososyal davranışın, kurumsal çevrede bir ya da birden çok bireyin çıkarını oluşturmak amacıyla gerçekleştirilen davranışları kapsayan ve bu açıdan kurumsal vatandaşlık davranışından daha içerikli bir olgu olduğu anlatılmaktadır (Özen İşbaşı, 2000: 20).

Sonuç olarak, Kurumsal Vatandaşlık Davranışları ile prososyal kurumsal davranışlar arasındaki ilişki birbirine çok yakındır. Prososyal davranışlar, kurumsal Vatandaşlık Davranışlarını kapsamaktadır. KVD'leri her zaman kurum açısından pozitif sonuçlar ortaya koyarken, prososyal kurumsal davranışlar kurum için hem negatif hem de pozitif sonuçlar doğurabilir. KVD'leri personelin iş ile ilgili konularda birbirleri ile yardımlaşmalarını vatandaşlık boyutu olarak kabul ederken, çalışanların işle ilgili olmayan özel sıkıntılarında birbirleri ile yardımlaşmalarını da prososyal kurum davranışı sınırları içerisinde kabul edilmektedir. Nihayetinde; KVD, prososyal kurumsal davranışların bir parçasıdır ve personelin davranışlarının kurum içerisinde yardımlaşma ve iyilik yapma konusunda ulaşabilecekleri en son noktadır.

1.7. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ BOYUTLARI

Kurumsal vatandaşlık davranışları geniş bir davranışlar yelpazesinden oluşmaktadır. Bu davranış biçimleri belirli bir iş tanımının gereklerini kapsayan davranış biçimleri değildir. Kurumsal vatandaşlık davranışları gösterildiğinde ödüllendirilen, yapılmadığı takdirde de kınama veya cezalandırma yaptırımlarını barındıran davranışlar biçimlerinden oluşmamaktadır ve bu davranış biçimlerinin temel unsuru gönüllülük esasıdır. Kurumsal vatandaşlık davranış biçimleri bu esas üzerine birçok araştırmaya konu olmuş ve farklı boyutları ile ele alınmıştır.

Kurumsal vatandaşlık davranışları literatürde farklı boyutlar şeklinde ele alınmış olmasına rağmen araştırmacılar tarafından Organ'nın sınıflandırması en çok rağbet gören sınıflandırma biçimidir. Kurumsal vatandaşlık davranışı 1983 yılında ilk tanımlandığında yardım etme davranışı ve itaat olarak iki ayrı kategoriye ayrılmıştı (Smith, Organ, Near, 1983). Kurumsal vatandaşlık davranışı üzerinde çalışan araştırmacılar tarafından kurumsal vatandaşlık davranışının ana esaslarından biri olarak adlandırılan

yardım etme davranışı; iş ortamında yüz yüze olunan belirli bir kişiye doğrudan ve isteyerek yardım etme davranışları olarak tanımlanmıştır (Smith, Organ, & Near, 1983: 657). İtaat ve uyma olarak adlandırabileceğimiz ve daha sonra vicdanlı olma davranışı adını alacak olan ikinci davranış biçimi ise; yardım etme davranışının aksine kişisel olmayan ve sisteme yönelik davranış biçimidir. Bu davranış biçimi genel olarak kurumsal yapı içerisinde iyi bir çalışan olma, zamanını boşa harcamama vb. davranışları kapsamaktadır (Todd, 2003: 22). Organ tarafından 1988 yılında belirtilen iki boyuta sportmen olma, nezaket ve sivil erdem boyutları eklenerek incelememizi oluşturan beş boyut oluşmuştur (Todd, 2003: 22).

Kurumsal vatandaşlık boyutlarını incelemeye geçmeden önce bu davranış biçimlerinin kendi arasında bireye ve kuruma yönelik kurumsal vatandaşlık davranışları olarak ikiye ayrıldığını belirtmemiz gerekmektedir. Özverili olma davranışı ve nezaketli olma davranışları bireye yönelik kurumsal vatandaşlık davranışları olarak adlandırılmaktadır. Kuruma yönelik kurumsal vatandaşlık davranışları ise kuruma yönelik yarar sağlayan davranış biçimleridir ve bunlar; vicdanlılık, sportmen olma ile sivil erdem davranışlarını kapsamaktadır (Newland, 2012: 11).

1.7.1. ÖZVERİLİ OLMA DAVRANIŞI (ALTRUISM)

Özverili olma davranışı kurumsal vatandaşlık davranışlarının bireye yönelik davranış biçimlerinden biridir. Bu davranış biçiminin temelinde çalışma ile ilgili işlerde yardıma ihtiyacı olan iş arkadaşlarına gönüllü olarak yardım etme anlayışı yatmaktadır. (Owen vd. 2000: 101).

Diğer bir ifadeyle özverili olma davranışı, çalışanların diğer çalışanlara yardım ederek onların karşılaştığı sorunların üstesinden gelmelerine gönüllü katkı sağlamaları konusundaki tutum ve davranışları içermektedir. Özverili olma davranışı bir çalışanın diğer çalışana işini tamamlayabilmesi, üstesinden gelemediği bir konuda başarılı olabilmesi için gönüllü olarak yardım etmesidir. Çalışma arkadaşlarının performansını arttırmaya yönelik bu davranışlar işbirliğini güçlendirici etkisi sayesinde kurumsal amaçların gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır (Demirel v.d. 2011: 37).

Kurum içerisinde yeni işe başlayan veya daha az yetkin olan personele işlerinde yardımcı olmak veyahut iş yükü ağır olan personele işlerini yetiştirmesi konusunda gönüllülük esasına dayalı olarak yardımcı olunması en çok karşılaşılan özverili davranış biçimidir. Bundan başka kurum içerisinde bir çalışanın rahatsızlandığı durumda diğer personelin rahatsızlanan personelin işlerini yürütmesi de bu başlığa örnek olarak verilebilir (Özkalp, 2003: 96).

Özverili olma davranışları, kurumsal verimliliği arttırdığı için ve kurum içerisinde verimli bir çalışma ortamı oluşturması açısından önemlidir. Bu tür

davranışların varlığı kurum içerisinde iş ile ilgili sorunların çıkmasını büyük ölçüde engellemekle birlikte çalışanların iş ile ilgili konularda birbirlerini destekleyici davranışlarda bulunmasını sağlamaktadır. Bu davranış biçiminin gösterilmesi sayesinde kurum personelinin hem nitelik hem de nicelik olarak daha verimli çalışmaları sağlanır. Özverili olma davranışı neticesinde kurum personeli karşılıklı olarak yardımlaşma içinde olduklarından yöneticiler bu tür yardımlaşma faaliyetleri yerine kurum için daha çok önem arz eden konular üzerine yoğunlaşabileceklerdir.

1.7.2. CENTİLMEN OLMA DAVRANIŞI (SPORTMANSHIP)

Organ'a göre takım ruhu olarak da ifade edilen sportmenlik, çalışanların örgüt içinde gerginliğe neden olabilecek olumsuz davranışlardan kaçınmalarını ifade eder (Owen vd., 2000:102). Sıkıntı veren olaylar karşısında şikâyet etmemek ve hoşgörülü olmak yanında, çalışma arkadaşlarından şikâyetçi olmamak ve şikâyete konu olacak davranışlarda bulunmamak gibi davranışları içermektedir. Ayrıca örgüt imajını korumak, eleştirilere karşı örgütü savunmak, örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutunda yer alır (Özkalp, 2003: 96).

Kurumsal yapı çalışanlardan oluştuğu için kurumlar açısından iletişim önemli bir faktördür ve çalışanlar sürekli olarak birbirleriyle iletişim halindedirler. Bu kadar yoğun iletişim yaşandığı bir ortamda, organizasyonlar ne kadar ustaca ve iyi niyetle yönetilirse yönetilsin, hesaba katılmayan gerginliklerin ve sorunların yaşanması kaçınılmaz olmakla birlikte bu sorunların giderek büyümesi de muhtemeldir (Özen İşbaşı, 2000: 28). Oluşan gergin ortamdan etkilenen kişiler de şikâyet etme hakkını kendilerinde görebilirler. İşte bu haklılığa rağmen, ortaya çıkan sorunları büyütmeyen ve yapıcı tavırlarıyla çözümüne katkı sağlamaya çalışan, işteki durumunun olumsuz yönlerini değil olumlu yönlerini vurgulayan ve ikinci konuşmalardan uzak duran çalışanlar, sportmenlik boyutunda yer alan davranışlar sergilemektedirler.

Kurum içerisinde sportmen olma davranışını sergilenmesi durumunda personelin yönetici olmaksızın da verimli çalışmasını sağlamaktadır. Diğer yandan ise sportmen olma davranışının kurum içinde eksikliği halinde personelin çalışma verimliliği ile birlikte kuruma karşı olan aidiyet ve sadakat duygusu da azalacaktır ve sonuçta çalışma ortamının atmosferi bozulacaktır.

1.7.3. VİCDANLI OLMA DAVRANIŞI (CONSCIENTIOUSNESS)

Vicdanlı olma davranışı kişisel olmayan ve kurumun bütününe yarar sağlayan bir davranış biçimidir. Vicdanlı olma davranışı; diğer kurumsal vatandaşlık davranışları ile ilgili olması nedeniyle kurumsal vatandaşlık davranışları boyutları içerisinde önemli bir yere sahiptir (Bukhari, 2008:106).

Kurumsal vatandaşlık davranışlarından birisi olan vicdanlı olma davranışı işe gönüllü olarak katılma ve rol davranışlarının ötesinde genel bir çaba gösterme davranışlarını içermektedir. Diğer bir ifadeyle vicdanlı olma davranışı kurum çalışanlarının kendilerinden istenen tanımlanmış rol davranışlarının ötesinde, ekstra bir davranış göstermeye gönüllü olmaları ve kuruma katılım, iş saatlerinin verimli kullanımı ve konulan kurallara uyma gibi minimum standartlarda olan davranışlar olarak ifade edilebilir. Organ'ın KVD literatürüne kattığı kuralları içselleştirme ve yardımseverlik temeline dayanan bu olgu, personelin kendi davranışlarını yargılamasını tetikleyen, kendi ahlak zihniyetini yargılayarak en iyi davranış modelini oluşturma çabalarını ateşleyen bir içsel güdüdür (Özen İşbaşı, 2000: 26-27).

Vicdanlı olma davranışının gösterilmesi sonucunda kurumun kural, düzenleme ve usullerine hiçbir denetim altında olunmadığı durumlarda dahi kuruma yüksek bir bağlılık oluşmaktadır ve bu nedenden dolayı bu davranışların kurum çalışanları tarafından gösterilmesi kurumsal verimliliği arttırmaya yardımcı olmaktadır.

1.7.4. NEZAKETLİ OLMA DAVRANIŞI (COURTESY)

İlk kez Organ'ın dile getirdiği ve tanımladığı nezaket boyutu, örgütte iş yükümlülükleri nedeniyle sürekli iletişim içinde olmaları gereken ve birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen üyelerin sergiledikleri olumlu davranışları ifade etmektedir. Nezaket, kurumlarda diğer çalışanların yaptıkları işleri etkileyebilecek bir takım davranışları yapmadan yada bu işlere yönelik kararlar almadan önce karşı tarafa bilgi vermeye dayanan davranış biçimidir (Özen İşbaşı, 2000:29).

Bu çeşit davranışlar eylemi gerçekleştirmeden önce başkalarını bilgilendirmeye dayanan uygulamalardır veya tehdit edici uygulamalara karşı planlamadaki diğer kişileri uyarmaktır. Bu boyut sorunları önlemede büyük rol oynar ve zamanın yapıcı bir şekilde kullanılmasını sağlar. Nezakete dayanan, bilgilendirme daha fazla gelecek odaklı davranışlardır ve oluşabilecek bir problemin oluşumunun önüne geçmeye çalışmak ya da problemin oluşumunu azaltmak için tedbirde bulunmak bu davranışın içerisinde yer almaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2003).

Nezaketli olma davranışı ile özverili olma davranışları yardım etme temelinde birbirilerine benzerdir. Özverili olma davranışlarında yardım

etme süreci kurum içinde sorunlar ortaya çıktıktan sonra çözüm aşamasında kullanılırken; nezaketli olma davranışlarında yardım etme süreci sorunlar ortaya çıkmada kullanılmaktadır. Bu çerçevede nezaketli olma davranışları oluşması muhtemel sorunların önlenmesinde etkili olan davranış biçimidir.

1.7.5. SİVİL ERDEM (CIVIC VIRTUE)

Sivil erdem kurumsal işleyişin geliştirilmesi için personelin kurum aktivitelerine katılması ve bu aktivitelerde fikirlerini sunmasını ifade eden davranış biçimidir (Owen vd. 2000:102). Diğer bir ifadeyle sivil erdem, personelin kurumun sürekli olarak gelişmesine yardımcı olan aktivitelere gönüllü olarak katılması ve kurumun görev tanımları içerisinde olmamasına rağmen bu tür aktivitelere ilgi duyarak iştirak etmesidir. Sivil erdem nitelikli davranışlar kurumun kendisini yenilemesine ve gelişmesine katkıda bulunan davranışlardır. Kurumsal toplantılara ve faaliyetlere gönüllü olarak katılmak, kurum sorunlarına çözümler sunmak ve personelin kendisini geliştirmesi için yeni bilgiler edinmek sivil erdem davranışlarına örnek olarak verilebilir (Özkalp, 2003: 96).

Organ'a göre, iyi bir kurum vatandaşı, sadece kurumun günlük hayatına sorgusuzca uyumlu olmaya çalışan bir birey olmamalı, kurumla ilgili bütün konularda fikirler üretmeye çalışmalı ve ürettiği fikirleri ifade etmelidir. Kurum içi toplantılarda düzenli bir şekilde yer almak ve tartışmalara etkin olarak katılmak, kurumdaki gelişmelere uyum sağlamaya çalışarak değişimleri yakından takip etmek ve diğerleri tarafından benimsenmesinde aktif rol oynamak, bina içerisindeki duyuru kaynaklarından yararlanmak, planlamayla ilgili konular üstünde düşünmek, bilgilenmek ve bunu iş arkadaşlarına anlatmak ve benzeri davranışlar kurumsal gelişimi hızlandıracak nitelikteki davranışlardır (Özen İşbaşı, 2000: 30).

Sivil erdem davranışları, personelinin kendisini kurumun bir parçası olarak tanımasını ve kendisine verilen sorumlulukları kabul etmesinde yardımcı olabilecek davranışlardır. Sivil erdem aynı zamanda kurumun performans miktarını arttırmakla birlikte kurumun hitap ettiği kesimden gelecek şikâyetleri asgari düzeye indirme konusunda yardımcı olacaktır (Yaghoubi vd. 2010).

1.8. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞINA ETKİ EDEN FAKTÖRLER

1.8.1. MORAL DURUMU

George ve Forgas (2001:3)'a göre moral durumu kurum içerisinde çalışanları neyi ve nasıl düşüneceğini etkilemektedir. Moral durumu çalışanların zihinsel ve davranışsal süreçlerinin içerisinde bulunan ve bu süreçlerin üzerinde etkisi olan bir kavramdır. Forgas ve George (2001:3)'a göre moral durumu ilk önce çalışanların görevlerini nasıl ele alacaklarını etkiler, ikinci olarak algının geri dönüşümü neticesinde kurumsal yargı ve davranışları etkiler.

William ve Shiaw (1999:656)'a göre moral durumu pozitif olan çalışanların Kurumsal Vatandaşlık davranışı sergileme durumu diğer çalışanlara göre daha yüksektir. Yapılan birçok çalışmada moral durumunun kurumsal vatandaşlık davranışı ile ilgisi olumlu yönde ortaya konulmuştur. George ve Forgas (2001:3) bu ilişkiyi şu şekilde açıklamaktadır; olumlu ruh haline sahip çalışanların, çalışma arkadaşlarına karşı algıları olumlu olur ve bu sayede olumlu ruh haline sahip çalışanlar yardıma ihtiyacı olan arkadaşlarına yardımcı olmakta istekli olurlar ve bunu arkadaşlarına yardım etmek için bir fırsat olarak görürler.

Sonuç olarak moral durumu ve KVD arasında olumlu bir ilişki vardır. Pozitif moral durumu çalışanların kurumsal görevlerini en iyi biçimde yapmalarına yardımcı olmaktadır. Bu konuda yöneticilerin üzerine düşen görev ise çalışanların moral durumunu yüksek tutmaya çalışmaktır ve bunu sağlamanın yolu ise; bütün çalışanlar tarafından olumlu karşılanacak elverişli çalışma ortamının sağlanmasıdır.

1.8.2. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

Kişilik, bireyin bütün özellikleri ile ilgili olup, bireylerin iç ve dış çevreleriyle kurduğu, diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki biçimi olarak karşımıza çıkmaktadır (Erkuş ve Tabak, 2009:216). Bu tanımdan yola çıkarak kişilik, bir insanın kendine münhasır özellikleri ile diğer insanlardan farklılaşan duygu, düşünce, tutum ve davranış özelliklerinin tamamı olarak ifade edilebilir. Kişilik kavramı bireyin yaşama biçimini ifade etmektedir. Kişiliğin oluşumunda başta kalıtım olmak üzere, sosyal çevre, aile, coğrafi ve fiziksel şartlar gibi birçok faktör etkili olabilmektedir ve kişilik, bireyi diğer bireylerden farklılaştıran özellikler bütünü olarak insanın bütün yaşantısına etki etmektedir (Erkuş ve Tabak, 2009:216).

Kişilik, kurumsal vatandaşlık davranışı ile ilgili faktörlerden biri olarak birçok araştırmaya konu olmuştur. Kişilik bireyler arasındaki farklılığı ortaya

çıkaran en önemli kavramlardan biridir. Kişilik üzerine yapılan araştırmalardan en önemlisi Robert McCrae ve Costa tarafından beş faktör modeli olarak bilinen çalışmadır. Bu çalışmanın sonucunda kişilik yapısının beş ana gruba ayrıldığı belirtilmiştir. Bu kişilik biçimleri sırasıyla Açıklık, Sorumluluk, Dışa dönüklük, Uyumluluk ve Duygusal denge olarak tanımlanmıştır (Mahdiouon vd. 2010:179).

Açıklık; duyarlı, esnek, yaratıcı, meraklı, deneyime açık olmak gibi özellikler açıklıkla ilgilidir. Değişime karşı dirençli, yeni fikirlere kapalılık, tutuculuk gibi özellikler ise düşük açıklık olarak kabul edilir (Erkuş ve Tabak, 2009:217). Açıklık özelliğine sahip kişiler değişikliği sever ve yeni fikirler elde etmek ister ve bu kişilerin doğasında içsel bir ilgi ve yeniliklere açıklık vardır. Açıklık kişilik özelliğine sahip bireylerin bu özellikleri nedeniyle KVD göstermeleri daha yüksek düzeydedir.

Sorumluluk; dikkatli, öz disipline ve başarıya duygusuna sahip bireyler, yüksek sorumluluk duygusuna sahiptir. Düşük sorumluluk duygusuna sahip bireyler ise dikkatsiz, düzensiz, sorumsuz, plansız özellikler gösterirler (Erkuş ve Tabak, 2009:217). Sorumluluk özelliği yüksek olan bireyler çalışma hayatında sorumluluk özelliği düşük olan bireylere oranla daha fazla performans gösterirler. Sorumluluk özelliği yüksek olan bireyler gözetime ihtiyaç duyulmadan görevlerini yaparlar ve gözetilmediklerini bildikleri zamanlarda bile bu özelliklerini korurlar. Sorumluluk sahibi bireyler çalışma yaşamında güvenilir, verimli ve çalışkandır. Bu özellikteki bireyler çalışma yaşamlarında sistematik ve kapsamlı çalışmakla birlikte inisiyatif almaktan çekinmezler. Sorumluluk özelliği olan bireylerin yukarıda ifade ettiğimiz nedenler doğrultusunda KVD göstermeleri yüksek orandadır (Kumar vd., 2009: 75).

Dışa Dönüklük; Dışa dönük bireyler sosyal, sempatik, baskın, konuşkan gibi kişilik özelliklerine sahiptir. Aksine kapalı, yalnız kalmayı seven, mesafeli, bireyler ise içe dönük özellikler gösterirler (Erkuş ve Tabak, 2009:217). Dışa dönük bireyler bu özellikleri sayesinde daha esnek davranışlara sahip ve sosyal çevreye uyum yeteneğine sahiptirler ve bu nedenle bu bireylerin KVD sergilemeleri içine kapanık bireylere oranla daha yüksek düzeydedir.

Uyumluluk; yüksek uyumluluk özelliklerine sahip bireyler empatiktir, etrafına karşı saygılı ve anlayışlıdır, insancıl davranışlar gösterirler. İş birliğinden kaçan, sınırlı, huysuz bireyler ise düşük uyumluluk özelliklerine sahiptir (Erkuş ve Tabak, 2009:217). Uyumlu çalışanlar gerektiğinde daha verimli işbirliği faaliyetinde bulunurlar ve bu özelliğe sahip çalışanlar daha yüksek oranda KVD sergilerler.

Duygusal denge; Yüksek duygusal dengeye sahip bireyler güven verici, sakin, dengeli vb. kişilik özellikleri gösterirler. Tam tersine endişeli,

gergin, sıkıntılı özellikler gösterenler ise düşük duygusal denge özelliklerine sahiptir (Erkuş ve Tabak, 2009:217). Duygusal denge yönünden olumlu olan bireylerin KVD'nı göstermeleri beklenen bir durumdur.

Kumar vd. (2009)'da yaptığı araştırmaya göre kişilik özelliklerinden olan açıklık, sorumluluk, dışa dönüklük ve uyumluluk ile kurumsal vatandaşlık davranışı arasında olumlu ilişki olduğu sonucuna varılmış, buna karşın duygusal dengenin kurumsal vatandaşlık davranışı üzerinde önemli bir etkisi olmadığı sonucuna varılmıştır. Organ ve Ryan (1995)'de yaptıkları çalışmada kişilik özelliklerinden sorumluluk ile kurumsal vatandaşlık davranışı üzerinde ilişki kurarken diğer özellikler ile kurumsal vatandaşlık davranışı arasında önemli bir bağ olmadığı sonucuna varmışlardır (Sjahruddin vd.2013: 98). Yapılan çalışmalardan bir sonuca varacak olursak kişilik özellikleri ile KVD arasında düşük düzeyde bir ilişki olduğu söylenebilir fakat farklı sonuçlara varabilmek için kişilik özellikleri ve KVD inceleyen daha fazla çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır.

1.8.3. ALGILANAN KURUMSAL DESTEK

Algılanan kurumsal destek çalışanların kendilerini güvende ve arkalarında örgütün varlığını hissetmeleridir. Sürekli olarak kurumsal desteği yanlarında hisseden çalışanlar, algılanan yüksek güven ortamı içerisinde işlerine daha sıkı bağlanmakta ve işyerinden ayrılmayı düşünmemektedirler. Kurum içerisinde kendi ihtiyaçları, üst yönetim tarafından hissedilerek samimi bir şekilde giderilen bireyler, kendi örgütlerine yönelik güven duygusu geliştirmektedirler. Buna karşın kurumsal desteğin yeterince algılanmadığı ortamlarda, karşılıklı güven ve paylaşımın olmadığı, çalışanların kendisini değersiz hissettiği ve bunun da performanslarına olumsuz olarak yansıdığı görülmektedir (Akkoç vd. 2012:112).

Kurumsal desteğin sağlanması çalışanlar açısından oldukça önemlidir. Kurumsal desteğin olduğunu hisseden çalışanlar, kuruma katkıda bulduklarının, kurum tarafından önemsendiklerinin farkında olmalarını sağlayarak çalışanların ait olma, değer verilme, takdir edilme gibi ihtiyaçlarını karşılar.

Kurumsal destek genel olarak sosyal mübadele teorisi ile açıklanmaktadır. Sosyal mübadele teorisinin temelinde iyiliklerin karşılıklı olarak değişimi yatmaktadır. Eisenberger vd. (1986) bu kavramı uyarlayarak algılanmış kurumsal destek kavramını kullanmıştır. Bu tanıma göre algılanan örgütsel destek örgüt çalışanlarının kendilerini güvende hissetmeleri ve arkalarında örgütün varlığını hissetmeleridir (Özdemir, 2010:241). Algılanan kurumsal destek teorisyenlerine göre, algılanan kurumsal destek iki nedenden dolayı çalışanların iş performansı ve verimliliğini artırır. İlk olarak çalışanların kuruma yararlı davranışlar göstermesi sosyal mübadelenin bir sonucudur. Araştırmacılara göre çalışanların ihtiyari davranışları takdir edildiğinde

çalışanlar kurum tarafından desteklendikleri sonucuna varırlar ve daha sonra kurum tarafından sağlanan bu desteğin karşılığını vermeye çalışırlar. Sonuç olarak bu sayede çalışanlar kurum için daha çok çalışır ve kuruma daha çok bağlanırlar (Miao, 2011:108-109).

Özetleyecek olursak, algılanan kurumsal destek çalışan ve kurum arasında karşılıklı bir ilişkiye dayanmaktadır. Kurum ve personel arasındaki pozitif ilişki biçimi kurumsal vatandaşlık davranışlarının gösterilmesini beraberinde getirecektir. Kurumsal yapının bu pozitif ilişkiyi yansıtacak biçimde düzenlenmesi personelde kendiliğinden yapılan davranışların kurum tarafından ödüllendirileceği algısını oluşturacak ve bu sayede kurumsal vatandaşlık davranışları sergilenerek kurumun verimliliği ve performansı artacaktır.

1.8.4. YÖNETİCİNİN ÖZELLİKLERİ VE ÖRGÜTE DUYULAN GÜVEN

Podsakoff, MacKenzie (1997); liderin hareketlerinin astların rol gereklerinin üzerinde davranışta bulunmalarına büyük etkisi olduğunu tespit etmiştir. Lider desteğinin kurumsal vatandaşlık davranışının vicdanlılık ölçütüyle direkt, diğergamlık ölçütüyle de iş doyumunu vasıtasıyla dolaylı yoldan ilişkili olduğunu tespit etmiştir. Lider desteğinin bazı kurumsal vatandaşlık davranışları meydana getirmesi karşılıklılık ilkesiyle anlatılmaktadır (Podsakoff vd. 2000: 526).

Araştırmalarda personelin, yöneticileri hakkında adaletli ve dürüst davrandıkları biçimdeki incelemelerinin onların karşılık verme algısıyla değişik bir performans biçimi olan vatandaşlık davranışları sergilemelerine neden olduğu gözlenmiştir. Kurum amirlerinin personel ile düzenli olarak bilgi alış verişinde bulunmaları, karşılıklı etkileşime açık olmaları, inisiyatif kullanımını teşvik etmeleri gibi tutumları personelin onlara güven duymalarını kolaylaştıracaktır. Kurum amirlerinin gerektiğinde çalışanların yanında olabilme, görevinde yeterlilik ve tutarlılık gösterme, verdiği sözleri yerine getirme, tarafsız, adil ve dürüst olma, açıklık gibi özellikleri personelin amirlerine olan güvenlerini arttırmaktadır. Çalışanların vatandaşlık davranışları gösterme eğilimleri yöneticilerine karşı oluşan bu güvene karşılık vermek istemeleriyle ortaya çıkmaktadır. Yöneticilerinin sadakatine, kurumdaki çalışmalarının samimi bir şekilde değerlendirileceğine ve takdir edileceğine inanan çalışanlar kurum içindeki önemsiz sorunları büyütmezler (sportmenlik davranışı) veya geçerli mazeretleri olsa bile çalışmalarını sürdürürler (vicdanlılık davranışı). (Özen İşbaşı 2000, 86-87).

1.8.5.İŞİN ÖZELLİKLERİ

Hackman ve Oldham, iş özelliklerini tanımlarken şu ifadeyi kullanmışlardır; iş özellikleri çalışanın verimini ve davranışlarını etkilediği düşünülen çevresel değişkenler bütünüdür. (Schuurman, 2011:8). İş özellikleri modeli ilk olarak Turner ve Lawrance tarafından geliştirilmiş ve daha sonra Hackman ve Lawler tarafından revize edilmiştir. Şuan literatürde kullanılan iş özellikleri modeli Hackman ve Oldham tarafından geliştirilmiştir (Schuurman, 2011:9).

İş özellikleri modeli kişileri örgüt içerisinde üst düzeyde motive etmeyi amaçlayan bir iş tasarım tekniğidir. Araştırmacılar modellerini oluştururken çok önem verdikleri içsel iş motivasyonu üzerinde durmuşlardır. Yazarlara göre yüksek içsel motivasyona sahip kişilerin duyguları, işlerini ne kadar iyi yaptıklarına bağlıdır. Yüksek iş başarımı, insanı sürekli iyi iş yapmaya teşvik eden bir kendini ödüllendirme fırsattır. Kötü iş başarımı, kötü duygular uyandırdığı için kişi iyi çalışıp bu kötü sonuçlardan kaçınmayı seçer ve yüksek iş başarımının getirdiği içsel ödülleri yeniden kazanabilir (Kaşlı, 2007:160).

İş özellikleri modeline göre iş özellikleri; beceri çeşitliliği, görev kimliği, görevin anlamlılığı, özerklik ve geri bildirimdir.

Beceri Çeşitliliği; Bu kavram bir işin, işi yapan kişinin becerilerini kullanmasına izin verip vermemesi ile ilgilidir (Bilgiç, 2008: 68). Çalışanlar genelde tekdüze bir iş yaşamı geçirirler ve becerilerini kullanmazlar. Becerilerin kullanımını teşvik eden görevlerin çalışanlara verilmesi motivasyonu arttıracığı için çalışanların daha faydalı olmasını sağlayacaktır.

Görev Kimliği; Bir işin bütününe yada tamamlanabilir kısmının başından sonuna kadar tek bir kişi tarafından tamamlanmasıdır (Kaşlı, 2007:162). Örnekeleyecek olursak bir çalışanın bir işin belli bir kısmından sorumlu olması yerine o işin bütünü hakkında bilgi sahibi olması ve aşamaları takip etmesi çalışanın motivasyonunu arttıracaktır.

Görevin Anlamlılığı; Yapılan işe toplum tarafından veya diğer çalışanlar tarafından verilen değer ölçüsüdür. Kurumlarda çalışanlara yöneticiler, diğer çalışanlar ve toplum tarafından önem verilmesi çalışanların görevlerini anlamlı hissetmesini sağlayacaktır (Kaşlı, 2007:163).

Özerklik; Kurum çalışanın ilgili kararlara katılabilmesi, yaptığı işte bağımsız olarak çalışabilmesi ve işiyle ilgili inisiyatif alabilme derecesidir (Kaşlı, 2007:163). Bu terim daha çok çalışanın işini yaparken emir alıp almaması ile ilgilidir. Çalışan kendi iş ortamında daha bağımsız ve inisiyatif alabilen özelliğe sahipse motivasyonu yüksek olacak ve performansı da bundan olumlu etkilenecektir.

Geri Bildirim; İşin kendisinin, bireysel başarısına dair kişiye, ne derecede açık ve doğrudan bilgi sağladığının ölçüsüdür. Modelde dikkat edilmesi gereken nokta, geri bildirim dolaysız olarak işin kendisinden elde edilmiş olmasıdır; bir televizyon tamircisinin, onarımdan sonra düğmeyi çevirdiği anda televizyonun çalışıp çalışmadığını görmesi, bir satıcının ilgilendiği müşteriye satış yapması veya bir doktorun tedavi ettiği hastanın iyileştiğini görmesi gibi (Kaşlı, 2007:163).

Kurumlarda çalışanların performansını ve verimliliğini arttırmanın önemli unsurlarından biri çalışanları güdülemektir. Çalışanlar güdülenirken iş özellikleri dikkate alınarak işin özelliğine göre çalışanların güdülenmesi beraberinde kurum içerisinde çalışanlar arasında motivasyonun artması ve performans artışını beraberinde getirecektir ve sonuç olarak motivasyonu yüksek çalışanların kurumsal vatandaşlık davranışı göstermeleri daha yüksek ihtimal dâhilinde olacaktır.

1.8.6. KURUMSAL BAĞLILIK

Kurumların varlığını devam ettirebilmesi personelin sahip olduğu yetenek ve birikimini işine yoğunlaştırması ile yakından ilgilidir fakat bu yetenek ve beceriler tek başına kurumun varlığını devam ettirmesi için yeterli değildir. Kurumların güçlenmesi ve çevresine uyum sağlaması personelin kurumlarına karşı güçlü duygular beslemesine bağlıdır. Personel ne kadar kurumunu benimser, kurumuna karşı güçlü duygular besler ve kurumu ile özdeşleşirse kurum o düzeyde güçlenir. Bu nedenle kurumsal bağlılık kurumlar açısından önemli bir kavramdır.

Bağlılık, kelime olarak, "birine karşı sevgi, saygı ile yakınlık duyma ve gösterme, sadakat" anlamlarına gelmektedir. Bunun yanında, "bir kişiye, bir düşünceye, bir kuruma, kendimizden daha büyük gördüğümüz bir şeye karşı bağlılık gösterme, yerine getirmek zorunda olduğumuz bir yükümlülük" olarak da tanımlanmaktadır. Örgütsel bağlılık, çalışanın kabulü ve onun psikolojik bir sözleşmeyle işe girmesiyle başlar. Örgütün bir üyesi olarak hedefler, amaçlar ve işin gerektirdikleri konusunda bilgi edinmesiyle gelişir. Bu açıdan bakıldığında örgütsel bağlılık, bir kişinin belirli bir örgüt ile kimlik birliğine girerek oluşturduğu güç birliğidir (Dolu, 2011: 17).

Yapılan birçok çalışmada kurumsal bağlılık ile kurumsal vatandaşlık arasında pozitif ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Allen ve Meyer (1990)'e göre kurum ile kurumsal bağlılığı olan çalışanlar kurumu desteklemek ve refah düzeyini arttırmak için daha özverili çalışacaktır. Kurumsal bağlılık kurum ve çalışan arasında var olan psikolojik bir bağdan meydana gelir. Allen ve Meyer (1990)'e göre kurumsal bağlılığın üç farklı boyutu içerdiğini belirtmişlerdir. Duygusal bağlılık; çalışanın kurumun hedeflerine ve değerlerine olan güçlü inancını ve kimliğini karşılamaktadır. Devamlı Bağlılık; kişinin aktiviteye devam etmemesi ile ilişkili olan ücretlerin farkına varmasına bağlı olan

birbirine bağıli aktivitelere yer alma eğilimini belirtir. Normatif Bağılilik ise; yapılacak doğru ve ahlaklı bir şeyin yalnızca bu olduğuna inandıkları için çalışanların bu tür davranışlarda bulunduğunu ifade eder. (Ölçüm Çetin, 2004: 59). Bu araştırmaya göre çalışanların istedikleri için kurumda kalması duygusal bağılilik, çalışanların ihtiyaçları nedeniyle kurumda kalması devamlılık bağılilik ve çalışanların başka alternatifleri olmadığı için kurumda kalmaları normatif bağılilik ifade eder.

Yapılan araştırmalara göre çoğunlukla kurumsal bağılilik ile kurumsal vatandaşlık davranışı arasında pozitif ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Kurumsal bağılilik yüksek olan çalışanların kurumsal değer ve hedefleri gösterme olasılığı yüksek olduğundan dolayı kurumsal vatandaşlık davranışı göstermeleri beklenebilir. Kurumsal bağıliliğin KVD üzerinde önemli etkisi olduğunu belirten çalışmaların aksine bazı çalışmalarda kurumsal bağılilik ile kurumsal vatandaşlık davranışları arasında ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır. Örneğin, Williams ve Anderson(1991) örgütsel bağıliliğin ÖVD'nin hiçbir boyutu ile ilişkili olmadığını tespit etmiştir (Ünal, 2013:252).

1.8.7. KURUMSAL ADALET

Kurumsal yapı içerisinde çalışan ile yönetici arasında karşılıklı bir beklenti durumu söz konusudur. Yöneticiler çalışanlardan yapabileceklerinin en iyisini yapmalarını beklerken, çalışanlar da yöneticilerden kendilerine değer verilmesini ve kurum içerisinde adaletli davranılmasını beklerler. Bu çerçeveden bakıldığı zaman kurum çalışanları çalışma alanında kendileri ile diğer çalışanlar arasında karşılaştırma yaparlar ve bu karşılaştırma sonucunda bir adaletsizlik algısı oluşursa çalışanların kurum hakkındaki düşünceleri değişmekle birlikte sonuç olarak çalışanların adalet konusundaki algıları kurum içindeki davranışlarını etkiler.

Kurumsal adalet, başlangıçta dağıtımsal boyutu ile daha sonra işlemsel boyutu ile ele alınmış ve son olarak etkileşimsel boyutu ile gündeme gelmiştir. Kurumsal adaletin alt boyutları olan dağıtımsal, işlemsel ve etkileşimsel adalet algısı, farklı derecelerde olmak üzere, çalışanların örgüt ve yönetime karşı geliştirdikleri inanç ve tutumda önemli bir yere sahiptir. Kurumsal adalet literatüründe yer aldığı şekliyle dağıtımsal, işlemsel ve etkileşimsel adalet ile ilgili olarak aşağıdaki bilgiler verilebilir.

Dağıtım Adaleti; Alınan ücret, ödül, zam veya terfi gibi kaynakların adil olarak dağıtılıp dağıtılmadığı ile ilgili örgütsel adalet kavramıdır. Başka bir ifadeyle, dağıtımsal adalet çalışanların örgüte kattıklarına inandıkları değere karşılık olmak üzere, almaları gereken maddi kazanç ve ideal ödül miktarına ilişkin algılarının göstergesidir. Bu bağlamda, dağıtım adaletinde, adalet algılamasının odağında bireyin elde ettiği sonuçlar bulunmaktadır. Buna göre, çalışanlar işyerinde elde ettiği sonuçları sahip oldukları eğitim, tecrübe,

çalışma süreleri, iş yerinde yaşadıkları stres, gösterdikleri performans ve çaba ile karşılaştırdıklarında kendilerine adaletli veya adaletsiz davranıldığına ilişkin bir algı geliştirmekte ve bu algılara bağlı olarak da örgüte yönelik tutum ve davranışları değişiklik göstermektedir (Tetik, 2012:241).

İşlemsel adalet; örgüt içindeki bölüşüm kararlarının alındığı süreçlere ve prosedürlere atfedilen adalet algısını açıklar. İşlemsel adaletin özü çalışanlara elde edecekleri kazanımlara ilişkin söz hakkı veya bilgi girdisi sağlama fırsatı verilmesidir. Süreçte çalışana söz hakkı tanınması, sonuçlara ilişkin hoşnutsuzluğu azaltabilir. İşlemsel adalet daha çok örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı gibi sonuçlarla ilişkilidir (Tokgöz, 2011:367). Kurumlarda işlemsel adaletin yüksek olması çalışanlarda kuruma yönelik adalet algısını arttırıp daha özverili çalışmasını sağlayacaktır, çünkü çalışan yaptığı işin karşılığını kurumsal yapı içerisinde adilane şekilde alacağını bilecektir.

Etkileşimsel Adalet: Etkileşimsel adalet, örgüt içinde bireyler arası davranışlara ilişkin bir kavramdır. Bireylerin birbirlerine karşı davranışlarında algılanan dürüstlük düzeyini belirtir. Etkileşimsel adalet, kaynakların dağıtım sürecinde bireylerin gördüğü muamelenin kalitesini ifade etmektedir. Organizasyonlarda çalışan bireyler, yöneticilerinin kendilerine diğerleri ile aynı şekilde iletişim kurmasını bekler ve kurulan bu iletişimde de adalet ararlar. Kimilerine saygılı kimilerine saygısız davranan yöneticiler veya kaynak dağıtıcılar adil olarak algılanmazlar. Algılanan kişilerarası etkileşim adaletsizliği çalışanların yöneticilerine karşı tepki vermesine neden olur (Tetik, 2012: 242).

Beugre (1998: 85)'ye göre kurum personelinin kendisine adil davranıldığını hissetme derecesi onun ekstra rol davranışları göstermesini sağlayacaktır. Kendisine adil davranılan personelin kurumsal vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi adil davranılmayan diğer personele göre daha yüksektir. Schnake (1991:753)'e göre genel anlamda bir adaletsizlik algısı kurum çalışanlarının rol davranışlarını yerine getirmesi kapasitesini azaltacağı gibi personelin ekstra rol davranışları gösterme olasılığını da ortadan kaldıracaktır.

Yapılan birçok çalışmada algılanan kurumsal adalet ile kurumsal vatandaşlık davranışı arasında olumlu bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Kim ve Mauborgne (1996:499) yaptıkları çalışmada prosedürel adaletin varlığında yöneticilerin kararların alınması noktasında daha işbirlikçi ve yaratıcı olduklarını gözlemlenmişlerdir. Robinson ve Morison (1995:289) ise, çalışanlar kurumun kendilerine karşı kariyer ve eğitim olanakları gibi yükümlülüklerin adil olarak yerine getirilmediğini algıladıklarında sivil erdem davranışlarını gösterme olasılıklarının azaldığını belirlemektedirler. Robinson ve Morison (1995)'a göre söz verilmiş yükümlülüklerin yerine getirilmemesi çalışanlar tarafından adil olmayan ve haksız davranış olarak algılanabilir.

Haksız ve adil olmayan davranışlar kurum içerisinde güven duygusunun erozyona uğramasına ve bunun neticesinde kurumsal vatandaşlık davranışlarının gösterilmeyerek kurumsal yapının temellerinin erozyona uğramasına neden olacaktır. Kurum yöneticilerine adil davranma noktasında önemli sorumluluklar düşmektedir ve kurum içerisinde kurumsal adalet algısı yüksek tutularak çalışanların KVD sergilemeleri sağlanmaya çalışılmalıdır.

1.8.8. ÇALIŞMA KAYNAKLI STRES

Kurum çalışanlarının kurumsal vatandaşlık davranışı gösterebilmeleri kurumdaki stresin yoğunluğuna bağlıdır. Günümüzdeki hızlı değişme, teknolojik, sosyal, politik ve ekonomik konularda pek çok yeni sorunları da beraberinde getirmektedir. Bu sorunlardan biri de strestir (Ölçüm Çetin, 2004: 93-94).

Podsakoff vd. (2000:513)'ne göre çalışma yaşamının doğası gereği çalışma ile ilgisi stres varlığı kurumsal vatandaşlık davranışı üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Stres dış çevrenin potansiyel tehditlerine karşı fiziksel ve duygusal reaksiyonları ifade eder. Tang ve Ibrahim (1998:534)'e göre rol çatışması, rol belirsizliği, aşırı rol yüklenmesi gibi unsurlar çalışanların stres kaynaklarını oluşturur.

Çalışma ile ilişkili olarak ortaya çıkan stres çalışanların kurumsal vatandaşlık davranışı sergilemelerini engellemekle birlikte kendi rol davranışlarını da yerine getirirken bile çalışma veriminin asgari düzeyde olmasına neden olacaktır. Çalışma ortamındaki stresi azaltmak için yöneticiler olumsuz faktörleri minimum düzeye indirecek çalışma ortamı hazırlayarak kurumsal vatandaşlık davranışlarının gösterilmesi oranını yukarı çekerek kurumsal verimliliği arttırmaya çalışmalıdırlar.

1.9. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLGİLİ TEORİ VE ARAŞTIRMALAR

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı üzerine birçok araştırma yapılmıştır. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ifadesi ilk kez Organ tarafından kullanılmakla birlikte bu davranış çeşidi 1930'lu yıllarda Bernard tarafından ele alınmış ve bu çerçevede kurumsal vatandaşlık davranışları üzerine birçok araştırma ve teori geliştirilmiştir. Bu çalışmada KVD'nin temellerini oluşturan teori ve araştırmacılardan ön plana çıkanları çalışmamız sınırları içerisinde kısaca değerlendirmeye çalışacağız.

1.9.1. ADAMS'IN ÖDÜL ADALETİ VEYA EŞİTLİĞİ KURAMI

Bu teorinin temelini, çalışanların iş ilişkilerinde eşit muamele görme isteğinde oldukları ve bu durumun motivasyonu etkilediği fikri yatar. Adams yaptığı araştırma sonucunda; bireylerin kendilerine verilen ödüllerle başkalarına verilen ödülleri daima karşılaştırdıkları ve kendilerine uygun görülen ödüllerin benzer başarıyı gösteren kimselere ne oranda eşit olduğunu saptamaya çalışmıştır (Eren, 2010:542).

Eşitlik kuramı insan davranışları ile ilgili olan iki varsayıma dayanır. İlk olarak bireyler, toplumsal ilişkilerini değerlendirirken piyasadaki ekonomik alışverişlerinde de geçerli olan süreçleri kullanırlar. Diğer varsayıma göre, bireyler göreceli dengeyi görebilmek için kendi durumlarını başkalarıyla karşılaştırırlar. Diğer bir ifadeyle eşitlik teorisinin temel öngörüsü; kurum içerisinde kendisi için eşit olmayan bir durum karşısında, personelin bu durumun eşit olduğuna inanmasını sağlayacak başka bir şeye motive olmasıdır. Kurum içerisinde eşitlik durumu olduğunda ise personel yaptığı iş nedeniyle tatmin olacak ve kuruma zarar verecek faaliyetler içerisinde bulunmayacak anlayışı üzerinedir.

Eşitlik kuramı, iki değişken arasındaki ilişkiye dayanmaktadır. Bunlar girdiler ve çıktılardır. Bir çalışma ortamında girdiler; geçmişteki iş deneyimlerini, eğitimi ve işteki çaba düzeyini içerir. Sonuçlar yani çıktılar ise bireyin değişimden edindikleridir. Sonuçlar parasal anlamdaki ödemeleri, yan ödemeleri ve kazanılan statüleri kapsar. Bir girdi yada çıktının değişim ilişkilerinin değerlendirilmesinde önemli etken olabilmesi için iki koşulun varlığı gereklidir. Öncelikle, bir girdi yada sonucun varlığı taraflardan biri yada ikisi tarafından tanınmalıdır. İkinci olarak, girdi yada çıktı değişimle ilgili veya değişime marjinal fayda sağlayıcı olarak ele alınabilmelidir (Şimşek vd. 2011:197).

Eşitlik teorisine göre, bireyin kendi girdileri ile elde ettiği sonuçlar arasındaki oran benzer işi yapan diğerlerinin oranına eşit ise bu durumda eşitlik vardır. Oranların karşılaştırılmasında biri diğerinden büyük yada küçük ise eşitlik bozulmuş demektir. Eşitsizlik olması durumunda çalışanların motivasyonu düşmektedir.

Bu teoriye göre, kişinin iş başarısı ve tatmin olma derecesi, çalıştığı ortamla ilgili olarak algıladığı eşitlik yada eşitsizlikle yakından ilgilidir. Birey kuruma verdiklerine karşılık, kurumun kendisine verdiklerini eşit görüyorsa motive olur. Eğer kurumun kendisine verdikleri daha fazla ise birey daha çok motive olur (Güney, 2011:329).

Sonuç olarak Adam'ın Ödül Adaleti veya Eşitliği kuramı olarak adlandırılan teorisi çalışanlar arasında eşitsiz durumlara karşı verilen tepkiler üzerine yoğunlaşmıştır. Kurum içerisinde çalışanlar arasında var olan eşitsizlik çalışanlar tarafından adaletsizlik olarak algılanacak ve çalışanlar biçimsel rol davranışlarını yaparlarken bile verimlerini asgari düzeyde tutacaklardır. Kurum

içerisinde her bakımdan uygulamaları eşit olarak algılayan çalışanlar bu durumda KVD'ni sergilemekte daha özverili olacaklardır ve kısaca belirtecek olursak kurum içerisindeki eşitlik durumu çalışanların motivasyonunu olumlu yönde etkileyecek ve çalışanların KVD gösterme olasılıklarını arttıracaktır.

1.9.2. SOSYAL MÜBADELE TEORİSİ

Sosyal Mübadele teorisi ekonomik temelli bir modeldir. Bu teorinin temelinde kurumsal yapının ve yöneticilerin adil olduğu anlayışı yatar. Eğer çalışanlar yöneticileri tarafından kendilerine adil davranıldığını algılayorsa yaptıkları iş ve yöneticilerine karşı olumlu davranışlar sergilerler. Kurum personeli, kurumsal yapının ve yöneticilerin adil olmadığını algılayorsa bu noktada yaptıkları işe ve yöneticilerine karşı tutumları olumsuz yönde olacaktır (Farahbod vd. 2012: 893-894).

Sosyal mübadele teorisi ekonomik kökenli olmasına rağmen bu teori kurumsal davranışları açıklamak için sosyal bir temelle de ele alınmıştır. Yönetim literatüründe sosyal mübadele teorisi kurumsal düzeydeki ilişkileri açıklamaya çalışan kuramlardan biridir. Bu kurama göre ilişkilerde karşılıklı bağımlılık durumu söz konusudur ve kurumsal davranışlarda bu ilişki biçimi içerisinde gerçekleşir (Bolat vd. 2009:219).

Sosyal mübadele ekonomik mübadele ile benzer olmasına karşın bazı noktalarda ekonomik mübadeleden ayrılır. Sosyal mübadele de ekonomik mübadele gibi yapılan bir işin karşılığında fayda sağlanıp sağlanmayacağı ile ilişkilidir. Diğer bir ifadeyle sosyal mübadele de ekonomik mübadelede olduğu gibi karşılıklı bir işin yapılmasında karşılık olarak ödül beklentisinin olmasıdır. Bu beklentilerin benzer olmasına rağmen temeldeki fark ise sosyal mübadelede, diğerinden farklı olarak ilişkiyi yönlendiren kurallar ya da anlaşmaların olmaması ve katlanılan maliyetin karşılığının her zaman alınması konusunda bir garantisinin bulunmamasıdır. Sosyal mübadele açısından karşı tarafın karşılık verip vermeyeceğine ilişkin olarak kişilerde oluşan inanç, temel belirleyicilerden biri olarak karşımıza çıkar (Bolat vd. 2009:219).

Kurum içerisinde çalışanlar ve yöneticiler arasında var olan sosyal mübadele her iki tarafta da bir beklenti oluşmasını sağlar. Çalışanlar yaptıkları işin karşılığında yaptıkları işin takdir edileceği veya ödüllendirileceğini bilirler ise yaptıkları işlerde daha verimli ve daha yaratıcı olacaklar ve fazladan sorumluluk alacaklardır. Bu açıdan değerlendirecek olursak sosyal mübadele kurumlarda çalışanlar tarafından KVD gösterilmesine aracılık edebilen bir kuramdır.

1.9.3. CHESTER BARNARD'IN KATKILARI

Chester Barnard (1938), organizasyonların doğasını işbirliği sistemi olarak analiz eden ilk araştırmacıdır. Barnard'ın üzerinde durduğu sorular; Kurumlar neden oluşmuştur? Kurumların devamlılığını ne sağlar? ve Kurumlarda otorite ihtiyacını ne doğurur? olmuştur. Barnard bu bakış açısıyla diğer çağdaşlarından ayrılmıştır. Barnard kurumun özü olarak gördüğü biçimsel yapı ve kontrol mekanizması üzerine vurgu yapmış fakat daha sonra, biçimsel yapının ve kontrol mekanizmasının önemli olmasına rağmen bu iki unsurun tek başına işbirliği sistemini açıklayamayacağı sonucuna varmıştır (Organ, 2005: 44).

Barnard yaptığı araştırmalarda personelin kuruma istekli olarak yaptığı çabaların işbirliği sistemi için kaçınılmaz olduğunu vurgulamıştır. Barnard'a göre katkıda bulunma istekliliği kurumdaki diğer davranış biçimlerinden daha önemlidir ve bu nedenle işbirliği sisteminde personelin katkıda bulunma istekliliği davranışları kuruma daha çok yarar sağlayacaktır (Organ, 2005: 45).

Özetleyecek olursak Barnard, işbirliği sisteminde biçimsel rol davranışlarının aksine katkıda istekli olma davranışlarına dikkat çekmiş ve bu davranışların kurumdaki biçimsel rol davranışları ile kontrol mekanizmasından daha önemli olduğu üzerinde durmuştur. Barnard'a göre işbirliği sistemi içerisinde katkıda isteklilik davranışının personel arasında fazla olması kurum içerisinde otorite mekanizması ile ilgili sorunların asgari düzeye inmesini sağlayacaktır. Barnard çalışmasında işbirliği için istekli olmayı (willingness to cooperate) kurumsal faaliyetlerin temelini oluşturan bir unsur olarak görmüştür (Organ, 2005: 48).

1.9.4. GOULDNER'İN YAPTIĞI ARAŞTIRMALAR

Gouldner'in Karşılıklılık normu 1960 yılında yayımlanmıştır ve halen günümüzde önemini koruyan bir çalışmadır. Bu çalışma karşılıklılık ilkesinin sosyoloji ve antropoloji analizlerinde sistematik açıklama yapan ilk çalışma olması bakımında etkisini günümüzde de sürdüren önemli bir çalışmadır (Scott,2007:119).

Gouldner'e göre insanlar elde ettikleri yararlar karşılık olumlu davranışlar sergilerler ve karşılıklılık durumunun evrensel özellikte iki talebi vardır; insanlar kendilerine yardım edenlere yardım etmeli ve insanlar kendilerine yardım edenlere zarar verecek davranışlarda bulunmamalıdır. (Gouldner, 1960: 171).

Gouldner ortaya attığı karşılıklılık normunun evrensel olduğunu savunur ve her kültürde ve ortamda geçerli olduğunu belirtir fakat bu karşılıklılık durumunun bireyin özellikleri ve karşılıklılık durumunun

sonuçlarına verilen değere göre değişebileceğini de ifade eder. Goldner'e göre bireye yapılan yardım neticesinde ortaya çıkacak sonucun değeri o kişinin bu yardıma ne kadar ihtiyacı olduğuna bağlıdır (Gouldner, 1960:173).

Karşılıklılık normunu özetleyecek olursak bireyler kendilerine yardım edenlere yardım ederler diyebiliriz. Karşılıklılık normu KVD'nin anlaşılmasında önemli bir kuramdır. Çalışanlar kurum içerisinde kendilerine karşı gösterilen tutum ve davranışları adil ve eşit olarak algıladıklarında karşılıklılık normunun gereği aynı şekilde karşılık verme ihtiyacı hissederler ve bunun sonucunda çalışanların kurumsal vatandaşlık davranışları göstermeleri beklenen bir durum olur.

1.9.5. KATZ VE KAHN'IN ARAŞTIRMALARI

Katz ve Kahn'ın 1966 yılında yayımlanan "The Social Psychology of Organization" isimli kitapları açık sistem modeline dayanarak organizasyonların ayrıntılı bir davranışsal analizini yapan ve bu yönüyle çok ün yapmış bir eserdir (Organ, 2005: 51). Katz ve Kahn, kurumları devamlılıklarını sürdürebilmek için hem kendi yapıları arasında hem de çevresiyle ilişki içinde olan karmaşık bir açık sistem olarak ele almıştır. Katz ve Kahn, kurumsal etkinlik için önemli olan farklı davranış biçimlerinin özelliklerine dikkat çekmişlerdir. Katz kurumsal sisteme etkisi açısından üç temel personel davranışı belirlemiştir. Bu davranış biçimleri;

- a) Personel sisteme girmeli ve orada kalmaya ikna edilmelidir.
- b) Personel kendilerine verilen rol dağılımını yerine getirmek durumundadırlar.
- c) Rol sınıflandırmasının haricinde, kurumsal amaçların yerine getirilmesinde yenilikçi ve zorunlu olmadan yerine getirilen faaliyetler söz konusu olmalıdır (Organ, 2005: 51).

Katz ve Kahn tanımladıkları üç davranış modelinin farklı motivasyon biçimlerinden oluştuğunu belirtmiştir. Bireylere biçimsel sistemdeki üyeliklerine dayanarak verilen sistem ödülleri, onların kendilerini iyileştirmelerine ve organizasyona bağlılık duymalarına yardımcı olur, fakat kurum içerisinde gösterdikleri performanslarında minimum standartların üzerine çıkmalarına neden olmaz. Liyakate dayalı, bireysel teşvik ödülleri kurum performanslarında minimum standart düzeyinin üzerine çıkmalarını sağlayabilir, ancak fazladan rol davranışının gösterilmesi yönünde destekleyici olmaz. İş tanımlarına ilişkin olarak verilen içsel ödüller ise sürekli yüksek verimlilik oluşmasını sağlayabilir, ancak bu ne personelin kuruma bağlılığını ne de çalışanların birbirilerini destekleyici davranışlarını teşvik eder. Katz ve

Kahn, sistem ödüllerinin bireyleri, kurum içi rol performanslarını arttırmaları yönünde motive etmediğini belirtmişler, fakat bu ödüllerin personel arasındaki işbirliğine yönelik ilişkilerin derecesini arttırabileceği ihtimalini kabul etmişlerdir (Özen İşbaşı, 2000: 11-12).

Katz ve Kahn'ın davranış kategorisine göre; kişiler önce kuruma girmeye ve kurumda kalmaya çalışılmalı daha sonra şekilsel rollerini yapmalı ve en sonunda şekilsel rollerinin yanında onlara paralel yenilikçi uygulamalar içinde olmalıdır. Bu yenilikçi uygulamaların içine, başka çalışanlarla beraber işbirliğine dayalı kurumu koruyucu uygulamalarda bulunmak, orijinal fikirler bularak kurumun gelişmesini sağlamak, daha çok katkı sağlayabilmek için kendini eğitmek, pozitif bir kurum iklimi meydana getirerek kurumun dışarıda olumlu bir biçimde tanınmasını sağlamak ve benzeri gibi davranışlar girmektedir.

Kurumsal etkinliği geliştiren fazladan rol davranışlarını tanımlayan Katz ve Kahn'a göre bu kavram, organizasyonun sosyal akışını kolaylaştıran davranışları içermektedir ve bilinen görev performansı ile doğrudan ilgili değildir. Katz ve Kahn fazladan rol davranışlarını tanımlamak için Vatandaşlık kavramını kullanmışlardır (Sabuncuoğlu, Tüz, 2003: 328).

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ, İŞ TATMİNİ KURAMLARI, İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

2. İŞ TATMİNİ

Günümüzde kurumların ayakta kalabilmesi için kendilerini çağın değişen gereklerine uyarlamaları gerekmektedir. Bir kurumun çağın gerekleri çerçevesinde yönetilmesi ve kendini yenilemesi noktasında en önemli faktör personel gücüdür. Çalışanlar çalışma hayatında günlük yaşantılarının büyük bir bölümünü iş yerinde çalışarak geçirmektedirler. Dolayısıyla iş, çalışan kişilerin hem ekonomik durumunu hem de psikolojik durumunu etkilemektedir. Kişiler iş beklentilerini karşıladığı ölçüde daha mutlu olabilmektedirler.

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı kurumun hedeflerine ulaşması noktasında personelin ekstradan çaba sarf etmesi anlamını taşımaktadır. KVD kurumların kurumlarda başarıya ulaşmanın birçok nedenlerinden biridir, fakat bu davranışı oluşturan bazı davranışları da incelemek gerekmektedir. Bu davranışlardan en önemlilerden biri çalışanların yaptıkları işte iş tatminini sağlamalarıdır. İş tatmini sağlanmış personel, biçimsel rol davranışları ve prososyal davranışlar göstermeye daha eğilimlidirler ve bu sayede kurumsal yapının etkinliğini artırma noktasında daha etkindirler. Bu nedenden dolayı İş tatmini Kurumsal Vatandaşlık Davranışlarının sergilenmesine ulaşılma noktasından hayati bir öneme sahiptir (Chiobiwa, 2009:1-2). Bu noktada çalışanların ve kurumun başarısını doğrudan etkileyen unsurlardan biri de açıklamaya çalışacağımız iş tatminidir.

İş tatmini kurum personelinin çalışma ortamındaki tutumları ile ilgili olarak Kurumsal Vatandaşlık Davranışları ile yakından ilgili konulardan biridir. Gadot ve Cohen'e (2004:133) göre: bu ilişkinin temelinde yatan unsur, iş tatminini sağlamış personelin Kurumsal Vatandaşlık Davranışı gösterme ihtimalinin daha yüksek olmasıdır. Kurum personelinin yöneticilerin davranışlarına göre olumlu yada olumsuz hareketler sergileme durumunu ele alan sosyal mübadele teorisi ile yukarıda belirtilen görüş birbirilerine paraleldir. Greenberg ve Scott'a (1996: 129) göre bu teorinin temelindeki ana unsur karşılıklılık kuralıdır. Personel ve yöneticiler arasındaki güçlü bir sosyal mübadele ilişkisi çalışma ortamında pozitif çalışma ilişkilerinin doğmasına ve çalışanlarda iş tatmini, itaat ve güven algılarının oluşmasına neden olacaktır ve bu duygular zamanla kurum personelinin Kurumsal Vatandaşlık Davranışları göstermelerini sağlayacaktır.

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştıran bazı çalışmalar olmasına rağmen bu çalışmaların sonuçları birbirinden farklı çıkmaktadır. KVD ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalardan birçoğunda KVD ile iş tatmini arasında pozitif ilişki olduğu sonucuna varılmış olmasına rağmen, bazı çalışmalarda KVD'nin çeşitli boyutları ile iş tatmini arasında pozitif ilişki olduğu belirtilmiş, bazı çalışmalarda ise iş tatmini ve KVD arasında ilişki olmadığı yönünde sonuçlara varılmıştır. Adam'a (2001:1) göre 15 tane bağımsız çalışmada KVD ile iş tatmini arasında güçlü pozitif yönde ilişki saptanmıştır, aynı şekilde Organ ve Konovsky (1989: 157) yaptıkları çalışmada iş tatmininin Kurumsal vatandaşlık davranışları sergilenmesinde güçlü bir araç olduğunu tespit etmişlerdir.

Yapılan bazı araştırmalarda KVD'nin bazı alt boyutları ile iş tatmini arasında ilişki olduğu saptanmıştır. Schnake (1991:735) yaptığı çalışmada iş tatmini ile KVD alt boyutlarından ikisi arasında pozitif ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Aynı şekilde Adam (2000:1) yaptığı çalışmada iş tatmininin diğergamlık ile pozitif ilişkide olduğu sonucuna varmıştır. Bazı çalışmalarda KVD'nin gösterilmesine ulaşılması yönünde iş tatmininin aracı rolde olduğu sonucuna varılmıştır. Chiu ve Chen (2005:523) iş özellikleri ve KVD arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarında çalışanlarının KVD göstermelerini sağlamak amacıyla çalışanların içsel iş tatminlerinin yükseltilmesi gerektiği tavsiyesinde bulunmuştur. Bu sonuca göre içsel iş tatmini, işin önemi ve KVD arasında aracı bir rol görevi gördüğünü söyleyebiliriz.

Yukarıda belirtilen temel görüşler doğrultusunda iş tatmini ve KVD arasındaki ilişkiyi özetleyecek olursak; literatüre genel olarak baktığımızda iş tatmininin KVD ile ilişkili olduğu sonucuna varabiliriz. Araştırmalar gösteriyor ki iş tatmini birçok yönden KVD ile ilişkilidir, KVD boyutları ile değerlendirdiğimizde ya da iş tatmininin KVD'na ulaşılması noktasında aracı rol oynadığını söyleyebiliriz. İş tatmini ve KVD davranışı arasındaki ilişki üzerine yapılan çalışmaların birçoğunda ikisi arasında pozitif yönlü ilişki olduğu ağır basmasına rağmen, İş Tatmini ve KVD arasındaki ilişki biçimi hala karmaşıklığını korumaktadır ve araştırmacılar için hala ilgi çekici konuların başında gelmektedir.

2.1. İŞ TATMİNİNİN TANIMI VE UNSURLARI

İş tatmini, kurum personelinin işleri ile ilgili bakış açıları neticesinde geliştirdikleri bir davranış tutumudur. Bu tutum, personelin yaptıkları işin çalışma şartları, iş çevresi gibi içsel ve dışsal çeşitli faktörlerine yönelik olarak olumlu veya olumsuz biçimlerde karşımıza çıkabilmektedir. İş tatmini kurumsal davranış literatüründen en çok işlenen çalışan davranışlarından biri konumundadır ve farklı araştırmacılar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır.

Cranny, Smith ve Stone, iş tatmini ile alakalı çalışmalarında iş tatmini ile alakalı uzlaşa sağlanmış bir ifade içermektedir. Bu ifadeye göre iş tatmini, “bir kişinin istediği veya beklediği çıktılarla oluşan çıktılar arasında gerçekleştirdiği karşılaştırma sonunda işine karşı beslediği duygular bütünüdür” (Cranny, 1992). Bu ifade esas itibariyle, iş tatminini duygusal tepki yönünden algılayan bir ifadedir. İş tatmini ile alakalı en genel ifade ise Miner tarafından öne sürülmüştür. Miner ifadesinde iş tatmini “kişinin davranışlarına etki eden bir tutum” olarak değerlendirilmiştir (Miner, 1992: 112).

Benzer bir ifade de Brief tarafından söylenmiştir. Brief, iş tatminini “bir kişinin işine karşı tutumu” olarak ifade etmiştir (Brief, 1998: 10).

İş tatmini, kişinin kendi yönünden değerlendirdiği bir olgudur ve bu olgu içinde personelin his ve duyguları ile birlikte tecrübeleri de bulunmaktadır. Locke (1976:1300)’a göre iş tatmini; çalışanın iş ve iş tecrübelerini inceleme sonuçlarına karşı olarak kullandığı insanların hoşuna giden ve pozitif yönde duygusal ifadelerdir. Başka bir deyişle bir çalışma alanında görevli olan bir kişinin arzu ettiği maddi ve manevi imkânların, gerçektekilerle aynı boyutta olması halinde iş tatmini oluşmaktadır (Erdil vd, 2004: 18).

En kısa tanımıyla iş tatmini, işten duyulan memnuniyet olarak da ifade edilebilir. İş tatminini işten duyulan memnuniyet olarak ele alırsak bu tanımın birden çok boyutu olduğunu görürüz. Örnekleyecek olursak, çalışanlar, işlerinin bazı yönlerinden memnun olurken bazı yönlerinden memnun olmayabilirler ve çalışanların kişisel özelliklerine göre de işten duydukları memnuniyet değişebilmektedir.

Yukarıdaki tanımlamalardan yola çıkarak iş tatmininin farklı yaklaşımlarıyla açıklanmaya çalışıldığı sonucuna varabiliriz. İş tatmini tanımları doğrultusunda genelleme yapacak olursak, iş tatmini sonuç olarak insanın tecrübe ve duygularını, bu deneyim ve duygulara sahip birey ile onun işi ve iş arkadaşları arasındaki ilişkiyi anlatmaktadır. Diğer bir deyişle, her çalışanın çalışma yaşamında işine, firmasına ve iş arkadaşlarına ilişkin bir dizi tecrübesi oluşur. Çalışma yaşamı boyunca izlenimleri, yaşadıkları ve kazandıkları sevinç ve üzüntüleri olacaktır. İş tatmini bu tutumun genel halidir. Diğer bir ifadeyle iş tatmini; “çalışanın işinden elde ettiği tatmin, işten elde etmek istediği, ne kadar elde etmek istediği ve ne elde ettiğine olan inançların toplamı sonucunda oluşan duygusal durum” olarak ifade edilebilir.

2.2. İŞ TATMİNİNİN ÖNEMİ

İnsanlar belirli bir yaştan sonra günlük hayatlarının büyük bir bölümünü çalışma çevresinde geçirirler. İş yaşamında personelin ekonomik ve manevi beklentileri onların mutlu olma durumunu etkilemektedir. Bu nedenle iş tatmini hem ekonomik hem de psikolojik yönden önemli olan bir kavramdır.

İş tatmininin ekonomik ve psikolojik yönden önemli olması bu unsurun yönetsel ve davranışsal açıdan da bazı sonuçlarının olmasını beraberinde getirmektedir. Yönetsel olarak bir örgütte işlerin iyi gitmediğinin en iyi göstergesi iş tatmininin düşmesidir. İş tatminsizliği, örgütün bağlılık sistemini zayıflatarak iç ve dış tehditlere karşı verilen tepkiyi azaltır hatta yok eder. Davranışsal açıdan ise, çalışanların zihinsel ve fiziksel sağlıklarıyla iş tatmini arasında yakın bir ilişki olduğu bilinmektedir. Çalışanlarda yaşanan iş tatminsizliği zihinsel ve fiziksel davranış bozuklukları yaratmaktadır. İş tatminsizliği sinirsel ve duygusal bozukluklara yol açmakta, uykusuzluk, iştahsızlık, duygusal çöküntü ve hayal kırıklığı gibi rahatsızlıklara neden olmaktadır. Sonuç olarak yönetsel ve davranışsal açıdan iş tatmininin sağlanmaması hem kurumsal yapıyı hem de çalışanı olumsuz yönde etkilemektedir. İş tatmininin yönetsel ve davranışsal açıdan hem kurumsal yapı hem de çalışan için önem arz etmesinden dolayı; kurumlar çağın gereklerine uyum sağlamak, kurumsal verimliliği arttırmak ve personelinin performansı ile kuruma bağlılığını arttırmak için iş tatmini konusuna önem vermek zorundadırlar.

2.3. İŞ TATMİNİ KURAM VE TEORİLERİ

İş doyumunu kuramları, kapsam ve süreç kuramları olarak iki grup altında toplanabilir. Kapsam kuramları, İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Çift Faktör, Başarı Güdüsü, VİG (ERG) teorisi gibi kuramlardır. Bu kuramlar içsel faktörlere ağırlık verirler. Süreç kuramları; Beklenti teorisi, Ödül Adaleti veya Eşitliği kuramı, Amaç teorisi gibi kuramlardır. Bu kuramlar dışsal faktörlere ağırlık verirler. Kapsam kuramları davranışın amacını (öncesini) hedeflerken, süreç kuramları davranışın sonucunu hedefler. Belirgin olan kapsam kuramlarından dört tanesini ele alabiliriz. Bunlar Maslow'un, "İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı", Herzberg'in, "Çift Faktör Kuramı", McClelland'ın "Başarı Güdüsü Teorisi" ve Alderfer'in "Erg Kuramı"dır. Bu kuramlar kişiyi harekete geçiren ve yönlendiren veya davranışlarını yavaşlatan ve durduran, bireysel faktörleri inceler.

Süreç kuramlarında, Vroom'un 'Beklenti Kuramı', Adams'ın "Ödül Adaleti veya Eşitliği Kuramı", Locke'un "Amaç Teorisi" açıklanmaya çalışılacaktır. Süreç kuramları, davranışın nasıl harekete geçirilip yönlendireceğini veya yavaşlatılacağını açıklamaya çalışır. Diğer bir ifadeyle

süreç kuramları, güdülenme sürecinin bir örgütsel ortamda nasıl işlediğini bulmaya çalışır.

2.3.1. KAPSAM TEORİLERİ

İnsan davranışının belli bir amacının olduğu ve bu amacı elde etmek için çaba sarf ettikleri varsayımına dayanan bu teorilerin tespitine göre, insanlar ihtiyaçlarını ve isteklerini tatmin etmek için çalışırlar. Kapsam teorilerinin insan gücü ve ihtiyaçlarını sıralama alışkanlıklarının altında yatan neden de bu durumdur.

Bu kuramlar, eğer yönetici kişiyi belirli şekillerde davranmaya zorlayan faktörleri belirleyebiliyorsa bu faktörlere yönelerek çalışanları kurum amaçları doğrultusunda davranmaya yönlendirebilir hipotezi üzerine kuruludur (Keser, 2006: 12).

2.3.1.1. MASLOW'UN İHTİYAÇLAR HİYERARŞİSİ TEORİSİ

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi'nde davranışları belirleyen en önemli etmen, ihtiyaçlardır. İhtiyaçlar, itici güç rolünü oynamakta bu nedenle de ihtiyaçlarını karşılamaları için çalışanlara sunulan olanaklar en iyi motivasyon aracı olmaktadır. Maslow, insan davranışlarını yönlendiren en önemli etkenin ihtiyaçlar olduğunu savunarak motivasyon kavramını açıklamaya çalışmıştır. Maslow'un teorisi iki temel varsayıma dayanır: (Şimşek, vd. 2011: 185)

- 1-) İnsan İhtiyaçları bir nedene dayanır.
- 2-) Tatmin edilen bir ihtiyaç motive edici unsur olmaktan çıkar ve yerini tatmin edilmemiş başka bir ihtiyaca bırakır.

Maslow'a göre bireyin tatmin etmek istediği beş ihtiyaç, temel ihtiyaçlardan karmaşık ihtiyaçlara doğru şu şekilde açıklanabilir:

1-) Fizyolojik İhtiyaçlar: açlık, susuzluk, cinsellik, dinlenme, uyku gibi biyolojik nitelikteki ve sonradan öğrenilmeyen türdeki ihtiyaçlar olarak sıralanabilir. Fizyolojik ihtiyaçlar, giderildikleri zaman ortadan kalkarlar ve giderilen bir ihtiyaç davranışı motive edemez. Fizyolojik ihtiyacı gideremeyen insan başka bir şey düşünemeyecektir.

2-) Güvenlik İhtiyacı: temel ihtiyaçlardan daha yüksek derecede bir ihtiyaçtır. Birey fizyolojik ve ekonomik ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra hem çalışma ortamında fiziksel güvenliğinin sağlanmasını hem de geleceğinin güvence altına alınmasını ister. Bu ihtiyaçlar tehlikeyi, yoksunluğu ve tehditleri savuşturmaya yönelmiştir. (Eren, 2010:504). Güvenlik ihtiyaçları genel olarak;

fiziksel ve ekonomik güvenlik, korunma, rahatlık, huzur, tehdit ve tehlike altında olmama, temiz bir çevrede yaşama, uzun süreli ekonomik güvenceye sahip olma gibi ihtiyaçlardır.

Örneğin, bir kimse düzgün bir gelir seviyesini devamlı kılması ve ihtiyarlanıp kazanç sağlayamadığı günlerde kendisini koruması için bir örgüte katılmak isteyecektir. İşe ve amire güvensizlik, ihtiyarlık korkusu ve buna benzer korkular insanoğluna yarınını güven ve garantiye alma arzusu verir. Bu kuşku ve güvensizlikler, insanoğluna bedeni güvenliğini sağlama ile birlikte ekonomik ve sosyal güvenliğini de sağlamayı zorunlu kılar. Böylece kişi emekli olmadan da, çalışamayacak kadar sakatlandığı yada aniden öldüğü zaman geçimini sağlamak zorunda olduğu ailesinin fizyolojik ihtiyaçlarını garanti altına almış olur. Bu amaçla toplumdaki çeşitli sigorta kuruluşları ve sendikalar güvenlik ihtiyaçlarının tatmini için meydana getirilmişlerdir (Eren, 2010:505).

Güvenlik ihtiyaçları süreklilik arz etmezler, fizyolojik ihtiyaçlar ise süreklilik arz eden ihtiyaçlardır. Güvenlik ihtiyaçları tatmin edilince sona ererler ve yeniden ihtiyaç haline gelmezler.

3-) Sosyal İhtiyaçlar: Ait olma, birlikte olma, kabul görme, sevgi gibi ihtiyaçlardır (Şimşek vd. 2011:186). Bu ihtiyaçlar insan ilişkilerinin sosyal boyutunu yansıtır. Maslow'a göre bireyin fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçları giderildikten sonra sıra sosyal ihtiyaçlara gelir. Bu kategoride toplumsal ihtiyaçlar ön planda durur.

Fizyolojik ve güvenlik gereksinimleri giderilmiş birey artık sosyal yönü ağır basan ihtiyaç türlerine yönelir. Birey belli bir sosyal çevrede bulunma ve bu sosyal çevreye ait olma duygusunu yaşamak ister.

Yönetim politikaları bu ihtiyaçları çoğu zaman görmezler, bu yüzden çalışanlar kendi aralarında normal iş grupları dışında biçimsel olmayan gruplara dâhil olarak bu ihtiyaçlarını gidermeye çalışırlar. Bu nedenle yöneticilerin çalışanlar için sosyal çabada bulunması gerekmektedir. Bu nedenle spor faaliyetleri, sinema ve tiyatro faaliyetler, kurmak ve geliştirmek ile birlikte bazen bunlara bizzat katılmak gerekmektedir. Böylece iş ortamında bir birlik ve beraberlik havası oluşacaktır (Eren, 2010: 505-506).

4-) Saygınlık İhtiyacı: Sosyal ihtiyaçların bir üst seviyesinde bulunan bu ihtiyaç; kişinin yaptıklarının başkaları tarafından olumlu karşılanmasını, saygın bir kişi olarak kabul edilmesini ve kendine güvenilmesini içerir. Bu aşamada birey, örgütte başkalarını sevgi ve saygısını, beğeni ve takdirini kazanmak, saygın bir insan olarak kabul görmek ister (Aytürk, 2010: 111).

Bu aşamada kişi gerek ait olduğu grup gerekse grup dışından kendisine sürekli ve sağlam bir değer verilmesini ister. Bu sayede kişide kendine güven

duygusu oluşur ve saygınlık ihtiyacı kişinin işe yarar bir kimse olduğu kanısını güçlendirerek, tatmin kaynağı haline gelir.

Sonuç olarak saygınlık ihtiyacı sosyal ihtiyaçlardan doğan bir ihtiyaçtır. İnsan aidiyet duygusunu sağladıktan sonra yani bir çevreye ait olma ihtiyacını giderdikten sonra bu defa o çevreden kendine saygı duyulmasını bekler.

5-) Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Maslow'un teorisinde en üst seviyede bulunan kendini gerçekleştirme ihtiyacı, diğer dört ihtiyacın tatmin edilmesi sonrasında hissedilen bir ihtiyaçtır ve kişinin potansiyelinin en üst noktasına ulaşmasını; beceri ve yeteneklerini en üst düzeyde harekete geçirme arzusunu ifade eder (Eren, 2010:506). Yüksek düzeyde tatmin sağlama yetisine sahip olan bu ihtiyaç, bireyden bireye farklılıklar göstermekle birlikte kültürel çevreden öğrenilmektedir.

Maslow'a göre son noktaya gelen insan, yaratma ve başarma gücünü ortaya koyabilir. Birey gerçek özgürlüğüne kavuşur ve bireyin gerçek kişiliği ve yapısı ortaya çıkar. Bu aşamadaki birey ideal insan modelidir. Bu aşamadaki birey tam tatmine ve ne için yaratılmışsa ona ulaşacaktır. Başka bir ifade ile birey bu aşamada tam tatmine ulaşabilmek için potansiyel varlığını ve çabasını ortaya koyacaktır.

Ekonomik ve sosyal güvencesini sağlamış, sosyal ve saygınlık ihtiyaçlarını gidermiş olan birey, bu aşamada kendi var olan ve bekleyen istekleri yerine getirebilme imkânına sahip olacaktır. Bu ihtiyacın kendini hissettirmesi bireyin ancak sosyal yaşamda yerini bulması ve saygınlık ihtiyaçlarını karşılmasına bağlı olduğundan, kendini gerçekleştirme ihtiyacı her bireyde görülebilecek bir ihtiyaç değildir.

Maslow'a göre bir insanın alt basamaktaki bir ihtiyacı giderildikten sonra bir üst basamaktaki ihtiyacı ortaya çıkar. Herhangi bir basamaktaki ihtiyacı gideremeyen bireyin diğer basamaktaki ihtiyacı tatmin etmesi imkânsızdır. Maslow, bir kişinin ortalama olarak fizyolojik ihtiyaçlarının %85'ini, güvenlik ihtiyaçlarının %70'ini, sosyal ihtiyaçlarının %50'sini, saygınlık ihtiyaçlarının %40'ını ve kendini gerçekleştirme ihtiyacının ise ancak %10'unu tatmin edebileceğini ileri sürmüştür (Güney, 2011: 322).

2.3.1.2. ÇİFT FAKTÖR TEORİSİ

Frederick Herzberg tarafından geliştirilen Çift Faktör Kuramı Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi yaklaşımında olduğu gibi ihtiyaçların motivasyonu sağladığı görüşünü savunmaktadır. Herzberg, motivasyon faktörlerini koruyucu (hijyen) ve güdeleyici (motive edici) faktörler olmak üzere iki grupta incelemiştir. Bu nedenle geliştirilen teoriye çift faktör teorisi

denilmektedir (Karatepe, 2006: 12). Herzberg araştırma sonuçlarında elde ettiği verileri değerlendirerek, bazı iş koşullarının eksikliği durumunda çalışanların tam olarak motive olamadığını ileri sürmüştür.

Bu teoriye göre, iş yerinde çalışanın kötümser olmasına, tatminsizliğine ve işten ayrılmasına yol açan hijyenik faktörler ile çalışanı mutlu kılan ve iş yerine bağlayan, doyum sağlayan etmenlerin birbirinden ayrılması gerekir. Çünkü iş yerinde belli unsurların varlığı doyuma katkıda bulunmakta ama bunların yokluğu pasif bir durum oluşturup doyumsuzluğa neden olmamaktadır. Diğer taraftan belli unsurların yokluğu ise çalışanı kötümser yapıp tatminsizliğe neden olmaktadır. Fakat bunların varlığı da çalışanı güdülememekte yani çalışan sadece bunlara sahip olmakla doyuma ulaşmamaktadır (Eren, 2010: 513).

Motivasyon üzerinde herhangi bir etkisi olmayan hijyenik faktörler; maaş, çalışma koşulları, iş güvenliği, iş ilişkileri, yan ödemeler, yönetim uygulamaları, işletme politikalarıdır (Şimşek vd. 2011:188). Bu unsurlar kişiyi motive etmese de motive olabilmeleri için gerekli ortamın oluşmasına katkı sağlarlar.

Doyum veren motive edici faktörler ise; işin kendisi, başarıma, fark edilme, yükselme, anlamlı ve zevk verici işte çalışma, sorumluluk ve görevi yerine getirme sonucu elde edilecek ödüller olarak sıralanabilir (Şimşek vd. 2011: 188). Bu unsurların varlığı kişiyi iş yerine daha çok bağlayan, kişiye başarı hissi veren faktörler oldukları için insanı motive ederler. Bu unsurların eksik olması kişinin motive olamaması sonucunu doğurur.

Herzberg'e göre kişiyi işyerine bağlayan motive edici faktörler ile kişiyi kötümserliğe iten hijyenik faktörler birbirinden iyi derecede ayrılmalıdır. Çünkü bunların bazıları varlıklarıyla doyuma katkı sağlarken, yokluklarıyla pasif ortam oluşturduğu için doyumsuzluğa sebep olmamaktadırlar. Bazıları ise varlıkları ile motive ederken yoklukları moralsizlik oluşturmaktadır. Örneğin, şehirlerin kanalizasyon sistemleri insan sağlığını geliştiremez fakat insan sağlığının temel şartlarından biridir. Bunun yokluğu hastalıklar için uygun ortam yaratır. Aynı şekilde hijyenik faktörler personeli motive etmeyecek, sadece tatminsizliği önleyecektir fakat yoklukları motive edilmeyi ortadan kaldıracaktır (Eren, 2010: 514).

Herzberg'e göre bireyin işi ile ilgili olarak hem doyumunun hem de doyumsuzluğunun aynı anda olabilme ihtimali vardır. Geleneksel yaklaşıma göre tatminsizlik ve tatmin zıt kavramlar iken, Herzberg bu kavramların farklı iki boyutu temsil ettiğini ve birbirinin zıttı olmadığını görüşünü benimser.

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi ile Herzberg'in yaklaşımını karşılaştıracak olursak bu iki yaklaşımın temelde birbirine yakın olduğunu görürüz. Maslow'un fizyolojik, güvenlik ve sevgi ihtiyaçları, Herzberg'in hijyenik ihtiyaçları ile uyumludur. Diğer taraftan Maslow'un değer, başarı

takdiri, terfi ihtiyaçları ile kendini geliştirme ve çevrede tanınma ihtiyaçları ise Herzberg'in özendirici faktörleriyle eş anlamlı olmaktadır (Eren, 2010:515).

Sonuç olarak Herzberg'in çalışması, çalışma yaşamındaki motivasyon konusunda deneysel araştırma ve düşünceyi uyandırarak güçlü bir etkide bulunmuştur. Ayrıca çalışmasında kullandığı sistematik dil ve tarzı, uygulamadan gelen yöneticiler tarafından kolaylıkla anlaşılmiş, çalışanları motive etme noktasında yöneticilere kullanabilecekleri basit eylemsel araçlar sunmuştur. Diğer yandan ise Herzberg'in modeli tatmini bir bütün olarak açıklamak yönünden eksik kalmaktadır. Özellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde ihtiyaçlar üst basamaklara erişemediği için hijyenik faktörler aynı zamanda motive edici rol oynayabilmektedir. Bu nedenle Herzberg modelini daha çok gelişmiş ülkelerin sosyo-kültürel ve ekonomik yapılarına daha uygun olarak nitelemek daha yerinde olur. Kısaca Herzberg modeli her sosyo-kültürel ve ekonomik koşula uygun bir teori değildir (Şimşek vd. 2011: 191).

2.3.1.3. BAŞARI GÜDÜSÜ TEORİSİ

Çalışanların motive edilmesine etki eden değişkenlerin çözümlenmesini yapan bir kuramdır. İhtiyaçların öğrenmeyle sonradan kazanılacağını ileri süren David McClelland, insan ihtiyaçlarını üç grupta toplamıştır (Şimşek vd. 2011). Bu güdüler: Başarı güdüsü, Erk Güdüsü, Bağlanma Güdüsüdür.

Bu güdüler herkeste bulunmakla birlikte güçlülük derecesi kişinin içinde bulunduğu duruma göre değişmektedir. Bu teori Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinde adı geçen üst düzey ihtiyaçlara benzeyen faktörlerden oluşmaktadır.

McClelland'a göre bireylerin kendi mesleklerinde en iyi olma, mükemmeli arama tutkusunun altında başarı ihtiyacı saklıdır. Bir kurumun başarısı yada başarısızlığı üzerinde motivasyonun önemli bir rolü vardır. Yüksek başarı güdüsüne sahip olanlar daha gerçekçi ve kararlı olup, kendilerine ulaşılması zor amaçlar seçip bunlara ulaşmak için gerekli olan bilgi ve yeteneği elde edip kullanmak isterler (Keser, 2006: 31). Başarı güdüsü yüksek olan bireyler genelde lider rolünde olup diğerlerine göre zoru başarmada daha önde gelirler.

Bağlanma güdüsünün temeli bireyin kendi dışındaki insanlar ve gruplar ile ilişki içinde bulunmasına dayanmaktadır. Bağlanma ihtiyacı, aile, arkadaş ve sosyal çevreye dönük olan ihtiyacıdır. Bazı insanlarda başkaları ile ilişki kurma eğilimi kuvvetli iken bazılarında bu eğilim zayıftır. Bağlanma ihtiyacı yüksek olan kişiler tek başlarına çalışmak yerine diğer insanlarla birlikte çalışmayı tercih ederler.

Güç güdüsü bireylerin çevreleri ile olan ilişkilerinde, bütün etkileme araçlarını ellerinde bulundurma ve bunlar vasıtası ile çevrelerine egemen olma isteklerini ifade etmektedir (Şimşek vd. 2011: 192). Bu ihtiyaç nedeniyle insanlar ve gruplar çevresel ilişkilerinde etkinliklerini ve seslerini duyuracak her türlü araca başvurmaktan çekinmezler. Bu durum güçlü olma ihtiyacı yüksek olan bireyleri başkaları ile çekişme ve çatışmaya itebilir. McClelland'a göre güçlü olma ihtiyacını giderme yöntemi, kendi bireysel egosunu tatmin etmekten çok örgütsel etkinliği başarmaya çalışmaktır.

Başarı güdüsü, büyük amaçların belirlenmesine katkıda bulunur ve bundan dolayı insanlar daha çok çalışır ve daha çok mutlu olurlar. Başarı güdüsünün yüksek olduğu toplumlar, sosyal ve ekonomik yönden büyük ilerlemeler gösteren toplumlardır. Başarı güdüsü yüksek olanlar mücadele ruhu, başarıma arzusu gibi düşüncelerin yoğun olduğu bireylerdir. Başarılı olma isteği ve güdüsü düşük olanlar bunun aksine maddi kazanım için çalışırlar (Şimşek vd. 2011:193).

2.3.1.4. VİG (ERG) TEORİSİ

Alderfer'in ERG teorisi ise ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinin arındırılmış halidir ve önemli eklentiler taşır. Bu yönüyle Maslow'un teorisinin bazı eksikliklerini tamamlamaktadır. Alderfer, Maslow'un teorisini üç temel ihtiyaç kategorisi biçimde yeniden yapılandırmıştır. Bu temel ihtiyaçlar; Varlığı sürdürme, İlişkilerde bulunma ve Gelişme ihtiyaçlarıdır.

Bu teoride yer alan varlığı sürdürme ihtiyacı en alt düzeyde ve fiziksel yaşamın devam ettirilmesiyle ilgili olan ihtiyaçtır. Yiyecek, içecek, korunma gibi tüm maddi ve fizyolojik ihtiyaçları kapsar.

İkinci basamakta yer alan ilişki kurma ihtiyacı, diğer insanlarla anlamlı ilişki kurma ihtiyacını ifade eder. Diğer bir deyişle başkalarıyla ilişki içinde olma, onlar tarafından kabul görme, takdir edilme gibi ihtiyaçlardır.

Gelişme ihtiyaçları ise bireyin kendisi ve çevresi üzerinde etkiler geliştirme ihtiyacını ifade eder. Bireyin kendine özgüveni olması, kendini gerçekleştirme bu ihtiyaç içinde yer alır (Keser, 2006: 29-30).

Alderfer'in teorisinde üç nokta mevcuttur:

a-) Her basamaktaki ihtiyaç ne kadar az tatmin edilirse o kadar fazla motive edici olmaktadır. Örneğin varlığı sürdürme ihtiyaçlarından olan ücretin çok az tatmin edilmesi durumunda bu ihtiyacı çok daha fazla motive edici olması kaçınılmazdır.

b-) Alt basamaktaki ihtiyaçlar fazla tatmin edildiğinde, üst basamaktaki ihtiyaçlar daha fazla motive edici olmaya başlar. Örneğın ücret ne kadar fazla tatmin edilirse, üst basamakta yer alan ilişki ihtiyaçlarından olan kişiler arası ilişkiler daha motive edici hale gelecektir.

c-) Üst basamaktaki ihtiyaçlar ne kadar az tatmin edilirse, alt basamaktaki ihtiyaçlar daha fazla güdüleyici olur. Örneğın iş hayatındaki gelişme ihtiyaçlarından olan mücadele gerektiren bir iş ne kadar az tatmin edilirse, alt basamaktaki ilişki ihtiyaçlarından olan kişiler arası ilişkiler daha güdüleyici olur (Güney, 2011: 325).

Maslow'un teorisinde beş olan ihtiyaç sayısı burada üçe düşürülmüştür. Alderfer ihtiyaçlar arasındaki hiyerarşik sıranın üzerinde pek durmamış ve birden fazla ihtiyacın aynı anda karşılanmak istenebileceğini ileri sürmüştür. Alderfer'in teorisinde bir ihtiyacın karşılanması durumunda bir sonrakinin karşılanmasına yönelik motive olunması konusunda bir kural yoktur. Bu teori Maslow'un teorisine göre daha pratik ve daha esnek bir yapıya sahiptir (Keser, 2006: 28-30).

2.3.2. SÜREÇ TEORİLERİ

Süreç kuramları, kapsam kuramlarının aksine ihtiyaç ve güdüler üzerinde durmak yerine, insan ihtiyaçlarını karşılamada kullanılan ve amaç diyebileceğimiz dışsal birtakım faktörler üzerinde yoğunlaşmışlardır (Şimşek vd. 2011: 194).

Süreç teorileri, insan davranışlarının nasıl başladığı, nasıl devam ettirildiği ve nasıl durdurulduğu sürecini açıklamayı amaçlamaktadır. Bu sayede tatmin sürecini oluşturan unsurlar arasındaki ilişkiler inceleme konusunu oluşturur. Süreç teorisyenlerine göre, farklı kişiler farklı görüşlere ve değer yargılarına sahiptir, ama hepsinde davranışa yol açan güdüleme süreci aynıdır (Eren, 2010: 532).

Bireyi merkezine alan bu teorilerin çıkış noktaları işgörenlerin motive edilme unsurlarıdır. Süreç teorilerinin temel amacı, belirli bir davranış gösteren kişinin, bu davranışın tekrarlanması veya tekrarlamaması nasıl sağlanabilir sorusunun cevabını aramaktır.

2.3.2.1. VROOM'UN BEKLENTİ TEORİSİ

Beklenti Kuramının temeli, 1930 ve 1940'lı yıllardaki Kurt Lewin ve Edward Tolman'ın çalışmalarına dayanır. Modele göre, bireyler düşünen ve akıl yürüten varlıklardır. Bireyler şu andaki ve gelecekteki davranışları ile ilgili olarak bilinçli seçimler yaparlar. Bilişsel olmayan modellerin ileri sürdüğü gibi

bireyler kendiliğinden güdülenmiş yada güdülenmemiş varlıklar olarak değerlendirilemezler. Motivasyonel düzey, bireyin içinde yaşadığı çevreye bağlıdır. Bu çevre, işgörenin ihtiyaçları, hedefleri ve beklentileri ile uyum içinde ise birey motive olabilmektedir (Şimşek vd. 2011).

Bu teori herkesin motivasyonu açıklamakta genel bir kuralın bulunmadığını vurgular ve bu teori örgütsel davranışların sebepleri hakkında bazı varsayımlar getirmiştir. Beklenti teorisine göre; (Eren, 2010: 533)

a-) Bir davranışın ortaya çıkmasına sebep olan faktörler, bireyin kişisel özellikleri ve çevresel koşulların birlikte etkisi ile belirlenir ve yönlendirilir.

b-) Her birey diğer insanlardan farklı ihtiyaç, arzu ve amaçlara sahiptir. Aynı şekilde, her bireyin arzuladığı ödül yapıları bir diğerinden farklıdır.

c-) Bireyleri arzuladıkları ödüllere ulaştıracak alternatif davranış biçimleri arasından algılarına göre seçim yapmak zorunda olduklarıdır.

Beklenti teorisinin temelinde, kişinin davranışının kendisine ödül veya arzuladığı bir sonuç olarak döneceğine inanması durumunda motive olacağı fikri vardır. Birey, davranışın sonucunda herhangi bir ödül elde etmemesi durumunda o davranışı göstermeye motive olmaz.

Vroom'a göre motivasyon, iki temel kavrama dayanır; (Şimşek vd. 2011:195)

a-) Belirli bir davranışa yöneldiği zaman belirli bir sonuca ulaşacağı konusunda bireyin beklentisi,

b-) O sonucun kişi açısından çekicilik derecesi,

Bu teoriye göre, bir bireyin güdüleme gücü, belirli bir sonuca ulaşma beklentisi ile onun bu sonuca verdiği değerın çarpımına eşittir. Öyleyse bir insanın faaliyette bulunma gücü, bütün sonuç ve amaçların değerleri ile bu sonuç veya amaçların gerçekleşebilme olasılıklarının çarpımlarının toplamına eşittir.

Beklenti teorisine göre bireyin motive olması süreci; (Eren,2010: 534)

a-) Birey göstereceği çabanın ona bazı ödüller kazandıracağına büyük ölçüde inanmalıdır.

b-) Birey başarı sonunda kendine verilecek ödülleri arzulamalıdır. Diğer bir ifadeyle, ödüller onun için kıymet arz etmelidir.

c-) Birey kendinden beklenen başarıyı gerçekleştirebileceğine inanmalıdır.

Vroom, ihtiyaç tatmini ve motivasyonun, diğerlerinin iddia ettiği kadar çok daha karmaşık olduğu görüşünü ileri sürmüştür. Vroom ve onun beklenti teorisinin destekçilerine göre ihtiyaç tatmininde motivasyonel güç, bireyin bir hedefe ulaşmak için yaptığı tercihlerin ve bu hedefi izleyen hareketlerin bir fonksiyonudur.

Beklenti teorisi, diğer motivasyon teorilerinin parçalarını bir araya getirir. Genel olarak, beklenti teorisinde davranışımızı hedeflerimizin ve seçimlerimizin gerçekleşme beklentisi ile açıklayabiliriz.

2.3.2.2. ADAMS'IN ÖDÜL ADALETİ VEYA EŞİTLİĞİ KURAMI

Bu teorinin temelini, çalışanların iş ilişkilerinde eşit muamele görme isteğinde oldukları ve bu durumun motivasyonu etkilediği fikri yatar. Adams yaptığı araştırma sonucunda; bireylerin kendilerine verilen ödüllerle başkalarına verilen ödülleri daima karşılaştırdıkları ve kendilerine uygun görülen ödüllerin benzer başarıyı gösteren kimselere ne oranda eşit olduğunu saptamaya çalışmıştır (Eren, 2010:542).

Eşitlik kuramı insan davranışları ile ilgili olan iki varsayıma dayanır. İlk olarak bireyler, toplumsal ilişkilerini değerlendirirken piyasadaki ekonomik alışverişlerinde de geçerli olan süreçleri kullanırlar. Diğer varsayıma göre, bireyler göreceli dengeyi görebilmek için kendi durumlarını başkalarıyla karşılaştırırlar.

Eşitlik kuramı, iki değişken arasındaki ilişkiye dayanmaktadır. Bunlar girdiler ve çıktılardır. Bir çalışma ortamında girdiler; geçmişteki iş deneyimlerini, eğitimi ve işteki çaba düzeyini içerir. Sonuçlar yani çıktılar ise bireyin değişimden edindikleridir. Sonuçlar parasal anlamdaki ödemeleri, yan ödemeleri ve kazanılan statüleri kapsar. Bir girdi yada çıktının değişim ilişkilerinin değerlendirilmesinde önemli etken olabilmesi için iki koşulun varlığı gereklidir. Öncelikle, bir girdi yada sonucun varlığı taraflardan biri yada ikisi tarafından tanınmalıdır. İkinci olarak, girdi yada çıktı değişimle ilgili veya değişime marjinal fayda sağlayıcı olarak ele alınabilmelidir. (Şimşek vd. 2011: 197).

Eşitlik teorisine göre, bireyin kendi girdileri ile elde ettiği sonuçlar arasındaki oran benzer işi yapan diğerlerinin oranına eşit ise bu durumda eşitlik vardır. Oranların karşılaştırılmasında biri diğerinden büyük yada küçük ise eşitlik bozulmuş demektir. Eşitsizlik olması durumunda çalışanların motivasyonu düşmektedir.

Bu teoriye göre, kişinin iş başarısı ve tatmin olma derecesi, çalıştığı ortamla ilgili olarak algıladığı eşitlik yada eşitsizlikle yakından ilgilidir. Birey kuruma verdiklerine karşılık, kurumun kendisine verdiklerini eşit görüyorsa motive olur. Eğer kurumun kendisine verdikleri daha fazla ise birey daha çok motive olur (Güney, 2011:329).

Bu teoriye göre kişi eşitsizliği algıladığı zaman kişide gerginlik oluşur ve hemen bu eşitsizliği giderici davranışlar gösterir. Kişi eşitsizlik durumunun sebep olduğu rahatsızlığı ortadan kaldırmak için başvuracağı yollar şunlardır; (Güney, 2011:329)

- a-) Birey daha az çaba sarfeder
- b-) Alacağı ücretin ve ödüllerin değiştirilmesini ister.
- c-) Yaptığı işi yada faaliyeti yarıda bırakır.
- d-) Başkalarını çalışmamaya veya az çaba göstermeye ikna etmeye çalışır.
- e-) İmkânlar ölçüsünde işini değiştirmeye çalışır.
- f-) İmkânlar ölçüsünde yöneticisini değiştirmeye çalışır.

Bireyin eşitsizlik durumunda bu yollara başvurması arzu edilen sonuç değildir. Yöneticinin eşitsizlik yaratan durumlardan uzak durması ve çalışanlarına eşitlik prensibi içinde davranması örgütteki motivasyonu ve bireysel iş tatminini yukarı seviyelere çekmede yardımcı olacaktır.

2.3.2.3. AMAÇ TEORİSİ

Edwin A. Locke tarafından geliştirilen bu kurama göre, kişilerin belirlediği amaçlar onların motivasyon derecelerini de belirler. Önemli olan kişilerin belirledikleri amaçların ulaşılabilirlik dereceleridir. Belirlenen amaçlar kişiye, nelerin yapılması ve bu doğrultuda ne kadar çaba gösterilmesi konusunda bilgi verir. Yüksek ve ulaşılması zor bir amaç belirleyen bir kişi, kolay erişilecek amaçlar belirleyen kişiye göre daha fazla motive olacak ve bunun sonucunda bu amaca ulaşmak için daha fazla performans gösterecektir.

Amaçların güdelemedeki rolleri şu şekilde sıralanır: (Eren, 2010:530)

- a-) Birey tarafından belirlenen amacın açık ve seçik olması iş başarılarını artırır. Çünkü birey o zaman daha arzulu ve kararlı davranış ve faaliyetlerde bulunmakta, aksine belirsiz bireysel amaçlar davranışlarda istek ve kararlılığı azaltmaktadır.

b-) Birey tarafından belirlenen amaçların kolay başarılamayacak cinsten olması onun işyerinde daha arzulu ve hırslı çalışmasını gerektirecek ve başarıları arttıracaktır. Kolay ve basit nitelikli amaçlar bireysel istek ve hırsları az olduğuna ve bunun da yüksek başarıları azalttığını belirtmek gerekir.

c-) Bireysel amaçların örgütsel amaçlar, koşullar ile çatışma derecesi arttıkça bireysel davranışların işyerinde başarı sağlama şansını azaltacaktır. Çatışma azalıp uyum derecesi arttıkça da yükselecektir.

Çalışanlar amaçlarını belirlemişlerse, zor ama ulaşılabilir amaçlar kolay amaçlara göre daha yüksek motivasyon sağlar ve bireyin performansı aynı derece de artar. Amaçlar yöneticiler yerine bireyler tarafından belirlenmişse motivasyon derecesi daha da yüksek olacaktır.

Bu teori, her bireyin bilinçli amaçlar seçtiği ve bu amaçların açık ve net bir biçimde olduğu varsayımına dayanır. Gerçekte birey her zaman amaçlı hareket etmediği gibi amaç belirlemede ve amaçlı hareketlerinde de her zaman akılcı davranmaz. Ayrıca, bireysel farklılıkların doğurduğu algılama ve değerlendirme değişiklikleri, belirli koşullar hakkında her bireyin kendine özgü yargı ve duygulara sahip olmaları ve seçecekleri amaçların da buna bağlı olarak farklılaşacağını ifade etmek gerekir. Bu kuram, işyerinde bireyleri değerlendirmek, bireysel amaçlarla örgütsel amaçları bağdaştırmak bakımlarından yöneticiye analitik ve çok yararlı ipuçları vermektedir (Eren, 2010:531).

2.4. İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Kurum çalışanlarının işten duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk durumunu ifade eden iş tatmini kavramı, işle ilgili koşullara yönelik geliştirilen olumlu tutumu açıklamaktadır. Bu noktada, yüksek iş doyumunu kişinin işini, iş arkadaşlarını, iş ortamını sevmesi ile ilişkilidir. Diğer yandan, kişinin işle ilgili durum ve koşullara karşı negatif bir tutum geliştirmesi ise iş doyumunu ortaya çıkarmaktadır.

İdareciler, kurumlarında çalışanların iş doyumunun yüksek olmasını arzu ederler. Bundan ötürü iş doyumunu sağlamak ve artırmak için de olanaklarına ve deneyimlerine göre gayret sarf ederler. Kişisel ve kurumsal amaçlara ulaşılmasında önemli bir rolü olan iş doyumunun sağlanması ve artırılması için her şeyden önce iş doyumunu etkileyen faktörler belirlenmelidir. Personelin işine karşı sergilediği tutumu etkileyen faktörler birbirleriyle etkileşim halindedir. Bir faktör personelin iş doyumunu üstünde önemli bir etkiye sahip olsa da kendi başına belirleyici bir faktör olamaz. İş yapan doyumunu etkileyen faktörler kişisel ve kurumsal olarak değerlendirilebilir. (Akıncı, 2002:4).

2.4.1. KİŞİSEL FAKTÖRLER

2.4.1.1. YAŞ

Yaş ve iş tatmini arasındaki ilişki demografik unsurların çoğunda olduğu gibi problemleri bir ilişki biçimidir. Yaş iş tatmini ile ilişkili olmasına rağmen bu ilişkinin doğası araştırmanın niteliğine göre değişmektedir. Brush, Moch, Pooyan (1987) yaptıkları çalışmada yaş ve iş tatmini arasında olumlu bir ilişki olduğunu saptamışlar ve yaşın ilerlemesiyle iş tatmininin artmasının doğru orantılı olduğunu belirtmişlerdir (Jancova, 2009: 31). Greenberg ve Baron (1995)'a göre ise aynı şekilde yaşlı çalışanlar genelde yaptıkları işlerde genç çalışanlara oranla daha mutludurlar (Luddy, 2005: 42).

Yaş ve iş tatmini arasındaki olumlu ilişkinin tespit edildiği çalışmaların yanı sıra yaş ve iş tatmini arasındaki olumsuz ilişkiye referans gösteren çalışmalar da literatürde mevcuttur. Yaş ve iş tatmini arasındaki bu olumsuz ilişki genel olarak U- biçimli ilişki olarak adlandırılmaktadır. Bu anlayışa göre orta yaşlara (40) kadar çalışanlarda iş tatminsizliği meydana gelir ve bu yaşlardan sonra yükselen bir iş tatmini söz konusu olur (Luddy, 2005: 42-43).

Mottaz tarafından yapılan farklı yaş grupları ve iş doyumu arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasının sonucunda, genç çalışanların içsel motivasyona çok önem verdiğini, bu nedenle yaşı daha büyük 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 belirtilmektedir. Çalışanların yaşının ilerlemesi yaşam ve iş ile ilgili beklentilerinin birçoğunun gerçekleştirilmiş olması nedeni ile iş doyumunu düzeylerinin yaşın artması ile paralellik gösterdiği ifade edilmektedir. Bununla birlikte, emeklilik zamanı yaklaşan çalışanlarda iş doyumunda azalma olduğu, bu durumun kişinin işten ayrıldığı zaman ne yapacağı endişesi ile ilgili olduğu açıklanmaktadır (Akşit Aşık, 2010:38).

Sonuç olarak iş tatmini ve yaş arasındaki ilişkiyi incelediğimizde; çalışanlar yaşlandıkça, genç çalışanlara göre işlerinden daha doyumlular. Bunun nedeni tecrübe ile oluşan iş uyumunun artması ve yaş ile birlikte elde edilen terfi olanakları ve alınan ödüllerin çeşitlenmesi olarak açıklanabilir. Öte yandan genç çalışanların yükselme ve diğer iş şartlarına ilişkin aşırı beklentilere sahip olmaları nedeniyle işe ilk girdiklerinde tatminsiz olma olasılıkları büyüktür.

2.4.1.2. EĞİTİM DÜZEYİ

Kurum çalışanın eğitim düzeyi çalışanın iş tatminini göstermesi bakımından önemli bir özelliktir. Smith ve Kendall (1963)'a göre bir bireyin ihtiyaç standardının belirlenmesi noktasında o bireyin referans çerçevesi kişinin bilişsel durumundan etkilenir. Diğer bir ifadeyle bireylerin ihtiyaçları eğitim düzeylerine göre şekillenir (Shahri, 1999: 66).

Eğitim düzeyi ve iş tatmini arasında yapılan çalışmalarda diğer demografik özelliklerde olduğu gibi farklılıklar bulunmaktadır. Bazı araştırmacılar eğitim düzeyi ve iş tatmini arasında olumlu ilişki olduğu sonucuna varmalarına rağmen bazı araştırmacılar olumsuz yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Bazı araştırmalarda ise eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında küçük düzeyde ilişki veya ilişki olmadığına dair sonuçlara ulaşılmıştır.

Quinn ve Mandilovitch (1975) ile Glenn ve Weaver (1982) yaptıkları çalışmada eğitim düzeyi ve iş tatmini arasında olumlu ilişki olduğunu belirtmişlerdir (Bull, 2005: 49). Weaver (1980)'de yaptığı çalışmada üniversite mezunu Amerikalı çalışanların işlerinden lise mezunu çalışanlardan daha çok tatmin olduğu sonucuna varmıştır. Weaver bu çalışmasını hem beyaz yakalı hem de mavi yakalı çalışanlar üzerinde yapmış ve çalışmanın unsurlarını 1972-1978 yılları arasında farklı Amerikan kurumlarında çalışan çalışanlar oluşturmuştur (Shahri, 1999: 66).

Eğitim düzeyi ve iş tatmini arasında olumsuz ilişki olduğu sonucuna varılan çalışmalar da mevcuttur. Campbell, Converse ve Rodgers (1976) çalışmalarında eğitim düzeyi ve iş tatmini arasında olumsuz ilişki olduğunu belirtmişlerdir. Benzer biçimde Hall (1994) , Clark ve Oswald (1996) yaptıkları çalışmada eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında olumsuz ilişki olduğunu belirtmişlerdir (Bull, 2005: 49). Gazioğlu ve Tansel, İngiltere'de yaptıkları bir araştırmada iş ile alakalı unsurların belirlenmesi konusunda, eğitim düzeyi yüksek görevlilerin, çok düşük seviyede veya hiç eğitime sahip olmayanlara nispeten daha az doygun olduklarını fark etmiştir (Gazioğlu ve Tansel, 2002).

Yapılan bazı araştırmalara bakacak olursak eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında pozitif ve negatif ilişki olduğunu belirten araştırmaların yanında, eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında negatif veya nötr ilişki olduğunu gösteren araştırmalar da mevcuttur. Bilgiç (1998)'in araştırma sonucuna göre öğrenim düzeyinin Türk çalışanlarının iş doyumuna önemli bir etkisi bulunmamaktadır. Ancak, öğrenim düzeyi görece yüksek olan çalışanlar verimlilik ile daha yakından ilgilidirler ve işlerine karşı daha az olumsuz duygu geliştirmişlerdir; başka bir deyişle bu çalışanlar işle ilgili unsurlar konusunda fazla şikâyetçi olmazken, iş performanslarının kalitesi ile daha çok ilgilidirler (Sun, 2002: 41).

2.4.1.3. MEDENİ DURUM

Evli çalışanların bekâr çalışanlara oranla işlerinden daha çok tatmin oldukları üzerine yapılan çalışmalarda tutarlılık olmadığı gözükmektedir. Robbins (1989) tarafından yapılan önermeye göre; evlilik yüksek düzeyde sorumluluk gerektirir ve bu nedenle evli çalışanlar için kalıcı bir iş değerli olmaktadır ve bu nedenle evli çalışanların iş tatmini yüksek düzeyde olmaktadır. Robbins (2003) yaptığı çalışmanın sadece bekâr ve görünürde boşanmayacak evlileri kapsadığını belirtmiş ve evlilik dışındaki birlikeliklerin ve dulların ayrıca araştırılması gerektiğini belirtmiştir (Booyesen, 2008: 36).

Yapılan bazı araştırmalarda Koustelios (2001) ve Bilgiç (1998) ise medeni durum ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki saptamamıştır. Aynı şekilde Al-Fadley (1996), polisler üzerine yaptığı araştırmada medeni durumun iş tatmini üzerinde önemli ve doğrudan etkisi olmadığını saptamıştır (Abdulla, 2009: 71).

2.4.1.4. CİNSİYET

Cinsiyetin iş tatminini olumlu veya olumsuz etkilediğine yönelik fikir birliği olmamasına rağmen çalışanların cinsiyetleri, işe karşı tutumlarının oluşmasında ve iş ortamının değerlendirilmesinde farklılıklar yaratabilir. Cinsiyet ile iş tatmini arasındaki çalışmalar genel olarak birbiri ile örtüşmemekte ve farklı yerde farklı sonuçlar çıkmıştır. Bazı çalışmalarda çalışanların cinsiyetinin iş tatmini üzerinde etkisi olduğu saptanmıştır ve bu çalışmaların bazılarında (Sloane ve Williams, 1996; Clark, 1997; Kim, 2005) kadınların işlerinde erkeklerden daha çok tatmin olduğu bazılarında (Shapiro ve Stern, 1975; Weaver, 1974) ise erkeklerin işlerinde kadınlardan daha çok tatmin olduğu sonucuna varılmıştır (Rast ve Tourani, 2012: 94).

Cinsiyet ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen yukarıdaki araştırma örneklerinin aksine bazı çalışmalarda (Barbash, 1976; D'Arcy vd., 1984; Murray ve Atkinson, 1981; Smith vd., 1998 Oshagbemi, 2000) ise çalışanların cinsiyeti ve iş tatmini arasında önemli bir ilişkinin varlığına ulaşılammıştır (Rast ve Tourani, 2012:94).

Sonuç olarak cinsiyet ve iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik bazı çalışmalarda kadın ve erkeklerin kurum içerisinde farklı beklentiler içinde oldukları ve farklı değerlere sahip oldukları gözlemlenmiş ve kadınların erkeklere göre veya erkeklerin kadınlara göre daha fazla tatmin duygusuna sahip oldukları sonucuna varılmıştır. Bunun yanında bazı araştırmalarda cinsiyetin iş tatmini konusunda ayırıcı bir etkisinin olmadığı çalışmalara da rastlanabilmektedir.

2.4.1.5. ÇALIŞMA SÜRESİ

Bir kurum çalışanın kurum içerisinde geçirdiği süre çalışma süresi olarak adlandırılmaktadır. Çalışma süresi, çalışma ile ilgili araştırmalarda önemli bir unsurdur. Literatüre baktığımızda çalışma süresi ile iş tatmini arasında ilişki olduğu yönünde çalışmalar olduğunu görebiliriz. Bazı araştırmacılara (Clark vd. 1996 ve Oshagbemi 2000) göre kurumda uzun süre görev alan çalışanların yaptıkları iş ihtiyaçları ile örtüşmesinden dolayı göreve yeni başlayanlara göre daha çok iş tatmini sağlar (Abdulla, 2009: 74).

Çalışma süresi ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi olumlu yönde olduğunu belirten araştırmaların yanında farklı sonuçların ortaya konulduğu araştırmalar da mevcuttur. Clark vd. (1996) yılında yaptığı araştırma sonucuna göre bazı durumlarda çalışma süresinin iş tatminini arttırmasının gerekli olmadığı sonucuna varmışlardır. Aynı şekilde Bedeian vd. (1992), ile Nestor ve Leary (2000) yaptıkları çalışmada çalışma süresi ile iş tatmini arasında bir ilişkinin olmadığı sonucuna varmışlardır (Abdulla, 2009: 74).

Sonuç olarak, çalışma süresi ile iş tatmini arasındaki ilişkinin değişken olduğunu söyleyebiliriz. Yapılan araştırmaların şartları ve unsurları çerçevesinde çalışmalarda farklı sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir ve bunun neticesinde çalışma süresi ve iş tatmini arasındaki ilişki biçimi farklı araştırmalarda farklı sonuçlar vermektedir.

2.4.2. KURUMSAL FAKTÖRLER

Çalışanların beklentilerini ve iş doyumunun sağlanmasında kurumun çalışana sunduğu kurumsal olanaklar belirleyici rol üstlenmektedirler. İş ortamına bağlı iş gören doyumunu, kurumun çalışana sağladığı faktörlerin bileşkelerine karşı çalışanın tutumudur. İş doyumunu etkileyen bireysel nitelikler olduğu gibi, kurumsal niteliklerde de iş gören doyumunu ayrı ayrı kurumsal nitelikler değil, genel bütün değişkenlerin etkileşimi neticesinde oluşan bileşke etkiler (Davis, 1984: 95).

İşe yönelik kurumsal düzenlemeler, çalışanların etkili ve verimli kullanımı için yapılacak programların geliştirilmesinde yarar sağlayabilir. Bu çerçevede, işin gerektirdiği sorumluluklar, görevler ile bu işi en iyi biçimde yapacak çalışanlarda aranması gereken özellikler oluşturulur. İş tanımı, iş gerekleri, iş incelemesi ve iş analizi gibi kurumsal düzenlemelerle şeffaf bir kurum ortamı oluşturulabilir. Rasyonel bir iş düzenlemesine bağlı olarak görev dağıtımının yapılması ve yetkiye göre görevlerin net bir biçimde saptanmasıyla kurum yapısı içindeki net olmayan unsurlar ortadan kaldırılabilir. Standart ve net olan düzenlemelerin çalışan doyumunu üzerinde pozitif yönde etkisinin olduğu bilinmektedir (Akıncı, 2002).

Sonuç olarak işin genel hali, zorluk seviyesi, ücret, kurumun sosyal görünümü, çalışma şartları ile iş güvenliği, gelişme olanağı, ödüllendirme sistemi, idareci, iş görenlerin kararlara katılım seviyesi, iş doyumunu etkileyen iş alanına bağlı faktörlerdir. (Bakan ve Büyükbeşe, 2004: 7).

2.4.2.1. İŞİN KENDİSİ VE ÖZELLİKLERİ

Çalışanın icra ettiği işin niteliğini beğenmesi, iş tatminini etkileyen temel faktörlerdendir. Yapılan iş ve niteliği, işten duyulan doyumda önemli etkenlerdir. İşin; yeni şeyleri öğrenmeye elverişliliği, bir takım beceri ve yetenekler gerektirmesi, toplumda saygın bir iş olması, bağımsızlık sağlaması ve başarı duygusu vermesi, iş tatmini ile iş tatminsizliğinin kaynağını oluşturmaktadır. Örnekleyecek olursak; yapılan işin monoton olması, yani işin içeriğinin değişme imkânının az olması gibi nedenler iş tatminsizliğine neden olabilmektedir. Devamlı aynı işi yapan çalışan zamanla sıkılmakta ve doyumsuzluk duymaya başlamaktadır. Çalışanın, çalıştığı işi beğenmesi ise çalışanın yaptığı işe yönelik motivasyonunu arttırmakta ve bunun neticesinde iş tatmini sağlanmaktadır.

Yukarıda belirtildiği üzere kurum çalışanlarının yapmış oldukları işin çalışanların iş tatmin derecesi üzerinde önemli bir etkisi bulunmaktadır. Luthans (1992)'a göre çalışanların işlerinin ilgi çekici, rekabetçi ve statü sağlayan bir konumda olması çalışanların işlerinden tatmin olmasını sağlar (Bull, 2005: 34). Bununla birlikte Arnold ve Feldman (1996)'a göre, kurum çalışanı iş koşulları ve iş arkadaşları ile olan ilişkilerinden mutlu olmasına rağmen işin kendisi kötü olarak değerlendirilebilir. Görüldüğü üzere işin kendisi, çalışanların yaptıkları işten tatmin olmasını belirleyen önemli bir role sahiptir (Marinam,2007: 23).

Robbins vd. (2003)'e göre işin kendisi, çalışanlara öğrenme fırsatları sunan, kişisel gelişimi sağlayan, sorumluluk sahibi yapan aracı konumundadır. İşin kendisinin çalışan açısından önemli olmasından dolayı çalışanlar kendilerine fırsatlar sunan, değişik görevlerde kendilerine yetkinlik sağlayan işleri tercih etmektedirler (Luddy, 2005: 45).

Sonuç olarak işin kendisi, işi yapacak kişideki özellikler ile uyumlu olmalıdır. İnsanın başarılı olmasının temelinde yapacağı işin kendi yetenek, ilgi, beceri ve ilgisine uygun olması gerekmektedir. İşini severek yapan kimse o işe karşı daha olumlu bir tutum sergileyerek, daha dikkatli, planlı ve yöntemli hareket edecektir. Kişinin yetenekleri ile işin gerektirdikleri çok farklı ise verimli bir çalışma beklenemez. İnsanların ilgileri, işe bakışları, işe verdikleri önem ve işten beklentileri, işin nitelikleriyle uyummadığı durumda çalışanın işini zevkle yapması ve yaptığından tatmin olması beklenemez.

2.4.2.2. İŞ ARKADAŞLARI

İş arkadaşlarıyla olan ilişki, kurum içerisinde bireylerin iş çevresinden destek almasını açıklar. İş ortamı sosyal bir özellik taşıdığından çalışanların tutum ve davranışlarında büyük etkiye sahiptir. Örnekleyecek olursak çalışma ortamındaki çalışanlar arasında işbirliği ve destekleyici tutumlar bulunması durumunda çalışanların iş tatmin seviyeleri de yüksek olacaktır. Diğer taraftan aynı grup içerisinde bulunan çalışanlar arasında işbirliği ve destekleyici tutumlar düşük seviyede ise çalışanların iş tatmin seviyeleri de düşük olacaktır.

İş arkadaşlarının personelin iş tatmini üzerindeki etkisini açıklamaya çalışan birçok araştırma yapılmıştır. Ellickson ve Logsdon (2001)'a göre iş arkadaşları ile olan ilişki biçimi çalışanların iş tatminini belirleyen en önemli faktördür. Ting (1997)'in yaptığı araştırmaya göre ise iş arkadaşları ile olan ilişkiler ABD federal hükümet çalışanları arasında önemli bir iş tatmin faktörüdür (Abdulla, 2009: 87). Robbins vd. (2003)'ne göre, iş arkadaşları arasındaki arkadaşça ve birbirilerini destekleyici davranışlar iş tatminini etkilemektedir. Bu araştırmaların yanında değişik araştırma (Aamodt, 2004; Robbins, 1989; 2005) sonuçlarına göre, iş arkadaşları arasındaki destekleyici davranışlar iş tatminin artmasını sağlayan unsurlardan biridir. Çalışma arkadaşları arasındaki ilişkilerin iş tatminini yükseltmesinin nedeni ise çalışma gruplarının çalışanlara destek sağlaması, tavsiyede bulunmasıdır (Booyesen, 2008: 28).

İş arkadaşlarının iş tatmini üzerindeki etkisini açıklamaya çalışan araştırmalara ek olarak Aamodt (1997)'a göre çalışanlar diğer çalışanların tatmin derecesini gözlemler ve sonrasında bu davranışları modeller. Bu modelleme neticesinde kurumun tecrübeli çalışanları iyi çalışır ve yaptıkları işe yönelik olumlu tutum sergilerler ise tecrübesiz çalışanlar aynı davranış biçimini model alır ve bu şekilde işlerinde daha verimli ve tatmin edilmiş olurlar (Booyesen, 2008: 28).

Sonuç olarak arkadaşlık ortamı iş tatmininde önemli bir faktördür. Genel olarak iş ortamını dikkate alındığımızda, personelin çalıştığı kurumda amirlerinden daha fazla iş arkadaşı olduğunu ve daha çok iletişim içinde olduğunu görürüz. Böyle bir ortamında iş arkadaşlarının personele işinde yardımcı olması, onunla pozitif yönde ilişki kurması ve onu ihtiyacı olduğu zamanlarda koruması personelin bulunduğu ortamdan zevk almasına neden olacak ve personelin işinden tatmin olmasını beraberinde getirecektir.

2.4.2.3.ÇALIŞMA KOŞULLARI

Çalışma koşulları yapılan işin türüne göre rahat veya çalışanların yaşam ve sağlığını etkileyecek biçimde zor ve tehlikeli olabilmektedir. Zor çalışma şartları; sıcaklık, hava koşulları, iklim, nem, çalışma ortamındaki ışıklandırma, ses gibi çevresel koşullardan, çalışanın yaşı, cinsiyeti, çalışma esnasında oluşan

istenmeyen durumlar, monotonluk gibi kişisel koşullardan, çalışma takvimi, çalışma zamanı, aşırı gerginlik ve stres gibi kurumsal koşullardan etkilenebilmektedir (Bakotic ve Babic, 2013:207). Bu koşulların iş ortamında olumlu olması personelin iş tatminini sağlarken, koşulların olumsuz olması ise personelin iş tatminsizliğine neden olacaktır.

Baron ve Greenberg (2003)'e göre çalışanlar genel olarak kendilerini fiziki olarak rahat edecekleri çalışma koşullarını tercih ederler. Çalışma koşullarının rahat olmaması durumunda çalışanların mental ve ruhsal durumu bu çalışma koşullarından olumsuz yönde etkilenirler (Marinam, 2007: 25). Gerber (1998)'e göre ise çalışma koşulları çalışanların kurumsal şartlar ile etkileşime geçmesi durumunda oluşur. Çalışma koşulları; psikolojik çalışma koşulları ile işin fiziksel yapısından oluşmaktadır. Fiziksel çalışma koşulları; koruyucu giysi ve ekipmanlar gibi unsurlardan oluşur. Belirtilen fiziki unsurların kurum tarafından sağlanmaması durumun çalışanlar kendi görevlerini yerine getiremezler ve sonuçta iş tatminsizliği oluşur (Adeniji, 2011: 45). Psikolojik unsur ise çalışan ve yöneticinin birbirlerinden karşılıklı beklentilerinden oluşmaktadır. Çalışanlar bu beklenti çerçevesinde daha verimli çalışırlar. Bunun nedenini belirtecek olursak çalışanlar yaptıkları işin yöneticinin beklentilerini karşılayacak derecede tatminkâr olması durumunda fayda elde edecekleri beklentisi içinde daha çok çalışırlar, fakat yöneticilerin beklenti durumundan haberdar değiller ve karşılığında bir yarar beklentileri yok ise üretken ve tatminkâr olmazlar.

Sonuç olarak yapılan araştırmalar çalışma koşullarının iş tatmini üzerinde önemli bir belirleyici unsur olduğunu göstermektedir. Çalışanlar genel olarak kendilerini fiziksel ve ruhsal anlamda rahat edecekleri çalışma koşullarını tercih ederler ve bu koşulların sağlanması durumunda yapılan işten beklenen verimlilik ve tatminlik seviyesi de yükselir.

2.4.2.4. DENETİM

Denetim, personel ile yönetici arasındaki ilişki ile yöneticinin işe olan katkılarını ifade eder. Diğer bir ifadeyle denetim, yöneticinin personele, işe yönelik olarak teknik ve psikolojik yönden yardımcı olmasıdır. Denetim unsurunun çalışan davranışları üzerinde önemli bir etkisi vardır. Kurum çalışanlarını destekleyici davranışları içeren; çalışanları düşünme, etkili iletişim, adil davranma, rehberlik etme vb. davranışları bünyesinde barındıran destekleyici denetim mekanizması, çalışanlar açısından olumlu bir çalışma ortamının oluşması anlamına gelmektedir. Çalışanlara yapılan görevler hakkında geri dönüşüm sağlama, çalışanlarla bilgi paylaşımında bulunma gibi nitelikleri taşıyan destekleyici denetim davranışları çalışanlarda kurumun çalışılabilir bir yer olduğu algısı oluşturur (Peloso, 2004:100).

Denetim görevini yürüten yöneticilerin çalışanlarla kesin ve tam zamanlı iletişim içerisinde olmaları çalışanların kuruma bağlılığının artması

gibi davranışların oluşmasını sağlayarak daha pozitif bir çalışma ortamı oluşmasına yardımcı olur. Brown ve Peterson (1993)'a göre yöneticilerin çalışan personel ile olan etkileşimin niteliği çalışanların iş tatminini etkiler (Peloso, 2004:100). Diğer bir ifadeyle, çalışanları düşünen ve gelişimlerini sağlayacak biçimde yapılan denetim çalışanların iş tatmininin artmasını beraberinde getirecektir. Diğer bir örnek olarak; Carrell, Elbert ve Hatfield (1998)'e göre destekleyici denetimin yapılması ve çalışanların yöneticilerinden olumlu destek alması durumunda iş tatmini artar. Yöneticilerin duyarsız, yetersiz ve dikkatsiz olması beraberinde çalışma ortamında yetersiz denetimi beraberinde getirir ve sonuç olarak çalışanların iş tatmini üzerinde olumsuz etkiye sebep olur (Adeniji, 2011: 44). Yöneticilerin adil olmayan davranışları ve çalışanların problemlerini çözmede yetersiz olmaları beraberinde etkisiz denetimi getirir ve sonuç olarak çalışanların iş tatmini düşer.

2.4.2.5. ÜCRET

Kurum çalışanları ücreti genel olarak kendilerinin kuruma yaptıkları katkılarının yönetim kademesindeki yansıması olarak görürler. Çalışanlar, kuruma yaptıkları katkı ile elde ettikleri geri dönüşümü birbiriyle mukayese ederler ve mukayese sonucunda adaletsizlik algısı oluşursa beraberinde iş tatminsizliği durumu oluşur. Ücret, iş taleplerine, bireysel yeteneklere, kurumsal ücret standartlarına göre adil bir yapı içerisinde düzenlenirse beraberinde iş tatmini söz konusu olur (Chiobiwa,2009: 32).

Belirtildiği üzere ücret, iş tatmininin önemli bir belirleyicisi konumundadır ve ücret ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi açıklamaya çalışan birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalardan bazıları kısaca açıklanacak olursa;

Arnold ve Feldman (1996) yaptıkları çalışmada iş tatmininin belirlenmesinde ücretin çok güçlü bir belirleyici olabileceğini belirtmişlerdir. Arnold ve Feldman (1996) aynı çalışmalarında insanların birçok değişik ihtiyaçlarının bulunduğunu ve bu ihtiyaçların karşılanarak tatmin edilmesinde paranın önemli bir aracı olduğunu belirtmişlerdir (Maniram, 2007: 23).

Locke (1976:1322)' a göre para için duyulan istek insanların fiziki ve güvenlik ihtiyaçlarını tatmin etme ihtiyacından doğmaktadır ve becerikli insanlar "go getters" ücreti bir statü ve tanınma sembolü olarak görürler. Bu açıklamadan yola çıkarak şu belirtebiliriz; ücret veya para konsepti farklı bireyler tarafından farklı anlamlar taşımaktadır.

Bassett (1994)'e göre ücret tek başına çalışanların tatminini arttırır veya azaltır. Bassett'in açıklamasına göre yüksek ücret alan çalışanlar yaptıkları işi beğenmezler veya tatmin edici bir işte çalışmadıkları takdirde işlerinden tatmin olmayabilirler. Oshagbemi (2000)'de Birleşik Krallıkta akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmada ise akademisyenlerin iş dereceleri ve ücret arasında olumlu ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (Luddy, 2005: 45).

Öztürk ve Güzelsoydan aracılığıyla Çukurova bölgesinde bulunan büyük mağazalarda gerçekleştirilen bir araştırmada ücret azlığının personel açısından büyük bir doyumsuzluk faktörü olduğu gözlemlenmiştir (Öztürk ve Güzelsoydan, 2001: 340). Öztürk ve Dündar aracılığıyla kamu personelini motive eden unsurların belirlenmesine yönelik gerçekleştirilen diğer bir çalışmada ise kamu personeli tarafından bir kurumda huzursuzluk sebebi olarak ücret azlığından çok ücret uyumsuzluğunun olduğu ifade edilmiştir (Öztürk ve Dündar, 2003: 65).

Yukarıda örneklenen bazı çalışmalardan görüldüğü üzere ücretin iş tatmini üzerindeki etkisi kişilere göre değişim göstermektedir. Kişinin ihtiyaçlarının yapısı iş tatminini, ücrete ve başka psiko-sosyal gereksinimlere yöneltmektedir. Eğer personel için fizyolojik gereksinimler ön plana çıkmışsa ücret önemi artmakta, eğer psiko-sosyal gereksinimler ön plana çıkarsa ücretin önemi düşmekte, statü, unvan, başarı ve benzeri unsurlar ücretle beraber değerlendirilmektedir (Kaynak, 2000: 260).

2.4.2.6. TERFİ VE İLERLEME İMKÂN LARI

Terfi, kurum çalışanın kurumsal hiyerarşi içerisinde bulunduğu pozisyondan daha fazla sorumluluk alacağı konuma gelmesini sağlayan yukarı yönlü değişimdir. Terfi, kurum çalışanın ücretinin artmasında ve otorite ile kontrol alanının genişlemesinde önemli bir etkidir (Naveed vd., 2011:301). Terfi sayesinde kurum personeli kuruma katkıda bulunduğu algısına varır ve yaptığı işten tatmin olur.

Terfi, kurumlarda teşvik edici bir unsur olarak kullanılabilir. Terfi, kurumsal hedeflere ulaşma noktasında çalışanların kuruma yaptığı katkıdan dolayı çalışanı ödüllendirme yollarından biridir ve kurumun hedefleri ile bireyin hedeflerini senkronize eden bir araç konumundadır. Rosen (1982)'e göre kurumsal hiyerarşide çalışanın pozisyonunu belirleyen ana unsur çalışanın yeteneğidir. Diğer bir ifadeyle yetenek bakımından daha iyi konumda olan çalışanlar kurumsal hiyerarşi içerisinde de daha iyi konumda olacaklardır (Naveed vd., 2011:302).

Clark ve Oswald (1996)'a göre, terfi sisteminin bir yansıması olan ücret artışı, iş tatmini konusunda sabit ücretten daha fazla belirleyici role sahiptir. Shields ve Ward (2001)'a göre, kurumun terfi olanaklarından tatmin olmayan kurum çalışanları kurumlarından ayrılmak için daha istekli olurlar ve bu yönde çaba sarf ederler. Pergamit ve Veum (1989)'a göre ise terfi olanaklarının çalışanlara fırsat sunacak yönde ve adil olması çalışanların iş tatmininin artmasını sağlayacaktır (Naveed vd. 2011: 302).

Robbins (1989)'e göre, çalışanlar kurum içerisinde terfi olanaklarının ve uygulanış biçimlerinin kendi beklentileri doğrultusunda açık ve adil olmasını beklerler. Cockcroft (2001)'a göre ise, adil ve açık bir terfi sisteminin tek başına iş tatminini etkileyen bir faktör olması beklenemez, çünkü çalışanlar kurumun terfi politikalarını olumlu karşılayabilirken kurumun terfi olanaklarından tatmin olmayabilirler. Aynı şekilde çalışanlar kurumun terfi sisteminin adil olmadığı algılayabilirler ve çalışanlarda terfi beklentisi yoksa adil olmayan terfi sistemine rağmen iş tatminlerini sağlayabilirler (Booyesen, 2008: 25).

Öztürk ve Dündar aracılığıyla kamu çalışanlarını motive eden unsurların belirlenmesine yönelik gerçekleştirilen bir araştırmada, kamu personelinin yaptıkları iş oranında ilerleme olanaklarının kendilerine verilmesi, büyük bir motivasyon oluşturacağı ve işlerinden elde edecekleri doyumunu artıracığı ifade edilmiştir (Öztürk ve Dündar, 2003: 65).

Sonuç olarak, yaptıkları işin karşılığı olarak ücretin yanında başarının karşılığı olarak takdir görme, terfi gibi ödüller de bireyin işte yeterli olduğunu hissetmesine, kendine güven duymasına sebep olacaktır. Bu da işteki motivasyonunu ve dolayısıyla tatmini gözle görülür bir şekilde olumlu yönde etkileyecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ALGISI VE KAMU ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Küreselleşme beraberinde getirdiği birçok değişiklikle birlikte günümüz çalışma koşullarında da değişiklikler meydana getirerek kurumların sahip olduğu insan kaynağını çalışma yaşamının merkezine yerleştirmiştir. Bu süreç, nitelikli insan kaynağının kurumların başarı ve verimliliğinde ana unsur olarak görülmesine yol açmıştır. İnsanı ciddiye almayan; beklentilerini, duygularını, tutumla ve davranışlarını anlamaya çalışmayan, kurumsal yapıların günümüz koşullarında varlığını devam ettirmeleri mümkün olmamaktadır.

Günümüz çalışma yaşamında kurumların amaçlarına ulaşmaları, kurumsal yapı içerisindeki personelin belirlenmiş iş tanımlarındaki görev ve sorumluluklarını yerine getirmeleri ile ilişkili olduğu kadar, personelin belirlenmiş rol tanımlarının dışında kalan ve gönüllülük esasına dayanan davranışlar göstermelerine de bağlıdır. Bu noktada kurumsal yapıların ayakta kalması ve varlığını devam ettirebilmesi kurumsal yönetimlerin personelin tutum ve davranışlarını doğru ve sağlıklı bir biçimde kurumsal yapının amaçları doğrultusunda yönetebilmelerine bağlı olmaktadır. Bahsedilen bu davranış biçimleri **Kurumsal Vatandaşlık Davranışı (KVD)** olarak yönetim biliminde kendine yer edinmiş ve son yıllarda üzerinde en çok araştırma yapılan konulardan biri olmuştur. Kurumsal Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ile arasındaki ilişkiyi ve etkisini bilmek, personelin kurum içerisinde bu davranışları sergilemeleri açısından uygun ortamın oluşması noktasında faydası olacaktır. Bu noktadan hareketle çalışmanın temel amacı; Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisini detaylı bir biçimde incelemektir. Ulusal ve yabancı literatürde ortaya koyulan çalışmalarda KVD çeşitli boyutları ile incelenmesine karşın genel olarak bu incelemeler tek denek grupları üzerinde incelenmiştir. Bu çalışma sayesinde KVD algısı ve iş tatmini arasındaki ilişki geniş bir perspektifte ele alınmakla birlikte farklı çalışma alanlarında bulunan üç adet kurum çalışanlarının karşılıklı olarak karşılaştırılması bu alandaki çalışmalara farklı bakış açıları geliştirilmesi noktasında yardımcı olacaktır.

Bu çalışmada Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini üzerindeki Etkisi Van ili ve Bitlis ili ölçeğinde Defterdarlık, Emniyet Müdürlüğü, Sağlık Müdürlüğü çalışanları arasında karşılaştırılmalı olarak yapılmıştır.

3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Araştırmanın kapsamını Van ve Bitlis İllerindeki Defterdarlık, Sağlık Müdürlüğü ve Emniyet Müdürlüğü çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın kapsamı belirlenirken kurumlar içerisinde tek bir grup belirlemek yerine kurum içerisindeki tüm çalışanlar ele alınmak istenmiştir. Kurum içerisindeki tüm personeli içerecek homojen bir araştırmanın daha sağlıklı ve güvenilir tespitler yapılması noktasında önem arz etmektedir.

3.3. ARAŞTIRMANIN KISITLARI

Araştırma yapılan kurumları genel düzeyde ele almak imkânsız olduğundan dolayı araştırma kapsamının Van ve Bitlis illeriyle sınırlı tutulması zorunda kalınması araştırmanın kısıtlarından biridir. Araştırma yapılırken özellikle Van ilinde Emniyet ve Sağlık birimlerinin dağınık yerleşkede bulunmaları ve personelin sürekli vardiya şeklinde bulunmaları, iş yoğunluğu da göz önünde bulundurulduğunda ilgili iki kurumda personel yoğunluğu ve çeşitliliğinin daha çok olduğu yerleşkeler araştırmanın kapsamı içine alınmıştır.

Araştırmanın gözle görülmeyen fakat şiddetle belirtilmeye ihtiyaç olan önemli kısıtlarından biri katı hiyerarşi ve kurumlardaki araştırma kültürünün çok zayıf olmasıdır. Araştırma esnasında bazı kurumlardan gerekli izinler alınmasına rağmen anket uygulama aşamasında idarecilerin özellikle şüpheli ve yardımdan uzak davranışları araştırma kısıtlarından birini oluşturmaktadır. Diğer bir husus ise araştırmaya esas anket formlarının genel bilgiler içerip şahsi hiçbir bilgi içermemesine rağmen genel olarak kurum personelinin mümkün olduğunca anket doldurmaya soğuk bakmaları ve araştırmaya dâhil olmamak için çaba sarf etmeleri en azından anket yapılan alanlarda araştırma kültürünün oluşmadığını göstermesi açısından önemli bir kısıttır.

Anketlerin uygulandığı personelin, sorulara gerçekçi, objektif cevap vermemesi durumunda değişkenler arasındaki ilişkinin gerçekten daha yüksek veya daha düşük çıkması ihtimali bulunmaktadır. Diğer bir ifadeyle araştırmada kullanılan ölçeklerden elde edilen veriler kişilerin bireysel algılamalarından etkilendiğinden, sonuçların ortak yöntem varyansından¹ etkilenebileceği değerlendirilmektedir.

¹ Ortak yöntem varyansı, varyansın ölçeklerin ölçmeye çalıştığı yapılardan ziyade ölçme metoduna dayanmasıdır. Tüm değişkenlerin tek bir anketle ve benzer bir metodoloji ile ölçüldüğü (ankette spesifik maddelerin bulunması, ölçek tiplerinin ve yanıt biçimlerinin benzer olması gibi), kendi kendine değerlendirme yönteminin kullanıldığı, farklı değişkenlere ilişkin değerlendirmelerin aynı değerlendirici tarafından ve aynı zaman dilimi içerisinde yapıldığı çalışmalarda, ortak yöntem varyansı ortaya çıkabilir.

3.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın temel amacı, kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirleyerek, kurumsal vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerine olan etkisini ortaya koymaktır. Çalışmada ayrıca kurumsal vatandaşlık davranışı ve iş tatminin farklı kurum personeline göre farklılık gösterip göstermediği tespit edilmiştir.

3.4.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ

Araştırmanın modeline göre Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ile Kamu Çalışanlarının İş Tatmini arasındaki ilişki ile Kurumsal Vatandaşlık Algısı ve İş tatmini ile Demografik bilgiler arasındaki ilişki incelenmeye çalışılacaktır. Araştırma modelini belirlerken Kurumsal Vatandaşlık Davranışı; özgecilik, vicdanlılık, nezaket, sportmenlik ve sivil erdem olmak üzere beş boyu halinde ele alınmıştır. Aynı şekilde İş Tatmini de; işin kendisi, ücret, ödül, çalışma arkadaşları, terfi olanakları olmak üzere beş boyut altında ele alınmıştır.

3.4.2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmada kullanılacak hipotezleri aşağıda belirtilmiştir;

H1: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı (KVD) Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini ile ilgili tutumları olumlu yöndedir.

H1a: KVD'nın diğergamlık ve centilmenlik boyutu ile İş Tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1b: KVD'nın nezaket ve bilinçlilik boyutu ile İş Tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1c: KVD'nın sivil erdem boyutu ile İş Tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1d: işin kendisi ve ücret tatmini ile KVD arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1e: terfi tatmini ve ödül tatmini ile KVD arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1f: çalışma arkadaşları ile KVD arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini arasındaki ilişki kurumlara göre farklılık göstermektedir.

H2a: İş Tatmini değişkeninin Emniyet, Sağlık ve Defterdarlık kurumları ile ilişkisi birbirinden farklıdır.

H2b: KVD değişkeninin Emniyet, Sağlık, Defterdarlık kurumları ile ilişkisi birbirinden farklıdır.

H3: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini arasındaki ilişki Demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

H3a: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini arasındaki ilişki görev yapılan sınıfa göre farklılık göstermektedir.

H3b: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini arasındaki ilişki kadro pozisyonuna farklılık göstermektedir.

H3c: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini arasındaki ilişki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

H3d: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini arasındaki ilişki öğrenim düzeyine göre farklılık göstermektedir.

H3e: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini arasındaki ilişki personel yaşına göre farklılık göstermektedir.

H3f: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini arasındaki ilişki personelin medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.

H3g: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini arasındaki ilişki personelin cinsiyetine göre farklılık göstermektedir.

H3h: KVD değişkeninin alt boyutlarına göre ilişkisi farklılık göstermektedir.

H3i: İş tatmini değişkeninin alt boyutlarına göre ilişkisi farklılık göstermektedir.

Yukarıdaki hipotezler doğrultusunda Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ve Kamu Çalışanların İş Tatmini arasındaki ilişki araştırılacaktır. Hipotezler genel olarak ele alındığından dolayı alt boyutlar ile ilgili ölçümler bulgular kısmında daha ayrıntılı bir biçimde ele alınacaktır.

3.4.3. EVREN- ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini Bitlis ve Van illerindeki Sağlık, Emniyet, Defterdarlık personeli oluşturmaktadır. Buna göre evren hacmi yaklaşık olarak 7499 olarak belirlenmiştir. Örnek kütleinin yani uygulanacak anket sayısının %95 güven aralığında %5 hata payı ile 357 adet yapılması uygun bulunmuştur (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, Yıldırım, 2004:125). Bahsedilen 357 adet in hesaplanmasında Tablo 1 'den yararlanılmış olup bu tabloda araştırmacılara kolaylık olması bakımından $\alpha= 0.05$ için ± 0.03 , ± 0.05 ve ± 0.10 örnekleme hataları için farklı evren büyüklüklerinden çekilmesi gereken örneklem büyüklüklerine ait değerler yer almaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 49-50)

Evren Büyüklüğü	± 0.03 örnekleme hatası (d)			± 0.05 örnekleme hatası (d)			± 0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Tablo 1 $\alpha= 0.05$ için Örneklem Büyüklükleri

Ancak bazı anketlerin yanlış cevaplanması veya bazı hatalar içermesi ihtimaline karşılık tolerans payı eklenerek örnek kütleinin 363 adet olması uygun görülmüştür. Ana Kütleli oluşturulan unsurlar Tablo 2 ve 3'da gösterilmiştir.

	Bitlis				Van			
	Evren Adedi	Örneklem Adedi	Örneklem %'si	Toleranslı Örneklem	Evren Adedi	Örneklem Adedi	Örneklem %'si	Toleranslı Örneklem
Emniyet	1042	49,6	4,761 %	59,0	2541	121,0	4,761 %	97,0
Sağlık	645	30,7	4,761 %	33,0	2968	141,3	4,761 %	156,0
Defterdarlık	97	4,6	4,761 %	7,0	206	9,8	4,761 %	11,0

Tablo 2: Ana Kütle Kurum Dağılımları

	Evren	Örneklem Adedi	Örneklem %'si	Toleranslı Örneklem	Toleranslı Örneklem %'si
Bitlis	1784	85	4,761%	99,0	5,5%
Van	5715	272	4,761%	264,0	4,6%
Toplam	7499	357	4,761%	363,0	4,8%

Tablo 3: Ana Kütle Total Dağılımlar

Seçilen örnek kütlelerin ana kütleleri tam temsil etmesi ve dağılımın homojen olması gerekliliği göz önünde bulundurularak tabakalı (zümreleme) örnekleme yöntemi² (Yıldırım, Şimşek, 2005:105) kullanılmış olup illere göre emniyet, sağlık ve defterdarlık kuruluşlarının dağılımları örnekleme belirlenmiştir. Tabaka ağırlıklarına göre toleranslı örneklem Bitlis iline ait emniyet birimi 59, defterdarlık birimi 7, sağlık birimi 33, Van iline ait emniyet birimi 97, defterdarlık birimi 11, sağlık birimi 156 adet olarak belirlenmiştir. Ana kütleye ait dağılımlar Tablo 4'de gösterilmektedir;

	ANA KÜTLE ÖRNEKLEMİ	
	<i>Bitlis</i>	<i>Van</i>
Emniyet	59	97
Sağlık	33	156
Defterdarlık	7	11
Toplam	99	264

Tablo 4: Ana Kütle Örneklem Dağılımları

Araştırmada ana kütle seçilirken kurumlarda personel ayırımına gidilmemiştir. Diğer bir ifadeyle kurumlarda statüye bakılmadan kurum personelinin tümü araştırma konusu edilmiştir ve bu sayede kurumlar bütüncül bir yaklaşım açısıyla ele alınmak istenmiştir.

Araştırmanın ve yapılan anketin kontrolü açısından pilot uygulama yapılmaya karar verilmiş olup ana kütlelerin %40'ı belirlenerek 149 adete uygulanmıştır. Pilot uygulamada sayılar belirlenirken yine tabakalı örnekleme yöntemi kullanılmış olup Bitlis iline ait emniyet birimi 21, defterdarlık birimi 2, sağlık birimi 13, Van iline ait emniyet birimi 50, defterdarlık birimi 4, sağlık

² Tabakalı (Zümreleme) Örneklem Yöntemi: Tabakalı örnekleme, sınırları belirlenmiş bir evrende alt tabakalar veya alt birim gruplarının var olduğu durumlarda kullanılır. Burada önemli olan, evren içindeki alt tabakaların varlığından yola çıkarak evren üzerinde çalışmaktır.

birimi 59 adet olarak belirlenmiştir. Pilot Uygulamaya ait örneklem dağılımları Tablo 5’de gösterilmektedir.

	PİLOT UYGULAMA ÖRNEKLEMİ	
	<i>Bitlis</i>	<i>Van</i>
<i>Emniyet</i>	21	50
<i>Sağlık</i>	13	59
<i>Defterdarlık</i>	2	4
<i>Toplam</i>	36	113

Tablo 5:Pilot Uygulama Örneklem Dağılımları

3.4.4. VERİ TOPLAMA ARACI

Araştırmada anket kullanılmıştır ve Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ile İş Tatmini arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Anket iki ana bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci kısmı 7 sorudan oluşan demografik özellikleri belirlemeyi amaçlayan sorulardan oluşmaktadır. Demografik özellikleri belirleme amacı güden kısımda katılımcılara; görev yaptığı sınıf, kadro pozisyonu, çalışma süresi, öğrenim düzeyi, cinsiyet ve medeni hal durumları sorulmuştur.

Anketin ikinci kısmı Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Ölçeği ve İş Tatmini Ölçeği Kullanılmıştır. Kurumsal Vatandaşlık Ölçeği oluşturulurken Organ (1988) tarafından ele alınan boyutları ölçecek sorulardan faydalanılmıştır. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı soruları daha önce yapılmış çalışmalardan derlenmiştir. Sorulardan azami oranda istifade edilen kaynaklar; Sait GÜRBÜZ’ün “*Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İle İlişkisi*” başlıklı doktora tez çalışması, Mahmut ÖZDEVECİOĞLU’nun “*Örgütlerarası Vatandaşlık Davranışları: Teorik Çerçeve ve Bir Ölçek Geliştirme Çabası*” isimli makalesi, Janset Özen İŞBAŞI’nın “*Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama*” isim yüksek lisans tez çalışmalarından oluşmaktadır. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısını oluşturan sorular beş boyuta ayrılmıştır. Sorulardan 8, 9, 10, 11,12. olan 5 soru Diğergamlık, 13, 14, 15, 16. sorulardan oluşan 4 soru *Vicdanlılık*, 17, 18, 19, 20, 21. sorulardan oluşan 5 soru *Centilmenlik*, 22,23, 24, 25. sorulardan oluşan 4 soru *Nezaket*, 26, 27, 28, 29, 30. sorulardan oluşan 5 soru *Sivil Erdem* boyutlarını kapsamaktadır. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısını ölçmeye yarayan ölçek toplam 23 sorudan oluşmaktadır. KVD ölçeği oluşturulurken derlenen soruların her ne kadar güvenilirlik analizi yapılmış olsa

bile, bu araştırmada analizler yeniden yapılmıştır ve buna ait detaylar pilot uygulama başlığı altında ifade edilecektir.

Anketin İş Tatminini ölçmeye yönelik kısmı 21 sorudan oluşmaktadır. Bu sorular oluşturulurken soru dağılımları İş Tatmininin alt boyutları olan; işin kendisi, ücret, terfi, ödöl ve çalışma arkadaşları boyutlarını ölçecek şekilde dağıtılmıştır. İş Tatmini ölçeği hazırlanırken Minnesota İş Tatmin Ölçeđi³ referans alınmış ve buna göre iş tatmin soruları oluşturulmuştur. İş tatmini ölçeğindeki; 31, 32, 33, 34, 35. sorulardan oluşan 5 soru *İşin Kendisi*, 36, 37,38, 39,40. sorulardan oluşan 5 soru *Ücret*, 41, 42, 43. sorulardan oluşan 3 soru *Terfi*, 44, 45, 46. sorulardan oluşan 3 soru *Ödöl*, 47, 48, 49, 50, 51. sorulardan oluşan 5 soru *Çalışma Arkadaşları* boyutlarını ölçmek amacıyla oluşturulmuştur.

Anketler 5’li Likert ölçeği kullanılarak hazırlanmış olup,

- “Kesinlikle Katılıyorum”
- “Katılıyorum”
- “Kararsızım”
- “Katılmıyorum”
- “Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir.

3.4.5. VERİ ANALİZİ

Araştırma sonucu elde edilen cevaplar SPSS 21.0 paket programına veri olarak girildikten sonra aynı program üzerinde analiz edilmiş ve analiz sonuçlarına göre yorumlar yapılmıştır. Anketin birinci kısmında bulunan demografik değişkenlere ilişkin veriler frekans dağılımına tabi tutulmuş ve anlamlı görölen bazı değerler cross-tab araştırması içerisinde karşılaştırılmal olarak sunulmuştur. Anketin ikinci ve üçüncü bölümlerinde ise, tüm anket öncelikle kendi içlerinde güvenilirlik analizine tabi tutulmuş, sonra, regresyon analizi, korelasyon analizi, gibi analizler yapılarak verilerin anlamlılıkları incelenmiştir.

3.4.6. PİLOT UYGULAMA VE NİHAİ ÖLÇEĞİN OLUŞTURULMASI

Çalışmamız için pilot uygulama adeti tabakalı örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir. Tabakalı örnekleme yöntemine, zümrelere göre örnekleme yöntemi adı da verilir. Anakütlenin belirlenen kritere göre tabakalı adı verilen

³ Weiss, Davis, England ve Lofguist (1967) tarafından geliştirilen ölçek Baycan (1985) tarafından Türkçe’ye uyarlanarak geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. (Cronbach alfa = 0,77). Minnesota İş Doyum Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ölçek puanlamasında, Hiç memnun değilim; 1 puan, Memnun değilim; 2 puan, Kararsızım; 3 puan, Memnunum; 4 puan, Çok memnunum; 5 puan olarak değerlendirilmektedir. Ölçekte ters puanlanan madde bulunmamaktadır. Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşmuştur.

daha homojen alt gruplara ayrılması ve bu tabakalardan örnek birimlerinin seçilmesi ile oluşturulan örneklemedir. Tabakalı örneklemenin avantajı; önemli alt anaküteller üzerine dikkati çeker ve araştırma başında önemsiz oldukları kabul edilen farklar bir kenara bırakılır ve bu örnekleme yöntemi ile tahminlerin kesinliğini artırır.

3.4.7. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Güvenilirlik değeri bir ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu verme derecesinin göstergesidir. Yapılan anketin güvenilirliği Cronbach α katsayısı ölçekte yer alan k sorunun homojen bir yapıyı açıklamak üzere bir bütün oluşturup oluşturmadıklarını araştırır.

Sorular arasında negatif korelasyon varsa Cronbach α negatif çıkar. Negatif çıkması güvenilirlik modelinin bozulmasına neden olur.

Cronbach α değeri;

$0,00 \leq \alpha \leq 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir,

$0,40 \leq \alpha \leq 0,60$ ise ölçek düşük güvenilir,

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir,

$0,80 \leq \alpha < 1$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Araştırmada 149 adet veri kullanılarak pilot uygulama için güvenilirlik analizi yapılmış olup bu değer 0.717 olarak bulunmuştur. Bulunan değer 0.60 ile 0.80 aralıklarında yer alması sebebi ile anketin oldukça güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Tablo 6 'da güvenilirlik analizi sonucu yer almaktadır.

Güvenilirlik İstatistiği	
Cronbach's Alpha	Öge Sayısı
,717	44

Tablo 6: Pilot Uygulama Güvenilirlik Analizi

Ek olarak ifade edecek olursak; güvenilirlik değerinin 0.60'ında çıkması ihtimalinde Spss programından elde edilen aşağıdaki tablo da yer alan korelasyon değerlerinden 0.20 nin altında olan (corrected item – total correlation sütunu) yada negatif değere sahip olan soruların öncelikle anketten çıkartılması ve sonrasında kalan sorular için tekrar güvenilirlik analizinin yapılması şeklinde bir yol izlenmesi gerekir. Ancak çalışmamızda çıkan

güvenilirlik değerinin 0,717 olması yeterli olduğu için bu yöneme başvurulmamıştır.

3.5. BÜTÜN ÖRNEKLEME AİT UYGULAMA

3.5.1. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Güvenilirlik analizine ait teorik bilgiler pilot uygulama ana başlığı altında verilmiş olup bu bölümde yalnızca tüm örnekleme ait güvenilirlik test sonuçları ve yorumlarına yer verilmiştir. Ana kütlede yer alan 363 adet anketin şehir ve kurumlara göre dağılımı Tablo 7’de detaylı olarak verilmiştir. Dağılımı verilen anakütleye ait güvenilirlik analizi değeri ise Tablo 8’de yer almaktadır.

		Kurum			Total
		Emniyet	Sağlık	Defterdarlık	
Şehir	Bitlis	59	33	7	99
	Van	97	156	11	264
Total		156	189	18	363

Tablo 7: Anakütlenin şehir ve kurumlara göre dağılımı

Güvenilirlik İstatistiği	
Cronbach's Alpha	Öge Sayısı
.765	363

Tablo 8: Tüm örneklem için güvenilirlik analizi

Spss programında anakütlenin güvenilirlik katsayısı 0.765 olarak bulunmuştur. Bu değer yapılan çalışmanın yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.5.2. FAKTÖR ANALİZİ

Faktör analizi (FA), birbiriyle ilişkili çok sayıda değişkeni bir araya getirerek az sayıda kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenler (faktörler, boyutlar) bulmayı keşfetmeyi amaçlayan çok değişkenli bir istatistik olarak tanımlanabilir (Büyüköztürk, 2002:472). Faktör analizinin amacı aralarında ilişkili olduğu düşünülen çok sayıda değişkenin kolay yorumlanması için daha az sayıdaki temel boyuta indirgemektir.

FA, analiznin amacı dikkate alındığında açıklayıcı ve doğrulayıcı olmak üzere iki temel yöntem ayrılmaktadır. Açıklayıcı faktör analizinde, değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör bulmaya, teori üretmeye yönelik bir işlem söz konusudur. Diğer bir ifadeyle açıklayıcı faktör analizinde araştırmacı araştırma yaptığı konuyla ilgili olarak değişkenler arasındaki ilişkiye yönelik olarak herhangi bir fikrinin veya öngörüsünün olmaması sebebiyle değişkenler arasındaki muhtemel ilişkiyi ortaya çıkarmaya çalışır. Doğrulayıcı faktör analizinde ise değişkenler arasındaki ilişkiye dair daha önce saptanan bir hipotezin test edilmesi söz konusudur (Büyüköztürk, 2002:472).

Faktör analizi çeşitli aşamalardan oluşan bir analiz tekniğidir. Tipik bir faktör analizinde yer alan aşamalar aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Patır, 2009: 72).

1. Problem tanımı ve veri toplama: Bu aşama faktör analizi için gerekli olan hazırlık çalışmalarını kapsayan ilk aşamadır. Bu aşamada faktör analizinin amacı ve faktör analizinde kullanılacak olan değişkenlerin teori, mevcut araştırmalar ve araştırmacının bilgi ve tecrübeleri veya yaptığı ön çalışmaların uygun ölçüm araçları ile ölçülmesi ve makul yöntemlerle verilerin toplanması işlemleri yapılmaktadır.

2. Korelasyon matrisinin oluşturulması: Faktör analizinin ikinci aşaması analiz sürecinin başladığı aşama olup, bu aşamada korelasyon matrisi oluşturulur. Korelasyon matrisi faktör analizinde yer alan değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren bir matristir.

3. Faktör sayısına karar verme: Üçüncü aşama ise, söz konusu veri seti için faktör analizinin uygun olduğuna karar verdikten sonra, oluşturulan korelasyon matrisini baz alarak, faktör çözümünü ortaya koymak amacıyla uygun bir faktör çıkarma (oluşturma) yönteminin seçilmesi ve başlangıç çözümünün oluşturulmasını kapsamaktadır.

4. Faktör Eksen Döndürme (Factor Rotation): Başlangıç faktör analizi çözümüne ulaşıldıktan sonra (başlangıç faktör matrisi) ortaya çıkan faktörlerin yorumlanması ve isimlendirilmesini kolaylaştırmak için faktörleri temsil eden eksenlerde çeşitli manipülasyonlar veya eksen kaydırmaları yapma yoluna gidilir.

Bunların dışında bir araştırmada veri setinin uygun olup olmadığını değerlendirmek için Barlett testi, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testlerinin sonuçlarından yararlanılır.

KMO Testi: Faktör analizinde örneklem büyüklüğünün uygunluğunu test etmek için kullanılır. Yapılan test sonucunda KMO değerinin 0.50'den

düşük çıkması halinde faktör analizine devam edilemez. Bulunan KMO değerine bağlı olarak örneklem büyüklüğü hakkında şu yorumlar yapılabilir;

- 0.50-0.60 arası “kötü”,
- 0.60-0.70 arası “zayıf”,
- 0.70-0.80 arası “orta”,
- 0.80-0.90 arası “iyi”,
- 0.90 üzeri “mükemmeldir”.

KMO değerinin 0.50’den düşük çıkması durumunda, daha fazla anketi yada soru eklemelerini işleme katmak gerekir (Patır, 2009:72).

Bartlett Testi: Verilerin çok değişkenli normal dağılımdan gelip gelmediğini belirlemede kullanılır. Bu test, X^2 (ki kare) değerini verir. Değerin anlamlılık düzeyine bakılır. Anlamlılık düzeyi (değeri); 0.05’ten küçük ise verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiği söylenir ve analize devam edilir. Anlamlılık değeri 0.05’ten büyük ise faktör analizi yapmanın uygun olmadığı sonucuna ulaşılır.

Bu bilgilerden yola çıkarak çalışmamıza faktör analizi uygulanmış olup değerler aşağıdaki gibidir:

KMO ve Bartlett Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterlilik Ölçümü.		,845
	Yaklaşık Ki-Kare	6616,124
Bartlett Küresellik Testi	Serbestlik Derecesi	946
	Önemlilik	,000

Tablo 9: KMO ve Bartlett Testi

Uygulamamız için ilk olarak KMO ve Bartlett testi sonuçlarına Tablo 9’da yer verilmiştir. Kmo test sonucunu 0.845 çıkması sebebi ile örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğunu söyleyebiliriz. Ayrıca yapılan Bartlett testine göre ise (0,00) örneklemin faktör analizi için uygun olduğu belirlenmiştir.

Sorular arasında muhtemel ilişkiyi ortaya koymak adına bundan sonraki aşamada faktör yüklerine yer verilecektir. Tablo 10 ve Tablo 11’de faktör yük değerleri bulunmaktadır.

<i>İfadeler</i>	<i>Faktör 1-1 (Diğergamlık)</i>	<i>Faktör 1-2 (Sivil Erdem)</i>	<i>Faktör 1-3 (Centilmenlik)</i>	<i>Faktör 1-4 (Nezaket)</i>	<i>Faktör 1-5 (Vicdanlılık)</i>
<i>ifade 8</i>	0,796				
<i>ifade 9</i>	0,77				
<i>ifade 10</i>	0,627				
<i>ifade 11</i>	0,518				
<i>ifade 12</i>	0,714				
<i>ifade 13</i>					0,441
<i>ifade 14</i>					0,564
<i>ifade 15</i>					0,505
<i>ifade 16</i>					0,625
<i>ifade 17</i>			0,574		
<i>ifade 18</i>			0,77		
<i>ifade 19</i>			0,731		
<i>ifade 20</i>			0,616		
<i>ifade 21</i>			0,495		
<i>ifade 22</i>				0,52	
<i>ifade 23</i>				0,665	
<i>ifade 24</i>				0,609	
<i>ifade 25</i>				0,503	
<i>ifade 26</i>		0,687			
<i>ifade 27</i>		0,538			
<i>ifade 28</i>		0,734			
<i>ifade 29</i>		0,693			
<i>ifade 30</i>		0,729			

Tablo 10: Kurumsal Vatandaşlık Davranış Algısı Faktör Yükleri

Tablo 10'a bakıldığında KVD'yi kapsayan ifadelere (sorulara) denk gelen en yüksek faktör değerlerine yer verildiği görülmektedir.

İfade 8,9,10,11,12 ye denk gelen değerlerin en yüksek olanları faktör 1-1 de, ifade 13,14,15,16 ya denk gelen değerlerin en yüksek olanları faktör 1-5 'te, ifade 17,18,19,20,21'e denk gelen değerlerin en yüksek olanları faktör 1-3 'te, ifade 22,23,24,25 'e denk gelen değerlerin en yüksek olanları faktör 1-4'te, ifade 26,27,28,29,30' a denk gelen değerlerin en yüksek olanları ise faktör 1-2 ' de toplanmıştır. Bu beş faktör ve yükleri tespit edildikten sonra soruların içerdiği anlamlara göre her bir faktöre isim verilmiştir.

Tablo 10'dan de anlaşılacağı üzere;

Faktör 1-1 Diğergamlık
 Faktör 1-2 Sivil Erdem
 Faktör 1-3 Centilmenlik
 Faktör 1-4 Nezaket
 Faktör 1-5 Vicdanlılık olarak adlandırılmıştır

Adlandırılan bu boyutların her birine güvenilirlik analizi yapılmış boyutların anlamlılığı test edilmiş ve güvenilirlik değerleri Tablo 11'de yer almaktadır. Tüm boyutlara ait Cronbach Alpha değerlerinin 0,60 'ın üzerinde olması sebebi ile boyutların oldukça güvenilir olduğunu söyleyebiliriz.

<i>Boyut</i>	<i>Cronbach alpha</i>
<i>Diğergamlık</i>	0,812
<i>Sivil Erdem</i>	0,735
<i>Centilmenlik</i>	0,706
<i>Nezaket</i>	0,757
<i>Vicdanlılık</i>	0,789

Tablo 11: Kvd Ölçeği Güvenilirlik Katsayıları

<i>İfadeler</i>	<i>Faktör 2-1 (Terfi Tatmini)</i>	<i>Faktör 2-2 (Çalışma Arkadaşları)</i>	<i>Faktör 2-3 (Ücret Tatmini)</i>	<i>Faktör 2-4 (İşin Kendisi)</i>	<i>Faktör 2-5 (Ödül Tatmini)</i>
<i>İfade 31</i>				0,621	
<i>İfade 32</i>				0,672	
<i>İfade 33</i>				0,753	
<i>İfade 34</i>				0,449	
<i>İfade 35</i>				0,673	
<i>İfade 36</i>			0,846		
<i>İfade 37</i>			0,815		
<i>İfade 38</i>			0,809		
<i>İfade 39</i>			0,782		
<i>İfade 40</i>			0,508		
<i>İfade 41</i>	0,705				
<i>İfade 42</i>	0,753				
<i>İfade 43</i>	0,83				
<i>İfade 44</i>					0,944
<i>İfade 45</i>					0,949
<i>İfade 46</i>					0,588
<i>İfade 47</i>		0,817			
<i>İfade 48</i>		0,832			
<i>İfade 49</i>		0,697			
<i>İfade 50</i>		0,658			
<i>İfade 51</i>		0,552			

Tablo 12: İş Tatmini Faktör Yükleri

Tablo 12'ye bakıldığında iş tatminini kapsayan ifadelere (sorulara) denk gelen en yüksek faktör değerlerine yer verildiği görülmektedir.

İfade 31.32.33.34.35'e denk gelen değerlerin en yüksek olanları faktör 2-4' te, ifade 36.37.38.39.40'a denk gelen değerlerin en yüksek olanları faktör 2-3 'te, ifade 41.42.43'e denk gelen değerlerin en yüksek olanları faktör 2-1 'de, ifade 44.45.46'ya denk gelen değerlerin en yüksek olanları faktör 2-5'te, ifade 47.48.49.50.51' e denk gelen değerlerin en yüksek olanları ise faktör 2-2 ' de toplanmıştır. Bu beş faktör ve yükleri tespit edildikten sonra soruların içerdiği anlamlara göre her bir faktöre isim verilmiştir.

Tablo 12'den da anlaşılacağı üzere;

Faktör 2-1 Terfi Tatmini
 Faktör 2-2 Çalışma Arkadaşları
 Faktör 2-3 Ücret Tatmini
 Faktör 2-4 İşin Kendisi
 Faktör 2-5 Ödül Tatmini olarak adlandırılmıştır.

Adlandırılan bu boyutların her birine güvenilirlik analizi yapılmış boyutların anlamlılığı test edilmiş ve güvenilirlik değerleri Tablo 13'de yer almaktadır. Tüm boyutlara ait Cronbach Alpha değerlerinin 0,60 'ın üzerinde olması sebebi ile boyutların oldukça güvenilir olduğunu söyleyebiliriz.

<i>Boyut</i>	<i>Cronbach alpha</i>
<i>Terfi Tatmini</i>	0,779
<i>Çalışma Arkadaşları</i>	0,744
<i>Ücret Tatmini</i>	0,848
<i>İşin Kendisi</i>	0,782
<i>Ödül Tatmini</i>	0,737

Tablo 13: İş Tatmini Alt Boyutları Güvenilirlik Değerleri

3.5.3. KORELASYON ANALİZİ

Korelasyon analizi, serbest ve bağımlı değişkenler arasındaki ilişki düzeyini veya derecesini ölçen analizdir. Şayet analizde tek bir bağımsız değişken varsa, bu tür analize basit korelasyon analizi, birden çok bağımsız değişken söz konusu ise buna da, çoklu korelasyon adı verilir. Korelasyon analizinde amaç; bağımsız değişken (X) değiştiğinde, bağımlı değişkenin (Y) ne yönde değişeceğini görmektir Bilimsel araştırmalarda en çok kullanılan basit korelasyon analizidir. Ortalamadan sapmaların esas alınarak ilişki düzeyinin saptanması için uygulanan testlere korelasyon analizi denir (Yılmaz, 2006:3).

Korelasyon katsayısı, değişkenlerin yönü, etkileşimlerin nasıl olduğu hakkında bilgi verir. Değişkenlerin birbiri arasında etkileşim var mı, varsa etkileşimin çok fazla mı yani kuvvetli mi olduğu ve gözlem gruplarından birinin gözlem değerleri artarken diğeri azalıyor mu yoksa aynı yönde mi değerleri değişiyor olduğu gözlenebilir.

Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değişen değerler alır. Katsayı, etkileşimin olmadığı durumda 0, tam ve kuvvetli bir etkileşim varsa 1, ters

yönlü ve tam bir etkileşim varsa -1 değerini alır. Korelasyon katsayısı genellikle r harfiyle gösterilir. Buna göre; korelasyon katsayısını $-1 \leq r \leq +1$ eşitsizliğiyle gösterebiliriz (Yılmaz, 2006:3).

$r = -1$: Mükemmel negatif bir ilişki

$r = +1$: Mükemmel pozitif bir ilişki

$r = 0$: x ve y arasında bir ilişki görülmemektedir

Bu değerlerin dışında bir katsayı hesaplandığında ise genel olarak korelasyon katsayısı (r) için:

0.0 ile 0.2 Çok zayıf veya ihmal edilebilir bir ilişki

0.2 ile 0.4 Zayıf, düşük ilişki

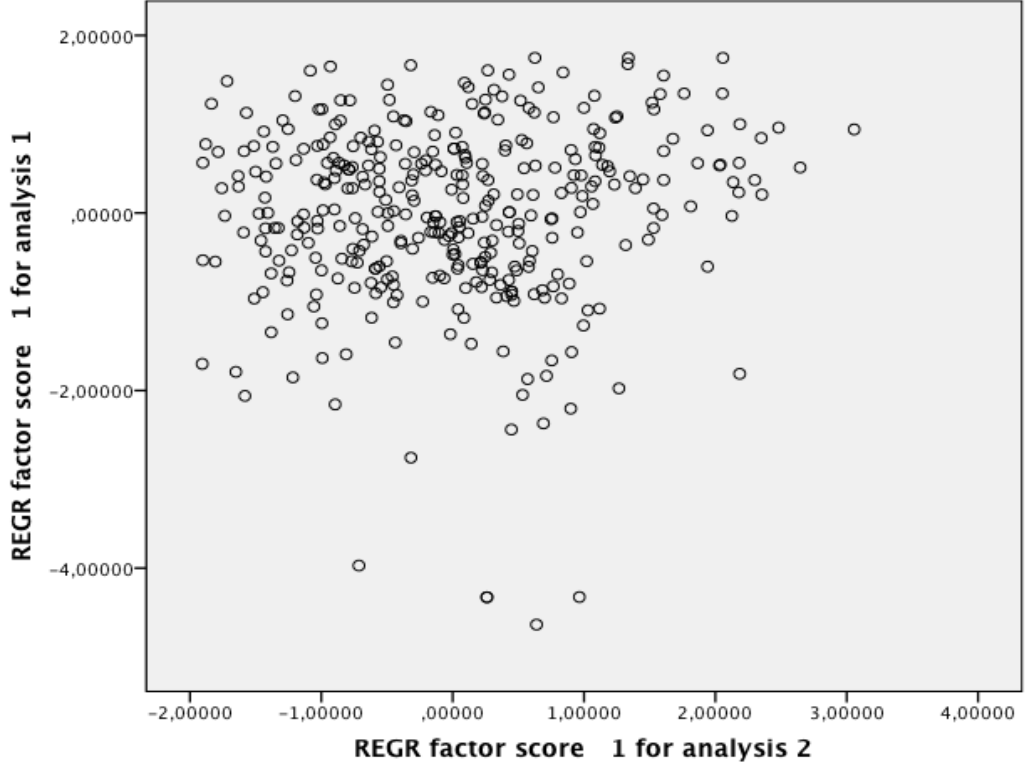
0.4 ile 0.7 orta derecede ilişki

0.7 ile 0.9 Güçlü, yüksek ilişki

0.9 ile 1.0 Çok yüksek ilişki şeklinde yorumlanır.

Korelasyon analizinde kullanılan iki test tekniği bulunmaktadır. Kullanılan veriler normal dağılıma uygun ise Pearson Korelasyon Katsayısı, veriler normal dağılıma uygun değilse Sperman Sıra Korelasyonu hesaplanır. Ayrıca doğrusal ilişki olup olmadığını görebilmek adına serpilme diyagramından faydalanılır.

Serpilme diyagramı, iki farklı değişkenin arasındaki ilişkiyi belirlemek için kullanılır. Aralarındaki ilişkinin sebebi görülemezse de, ilgili iki değişkenin arasında direk olarak bir ilişki bulunup bulunmadığı ve bu ilişkinin ne derece güçlü olduğu görülebilir. Aralarında ilişki bulunan iki değişkenin değerleri diyagramda bir çizgi boyunca uzanacaktır. Karşılık gelen değerler bu çizgiye yaklaştıkça aralarındaki ilişkinin güçlendiği anlaşılır ([www. tr.wikipedia.org](http://www.tr.wikipedia.org)). Kısaca ifade edecek olursak, iki değişken arasında pozitif veya negatif ilişki olup olmadığını belirlemek için serpilme diyagramı kullanılır.



Tablo 14: Serpilme Diyagramı

Tablo 14 'de yer alan serpilme diyagramına bakıldığında yatay ekseninde KVD değişkenini dikey ekseninde ise iş tatmini değişkeni yer almaktadır. Serpilme diyagramı dağılımında yer alan noktaların belli bir düzen içinde yer almaması sebebi ile doğrusal bir ilişkinin olmadığı belirlenerek korelasyon analizi için Sperman Sıra korelasyon testinin uygulanmasına karar verilmiştir.

Çalışmamızın ana hipotezi H_0 : Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini ile ilgili tutumları olumlu olduğu önermesidir. Bu ana hipotez altında söz konusu üç ana boyutu oluşturan alt boyutlara ilişkin alt hipotezler de bulunmaktadır.

Korelasyon analizleri hem ana hipotezimizdeki önermenin kabul edilip edilmeyeceğini hem de alt hipotezler ile ifade ettiğimiz ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı bir düzeyde varlığını ya da yokluğunu test etmemize yardımcı olmaktadır. Fakat bu ilişkinin yönü ve açıklayıcılığı; yani hangi faktörün hangisini ne düzeyde etkilediği ancak regresyon analizleri ile ortaya konabilmektedir. Boyutlara ilişkin regresyon analizleri ise bundan sonraki bölümün konusu olacaktır.

Değişkenler arasındaki korelasyon düzeyleri incelendiğinde, araştırmamızın temel hipotezi olan KVD ve iş tatmininin ilişkisiyle ilgili korelasyon analizi aşağıdaki gibidir.

Korelasyonlar

		1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı (İş Tatmini)	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı (KVD)
	Korelasyon Katsayısı	1,000	,380
Spearman'nın Sıralama Korelasyon Katsayısı	1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı (İş Tatmini)	.	,127
	Anlamlılık (Çift Kuyruklu)		
	N	363	363
	Korelasyon Katsayısı	,380	1,000
	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı (KVD)	,127	.
	Anlamlılık (Çift Kuyruklu)		
	N	363	363

Tablo 15: KVD ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon (H1 Hipotezi)

Görüldüğü üzere KVD ile iş tatmini arasında $r: 0.380$ düzeyinde düşük dereceli pozitif ve anlamlı bir ilişki mevcuttur. Bu bağlamda bireyin sergileyeceği KVD iş tatmininden etkilenebilecektir. Böylece araştırmamızın temel hipotezi korelasyon analizine göre kabul edilmiştir.

Araştırmanın temel hipoteziyle ilgili bu bulgulardan sonra şimdi de alt hipotezlerle ilgili yani ana değişkenlerin alt boyutlarının birbirleriyle ilişkisi incelenecektir. İlk olarak KVD'nin diğergamlık ve centilmenlik boyutu ile İş Tatmini arasındaki ilişki incelenecektir.

Korelasyonlar

		2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (İş Tatmini)	1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (Diğergamlık)	1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 3 (Centilmenlik)
Spearman'ın Sıralama Korelasyon Katsayısı	Korelasyon Katsayısı	1,00		
	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (İş Tatmini)	Anlamlılık (Çift Kuyruklu)	0,00	
	Korelasyon Katsayısı	,308		
	1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (Diğergamlık)	Anlamlılık (Çift Kuyruklu)	,000	
	Korelasyon Katsayısı	,438	,335	1,000
	1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 3 (Centimenlik)	Anlamlılık (Çift Kuyruklu)	,000	,000

Tablo 16: Diğergamlık, Centilmenlik ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon (H1a hipotezi)

Tablo 16'ya bakıldığında iş tatmini ile diğergamlık arasındaki ilişki değeri 0,308'dir. Bu değer iki değişken arasında düşük bir pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu göstermektedir.

Aynı şekilde diğergamlık ile centilmenlik arasındaki ilişki incelendiğinde ilişkinin değerinin 0,335 olduğu görülmektedir. Bu değer iki değişken arasındaki ilişkinin düşük derecede pozitif ve anlamlı olduğu söylenebilir.

Tablodan da anlaşılacağı üzere iş tatmini, centilmenlik ile en fazla ilişkisi olan değişkendir. İlişki değeri 0,438'dir.

Bu aşamadan sonar alt hipotezlerden ikincisi olan KDV'nin nezaket ve vicdanlılık boyutu ile İş Tatmini arasındaki ilişki incelenecektir.

Korelasyonlar

		2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (İş Tatmini)	1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 4 (Nezaket)	1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 5 (Vicdanlılık)
Spearman'ın Sıralama Korelasyon Katsayısı	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (İş Tatmini)	1,000	,210**	,205**
	Korelasyon Katsayısı Anlamlılık (Çift Kuyruklu)	.	,000	,000
	1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 4 (Nezaket)	,210**	1,000	,256**
	Korelasyon Katsayısı Anlamlılık (Çift Kuyruklu)	,000	.	,000
	1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 5 (Vicdanlılık)	,205**	,256**	1,000
	Korelasyon Katsayısı Anlamlılık (Çift Kuyruklu)	,000	,00	.

Tablo 17: Nezaket ve Vicdanlılık ile İş Tatmini Arasındaki Korelasyon (H1b Hipotezi)

Tablo 17'ye bakıldığında iş tatmini ile nezaket arasındaki ilişki değeri 0,210'dur. Bu değer iki değişken arasında düşük bir ilişki olduğunu göstermektedir.

İş tatmini ile vicdanlılık arasındaki ilişki değeri 0,205'tir. Bu değer iki değişken arasında düşük bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Aynı şekilde nezaket ile vicdanlılık arasındaki ilişki incelendiğinde ilişkinin değerinin 0,256 olduğu görülmektedir. Bu değer iki değişken arasındaki ilişkinin düşük derecede olduğu söylenebilir.

Her üç boyutun korelasyon katsayıları birbirine yakın olsa da nezaket boyutunun iş tatmini ile ilişkisinin daha kuvvetli olduğu görülmektedir.

Son olarak ise KVD'nin sivil erdem boyutu ile İş Tatmini arasındaki ilişki incelenecektir.

Korelasyonlar

			2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (İş Tatmini)	1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 2 (Sivil erdem)
Spearman'ın Sıralama Korelasyon Katsayısı	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (İş tatmini)	Korelasyon Katsayısı	1,000	,271**
		Anlamlılık (Çift Kuyruklu)	.	,000
	1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 2 (Sivil Erdem)	N	363	363
		Korelasyon Katsayısı	,271**	1,000
		Anlamlılık (Çift Kuyruklu)	,000	.
		N	363	363

** Korelasyon 0.01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı düzeyde (Çift Kuyruklu).

Tablo 18: Sivil Erdem ile İş Tatmini Arasındaki Korelasyon (H1c Hipotezi)

Tablo 18'de yer alan sonuçlara bakıldığında iş tatmini ile sivil erdem arasındaki ilişki değeri 0,271'dir. Bu değer iki değişken arasında düşük bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Bu aşamaya kadar KVD, iş tatmini arasındaki ilişki ve KVD'nin alt başlıkları olarak ifade edilen nezaket, vicdanlılık, sivil erdem, diğergamlık ve centilmenlik ile ilişkisi incelenmiş olup bundan sonraki aşamada iş tatmininin alt başlıkları olarak ifade edilen işin kendisi, ücret, terfi, ödül tatmini ve çalışma arkadaşları ile ilişkisi incelenecektir.

Korelasyonlar

		2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (KVD)	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 3 (Ücret Tatmini)	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 4 (İşin Kendisi)
	Korelasyon Katsayısı	1,000	,361**	,202**
2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (KVD)	Anlamlılık (Çift Kuyruklu)	.	,000	,000
Spearman'ın Sıralama Korelasyon Katsayısı	Korelasyon Katsayısı	,361**	1,000	,229
2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 3 (Ücret Tatmini)	Anlamlılık (Çift Kuyruklu)	,000	.	,577
	Korelasyon Katsayısı	,202**	,229	1,000
2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 4 (İşin Kendisi)	Anlamlılık (Çift Kuyruklu)	,000	,577	.

Tablo 19: İşin Kendisi ve Ücret Tatmini ile KVD Arasındaki İlişki (H1d Hipotezi)

Tablo 19'a bakıldığında KVD ile ücret tatmini arasındaki ilişki değeri 0,361 olduğu görülmektedir. Bu değer iki değişken arasında zayıf bir ilişki olduğunu göstermektedir.

KVD ile işin kendisi değişkeni arasındaki ilişki değeri ise 0,202'dir. Bu değer iki değişken arasında düşük bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Aynı şekilde işin kendisi ile ücret tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde ilişkinin değerinin 0,229 olduğu görülmektedir. Bu değer iki değişken arasındaki ilişkinin düşük derecede olduğu söylenebilir.

Korelasyonlar

		2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (KVD)	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (Terfi Tatmini)	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 5 (Ödül Tatmini)	
Spearman'ın Sıralama Korelasyon Katsayısı	Korelasyon Katsayısı	1,000	,717**	,653**	
	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (KVD)	Anamlılık (Çift Kuyruklu)	.	,000	,003
	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (Terfi Tatmini)	Anamlılık (Çift Kuyruklu)	,717**	1,000	,543
	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 5 (Ödül Tatmini)	Anamlılık (Çift Kuyruklu)	,000	.	,002
	Korelasyon Katsayısı	,653**	,543	1,000	
	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 5 (Ödül Tatmini)	Anamlılık (Çift Kuyruklu)	,003	,002	.

Tablo 20: Terfi Tatmini ve Ödül Tatmini ile KVD Arasındaki İlişki (H1e Hipotezi)

Tablo 20'ye bakıldığında KVD ile terfi tatmini arasındaki ilişki değeri 0,717 olduğu görülmektedir. Bu değer iki değişken arasında güçlü ve yüksek bir ilişki olduğunu göstermektedir.

KVD ile ödül tatmini değişkeni arasındaki ilişki değeri ise 0,653'tür. Bu değer iki değişken arasında orta dereceli bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Aynı şekilde ödül tatmini ile terfi tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde ilişkinin değerinin 0,543 olduğu görülmektedir. Bu değer iki değişken arasındaki ilişkinin orta derecede olduğu göstermektedir.

Korelasyonlar

		2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (KVD)	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 2 (Çalışma Arkadaşları)
Spearman'ın Sıralama Korelasyon Katsayısı	Korelasyon Katsayısı	1,000	,531**
	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (KVD)	.	,000
	Anlamlılık (Çift Kuyruklu)		
	Korelasyon Katsayısı	,531**	1,000
	2. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 2 (Çalışma Arkadaşları)	,000	.
	Anlamlılık (Çift Kuyruklu)		

Tablo 21: Çalışma Arkadaşları ile KVD Arasındaki İlişki (H1f Hipotezi)

Korelasyon analizinde son olarak Tablo 21'e bakıldığında KVD ile çalışma arkadaşları arasındaki ilişki değerinin 0,531 olduğu görülmektedir. Bu değer iki değişken arasında orta dereceli bir ilişki olduğunu göstermektedir.

3.5.4. REGRESYON ANALİZİ

Bir kriter değişkeni ile bir veya daha fazla sayıda tahmin değişkenleri arasındaki ilgiyi sayısal hale dönüştürmede kullanılan istatistiksel analizdir. Regresyon analizi esas olarak değişkenler arasında ilişkinin niteliğini saptamayı amaçlar.

Tahmin değişkeni olarak bir değişken kullanılırsa basit regresyon, tahmin değişkenleri olarak iki veya daha fazla değişken kullanılırsa çoklu regresyon analizinde söz etmek mümkündür.

Tek Değişkenli Regresyon Analizi: Tek değişkenli regresyon analizi bir bağımlı değişken ve bir bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi inceler. Tek değişkenli regresyon analizi ile bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki doğrusal ilişkiyi temsil eden bir doğrunun denklemi formüle edilir.

Çok Değişkenli Regresyon Analizi: İçinde bir adet bağımlı değişken ve birden fazla bağımsız değişkenin bulunduğu regresyon modelleri çok değişkenli regresyon analizi olarak bilinir.

Regresyon analizi, bilinen bulgulardan, bilinmeyen gelecekteki olaylarla ilgili tahminler yapılmasına izin verir. Regresyon, bağımlı ve bağımsız değişken(ler) arasındaki ilişkiyi ve doğrusal eğri kavramını kullanarak, bir tahmin eşitliği geliştirir. Değişkenler arasındaki ilişki belirlendikten sonra, bağımsız değişken(ler)in skoru bilindiğinde bağımlı değişkenin skoru tahmin edilebilir.

Bağımlı Değişken (y)

Bağımlı değişken, regresyon modelinde açıklanan ya da tahmin edilen değişkendir. Bu değişkenin bağımsız değişken ile ilişkili olduğu varsayılır.

Bağımsız Değişken (x)

Bağımsız değişken, regresyon modelinde açıklayıcı değişken olup; bağımlı değişkenin değerini tahmin etmek için kullanılır.

3.5.4.1. KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ALGISI İLE İŞ TATMİNİNİN KURUMSAL ETKİLERİ (H2 HIPOTEZİ)

Öncelikle KVD ile İş tatmininin etkileri kurumlara göre etkileri ayrı ayrı incelenecektir. Daha sonraki aşamada KVD ile İş tatmininin aynı anda kurumlara göre etkileri incelenecektir.

Bu bölümde amaçlanan; çalışanların iş tatmini ve kurumsal vatandaşlık davranışlarının kurumlara göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesidir. Bu bağlamda hipotezimiz'' H2: Çalışanların kurumsal vatandaşlık davranışı algısı ve iş tatmini arasındaki ilişki kurumlara göre farklılık göstermektedir'' şeklinde oluşturulmuştur.

Öncelikle genel anlamda kurum değişkenin iş tatmini ve kurumsal vatandaşlık davranış algısı arasındaki ilişkinin farklılık gösterip göstermediği, hangi değişkenin kurumlara göre daha yüksek ilişkili olduğu incelenecek olup; daha sonra kurum değişkeni emniyet, sağlık ve defterdarlık olarak anketimizde yer alan sınıflandırmaya göre detaylandırılarak aralarındaki ilişki incelenecektir.

<i>Değişkenler</i>		R^2	β	T	P
<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	,356	0,072	0,464	0,00
<i>KURUM</i>	<i>KVD</i>				

Tablo 22: KVD'nin Kurumsal Etkileri

Tablo 22'ye bakıldığında bağımlı değişkenin kurum bağımsız değişkenin ise KVD olduğu görülmektedir. Tabloda yer alan r^2 değeri düzeltilmiş belirlilik katsayısını ifade etmektedir. B değeri bağımsız değişkenin katsayısını, t değeri T test değerini, P değeri ise anlamlılık düzeyi değerini ifade etmektedir.

** Tablo da yer alan ifadelerin kısa tanımları;

****Belirlilik katsayısı;** regresyon analizinde elde edilen denklemin bağımlı değişkeni ölçme gücü (açıklama oranı) olarak ifade edilir,

****Düzeltilmiş belirlilik katsayısı;** regresyon modellerine eklenen her bağımsız değişkenin bağımlı değişkendeki değişmelerin açıklanma oranını artırması, yani belirlilik katsayısını büyütmesi beklenir. Bu nedenle bağımsız değişken sayısı farklı modellerin karşılaştırılması ve uygun modelin seçimi için düzeltilmiş belirlilik katsayısı hesaplanır.

** **B Değeri; bağımsız** değişkenin aldığı katsayı değeridir.

** **T değeri;** T testine ait sonuç değerini ifade etmektedir.

** **P değeri;** Anlamlılık değeridir. Bulunan değer %5 anlamlılık düzeyi için 0.05ten veya %1 anlamlılık seviyesi için ise 0,01 den küçük ise test edilen değer (null değeri) ile gözlenen değer arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farkın olduğu sonucu çıkarılır. Aksi halde, herhangi bir fark yoktur yorumu yapılacaktır.

Açıklamalar doğrultusunda Tablo 22'de P ile ifade edilen anlamlılık düzeyi 0.05 den düşük olduğu için (p: 0.000) belirtilecek ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir. R^2 değerine bakıldığında ise KVD, kurum değişkeninin 0.356'sını açıklayabilmektedir. Yani KVD değişkeni kurum değişkeni ile %35 lik bir oran ile ilişkilidir. Diğer bir ifadeyle bu değer, KVD regresyon analizi sonucu kurumların belirleyicilik gücünü göstermektedir ve neden sonuç ilişkisinin varlığına işaret etmektedir. β değerine bakıldığında ise, kurumların 0,072 oranında KVD'den etkilendiği anlaşılmaktadır.

Değişkenler		r^2	β	T	P
Bağımlı D.	Bağımsız D.	,432	0,024	0,455	0,00
KURUM	İŞ TATMİNİ				

Tablo 23: İş Tatmininin Kurumsal Etkileri

Tablo 23'e bakıldığında anlamlılık düzeyi 0.05 den düşük olduğu için (p:0.000) belirtilecek ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir. Tablo 23'de r^2 değerine bakıldığında iş tatmini, kurum değişkeninin 0.432'sini açıklayabilmektedir. Yani iş tatmini değişkeni kurum değişkeni ile %43'lük bir oran ile ilişkilidir. Tablo 22 ve Tablo 23'den elde edilen veriler bir arada düşünülüp kıyaslandığında çalışan personelin iş tatminlerinin; yani yaptıkları işten duydukları memnuniyetin, kurumsal vatandaşlık davranışından daha fazla kurum değişkeni ile ilişkilidir. Yapılan bu analizde ankete dâhil olan çalışan personel hangi kurumda olursa olsun iş tatmini unsurlarının kurumsal vatandaşlık davranışına göre daha fazla ilişki içerisinde olduğu görülmektedir.

Aşağıda yer alan iki tabloda emniyet, sağlık, defterdarlık değişkenlerinin kurumlarla olan ilişkisi incelenmiştir. Her iki tablo verilerine bakıldığında değişkenlerin aralarındaki ilişkiyi gösteren r^2 değerleri birbirinden farklılık göstermektedir.

Emniyet, Sağlık ve Defterdarlık Kurumlarının İş Tatmini ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Emniyet</i>	<i>İş Tatmini</i>	0,751	0,43	16,526	0,000
<i>Sağlık</i>		0,772	0,521	19,854	0,000
<i>Defterdarlık</i>		0,757	0,047	4,218	0,000

Emniyet, Sağlık ve Defterdarlık Kurumlarının Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Emniyet</i>	<i>KVD</i>	0,617	0,015	1,213	0,000
<i>Sağlık</i>		0,662	0,064	1,847	0,000
<i>Defterdarlık</i>		0,688	0,02	1,365	0,000

Bu nedenle araştırma başında ifade ettiğimiz H2 hipotezi Kabul edilmelidir. Yani 'Çalışanların kurumsal vatandaşlık davranışı algısı ve iş tatmini arasındaki ilişki kurumlara göre farklılık göstermektedir.' Hipotezi Kabul edilmelidir.

Elde edilen sonuca göre Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini arasındaki ilişki kurumlara göre farklılık göstermektedir.

Farklılığın nasıl olduğu incelenmek istenirse; ilk tabloda yer alan r^2 değerlerine bakıldığında emniyet biriminin iş tatmini değişkenini 0,751, sağlık biriminin iş tatmini değişkenini 0,772 ve defterdarlık biriminin iş tatmini değişkenini 0,757 oranında açıkladığını görmekteyiz. Sadece küçük bir fark ile sağlık biriminin iş tatmini değişkeni ile emniyet ve defterdarlık kurumlarına göre daha fazla ilişkili olduğu tespit edilmiştir. İkinci tabloda ise defterdarlık değişkeninin kurumların vatandaşlık algısı üzerinde daha fazla ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

İş tatmini ve KVD değişkenlerinin kurumsal etkileri ayrı ayrı analiz edildikten sonra her iki değişkenin aynı anda kurumsal etkisi çoklu regresyon analizi yapılarak birlikte incelenecektir.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>T</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	,708	0,026	0,491	0,00
<i>Kurum</i>	<i>İş Tatmini</i>				
	<i>KVD</i>		0,028	0,5	0,00

Tablo 24: KVD ve İş Tatmininin Kurumsal Etkileri

Tablo 24'e bakıldığında bağımlı değişken kurum iken bağımsız değişkenin iş tatmini ve KVD olduğu görülmektedir. Aynı tabloda P olarak ifade edile anlamlılık düzeyi her iki değişkende 0.05 den düşük olduğu için (p:0.000) belirtilecek ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir. İş tatmini ve KVD değişkenleri kurum değişkeninin 0.708'ini açıklayabilmektedir.

Model	Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	t	Anlamlılık
	B	Standart Hata	Beta		
(Sabit)	1,620	,030		53,149	,000
2. Analiz için Regresyon Faktör 1 Puanı 1 (İş Tatmini)	,015	,031	,026	,491	,000
1. Analiz için Regresyon Faktör Puanı 1 (KVD)	,019	,031	,028	,500	,000

a. Bağımlı Değişken: kurum

Tablo 25: KVD ve İş Tatmininin Kurumsal Etkisini İçeren SPSS Katsayı Tablosu

3.5.5. KVD İLE İŞ TATMİNİNİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE GÖRE İLİŞKİSİ (H3 HIPOTEZİ)

3.5.5.1. KVD İLE İŞ TATMİNİN CİNSİYET İLE İLİŞKİSİ (H3G HIPOTEZİ)

Bu bölümde amaçlanan; çalışanların iş tatmini ve kurumsal vatandaşlık davranışlarının çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesidir. Bu bağlamda hipotezimiz ‘‘H3g: Çalışanların kurumsal vatandaşlık davranışı algısı ve iş tatmini arasındaki ilişki cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir’’ şeklinde oluşturulmuştur.

Öncelikle genel anlamda cinsiyet değişkeninin iş tatmini ve kurumsal vatandaşlık davranış algısı arasındaki ilişkinin farklılık gösterip göstermediği, hangi değişkenin cinsiyete göre daha yüksek ilişkili olduğu incelenecek olup; daha sonra cinsiyet değişkeni erkek ve bayan olarak anketimizde yer alan sınıflandırmaya göre detaylandırılarak aralarındaki ilişki incelenecektir.

Bu nedenle ilk etapta bağımlı değişken cinsiyet iken bağımsız değişkenler iş tatmini ve KVD olacaktır.

Tablo 26 değerlerine bakıldığında P değeri yani anlamlılık düzeyi (p: 0,001) 0,005’ten küçük olması sebebi ile analiz edilen ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

R^2 değerine bakıldığında ise iş tatmini ve KVD değişkeni cinsiyet değişkenininin 0,201 ini açıklayabildiği görülmektedir.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	0,201	0,017	0,651	0,001
<i>CİNSİYET</i>	<i>İş Tatmini</i>				
	<i>KVD</i>		0,057	0,02	0,000

Tablo 26: KVD ve İş Tatminin Cinsiyet ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>İş Tatmini</i>	<i>Erkek</i>	0,420	0,017	0,651	0,000
	<i>Bayan</i>	0,200	3,263	0,020	0,002

Tablo 27: İş Tatminin Cinsiyet ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>KVD</i>	<i>Erkek</i>	0,292	1,816	3,564	0,004
	<i>Bayan</i>	0,215	2,182	0,172	0,000

Tablo 28: KVD Değişkenin Cinsiyet ile İlişkisi

Tablo 27 ve Tablo 28’de ise Tablo 26’nın aksine cinsiyet değişkeni erkek ve bayan olmak üzere KVD ile iş tatmini ile ilişkisi analiz edilecektir. Tablo 27’ ye bakıldığında çalışan erkek personelin iş tatmini ile ilişkisi %42’lik bir oran iken; bayan personelin iş tatmini ile ilişki %20’lik bir oranı kapsamaktadır. Bu demek oluyor ki erkek personelin iş tatmini ile ilişkisi bayanlara göre daha anlamlı düzeydedir.

Aynı şekilde Tablo 28’e bakıldığında ankete katılan erkeklerin KVD değişkenini % 29’luk bir oranla açıkladığı, ankete katılan bayan çalışanların ise KVD değişkenini %21’lik bir oranla açıkladığı görülmektedir. Yani erkek personelin kurumsal vatandaşlık davranışı ile ilişkisi daha fazladır sonucuna ulaşabiliriz.

3.5.5.2. KVD İLE İŞ TATMİNİN MEDENİ DURUM İLE İLİŞKİSİ (H3F HİPOTEZİ)

Bu bölümde KVD ve iş tatminin medeni durum değişkeni ile ilişkisi incelenecek olup sonraki aşamada medeni durum değişkeni evli ve bekâr çalışan personel olmak üzere detaylandırılacaktır. Bu bağlamda hipotezimiz ‘‘H3f: Çalışanların Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve İş Tatmini arasındaki ilişki personelin medeni durumuna göre farklılık göstermektedir’’ şeklinde olacaktır.

Bu nedenle çalışmamızda bu aşamada bağımlı değişken medeni durum iken bağımsız değişkenler iş tatmini ve KVD olacaktır. Tablo 29 değerlerine bakıldığında P değeri yani anlamlılık düzeyi (p: 0,001) 0,005’ten küçük olması sebebi ile analiz edilen ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

R^2 değerine bakıldığında ise iş tatmini ve KVD değişkeni medeni durum değişkeninin 0,158 ini açıklayabildiği görülmektedir. Yani genel olarak bakıldığında medeni durum değişkeni, iş tatmini ve KVD değişkenleri ile %15’lik oranla ilişkilidir.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>T</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	0,158	0,033	0,544	0,000
<i>PERSONEL</i>	<i>İş Tatmini</i>				
<i>MEDENİ</i>	<i>KVD</i>		0,182	3,023	0,003

Tablo 29: KVD ve İş Tatmininin Medeni Durum ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>İş Tatmini</i>	<i>Evli</i>	0,341	0,0096	5,357	0,003
	<i>Bekar</i>	0,259	1,756	2,634	0,002

Tablo 30: İş Tatmininin Medeni Durum ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>KVD</i>	<i>Evli</i>	0,305	0,003	3,246	0,002
	<i>Bekar</i>	0,241	2,156	1,467	0,001

Tablo 31: KVD Değişkeninin Medeni Durum ile İlişkisi

Tablo 30 ve Tablo 31’de ise Tablo 29’un aksine medeni durum değişkeni evli ve bekâr olmak üzere KVD ile iş tatmini ile ilişkisi analiz edilecektir. Tablo 30’a bakıldığında çalışan evli personelin iş tatmini ile ilişkisi %34’lük bir oran iken; bekâr personelin iş tatmini ile ilişki %25’lik bir oranı kapsamaktadır. Bu demek oluyor ki evli personelin iş tatmini ile ilişkisi bekâr personele göre daha fazladır.

Tablo 31’e bakıldığında ankete katılan evli personelin KVD değişkenini % 30’luk bir oranla açıkladığı, ankete katılan bekâr çalışanların ise KVD değişkenini %24’lük bir oranla açıkladığı görülmektedir. Yani evli personelin bekâr personele göre kurumsal vatandaşlık davranışı ile ilişkisi daha fazladır sonucuna ulaşabiliriz.

3.5.5.3. KVD İLE İŞ TATMINİN ÖĞRENİM DÜZEYİ İLE İLİŞKİSİ (H3D HİPOTEZİ)

Bu bölümde KVD ve iş tatminin öğrenim düzeyi değişkeni ile ilişkisi, daha sonra ise öğrenim düzeyleri tek tek ele alınarak incelenecektir. Bu bağlamda hipotezimiz ‘H3d: Çalışanların Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve İş Tatmini arasındaki ilişki öğrenim düzeyi durumuna göre farklılık göstermektedir’ şeklinde olacaktır.

Çalışmamızda bu aşamada bağımlı değişken öğrenim düzeyi iken bağımsız değişkenler iş tatmini ve KVD olacaktır. Tablo 32 değerlerine bakıldığında P değeri yani anlamlılık düzeyi (p : 0,003) 0,005’ten küçük olması sebebi ile analiz edilen ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

R^2 değerine bakıldığında ise iş tatmini ve KVD değişkeni öğrenim düzeyi değişkeninin 0,166’sını açıklayabildiği görülmektedir.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	0,166	0,033	0,063	0,003
ÖĞRENİM DÜZEYİ	<i>İş Tatmini</i>				
	<i>KVD</i>		0,06	1,134	0,000

Tablo 32: KVD ve İş Tatminin Öğrenim Düzeyi ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>İş Tatmini</i>	<i>Lise ve Altı</i>	0,124	0,342	0,998	0,000
	<i>Ön Lisans (2 yıllık)</i>	0,235	1,678	1,4578	0,001
	<i>Lisans (4 yıllık)</i>	0,465	3,864	0,234	0,006
	<i>Yüksek Lisans (Master)</i>	0,305	5,1234	4,789	0,002
	<i>Doktora</i>	0,158	0,456	0,112	0,001

Tablo 33: İş Tatmininin Öğrenim Düzeyi ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>KVD</i>	<i>Lise ve Altı</i>	0,234	0,786	0,679	0,000
	<i>Ön Lisans (2 yıllık)</i>	0,302	0,976	0,123	0,000
	<i>Lisans (4 yıllık)</i>	0,467	0,876	0,679	0,000
	<i>Yüksek Lisans (Master)</i>	0,332	0,267	0,235	0,004
	<i>Doktora</i>	0,245	1,58	3,797	0,005

Tablo 34: KVD Değişkeninin Öğrenim Düzeyi ile İlişkisi

Tablo 33 ve Tablo 34’de öğrenim düzeyi değişkeni lise ve altı, ön lisans, lisans, yüksek lisans, doktora olmak üzere KVD ile iş tatmini ile ilişkisi analiz edilecektir.

Tablo 33’e bakıldığında çalışan personelin lise ve altı değişkenin iş tatmini ile ilişkisi %12, çalışan personelin ön lisans değişkenin iş tatmini ile ilişkisi %23, çalışan personelin lisans değişkenin iş tatmini ile ilişkisi % 46, çalışan personelin yüksek lisans değişkeninin iş tatmini ile ilişkisi %30, çalışan personelin doktora değişkeninin iş tatmini ile ilişkisi %15’lik bir oranı kapsamaktadır. Sonuç olarak lisans ve yüksek lisans mezunu personelin iş tatmini ile ilişkisi diğer değişkenlere göre daha fazladır.

Tablo 34’e bakıldığında çalışan personelin lise ve altı değişkenin KVD ile ilişkisi %12, çalışan personelin ön lisans değişkenin iş tatmini ile ilişkisi %23, çalışan personelin lisans değişkenin KVD ile ilişkisi % 46, çalışan personelin yüksek lisans değişkeninin KVD ile ilişkisi %33, çalışan personelin doktora değişkeninin KVD ile ilişkisi %24’lük bir oranı kapsamaktadır. Sonuç olarak lisans ve yüksek lisans mezunu personelin KVD ile ilişkisi diğer değişkenlere göre daha fazladır. Tablo 33 ve tablo 34 sonuçları birlikte

düşünüldüğünde eğitim düzeyi yüksek olan personelin kurumsal vatandaşlık davranışı ve iş tatmini ile ilişkilerinin daha yüksek olduğu ve belir bir eğitim düzeyinden sonra tekrardan düştüğü gözlemlenmektedir.

3.5.5.4. KVD İLE İŞ TATMİNİN ÇALIŞMA SÜRESİ İLE İLİŞKİSİ (H3C HİPOTEZİ)

Bu bölümde ise KVD ve iş tatminin çalışma süresi değişkeni ile ilişkisi incelenecektir. Bu nedenle hipotezimiz ‘‘H3c: Çalışanların Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve İş Tatmini arasındaki ilişki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir’’ şeklinde olacaktır.

Çalışmamızda bu aşamada bağımlı değişken cinsiyet iken bağımsız değişkenler iş tatmini ve KVD olacaktır. Tablo 35 değerlerine bakıldığında P değeri yani anlamlılık düzeyi (p: 0,004) 0,005’ten küçük olması sebebi ile analiz edilen ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

R^2 değerine bakıldığında ise iş tatmini ve KVD değişkeni çalışma süresi değişkeninin 0,079 ‘unu açıklayabildiği görülmektedir.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	0,079	0,039	0,551	0,004
<i>ÇALIŞMA SÜRESİ</i>	<i>İş Tatmini</i>				
	<i>KVD</i>		0,1	1,427	0,001

Tablo 35: KVD ile İş Tatminin Çalışma Süresi ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>İş Tatmini</i>	<i>1 Yıldan Az</i>	0,654	7,876	9,098	0,000
	<i>1-3 Yıl</i>	0,569	1,039	4,082	0,001
	<i>4-6 Yıl</i>	0,356	4,093	1,038	0,003
	<i>7-9 Yıl</i>	0,567	0,928	3,085	0,001
	<i>10 Yıl ve Daha Fazlası</i>	0,325	2,093	0,038	0,000

Tablo 36: İş Tatminin Çalışma Süresi ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	B	t	P
KVD	<i>1 Yılda Az</i>	0,748	0,928	4,233	0,000
	<i>1-3 Yıl</i>	0,641	0,233	3,341	0,000
	<i>4-6 Yıl</i>	0,231	0,123	0,344	0,001
	<i>7-9 Yıl</i>	0,712	0,134	0,565	0,003
	<i>10 Yıl ve Daha Fazlası</i>	0,398	0,456	0,812	0,005

Tablo 37: KVD'nin Çalışma Süresi ile İlişkisi

Tablo 36 ve Tablo 37'de çalışma süresi değişkeni 1 yıldan az, 1-3 yıl, 4-6 yıl, 7-9 yıl, 10 yıl ve daha fazlası olmak üzere KVD ile iş tatmini ile ilişkisi analiz edilecektir.

Tablo 36'ya bakıldığında çalışan personelin 1 yıldan az çalışma süresi değişkenin iş tatmini ile ilişkisi %65, çalışan personelin 1-3 yıl arası çalışma süresi değişkenin iş tatmini ile ilişkisi %56, çalışan personelin 4-6 yıl arası çalışma süresi değişkeninin iş tatmini ile ilişkisi %35, çalışan personelin 7-9 yıl arası çalışma süresi değişkeninin iş tatmini ile ilişkisi %56, çalışan personelin 10 yıl ve daha fazla çalışma süresi değişkeninin iş tatmini ile ilişkisi %32'lik bir oranı kapsamaktadır. Sonuç olarak 7-9 yıl arası çalışan personelin ve 1 yıldan az personelin iş tatmini ile ilişkisi diğer değişkenlere göre daha fazladır. Buradan yola çıkarak kurumlarda uzun süre çalışan (7-9 yıl arası) personelin iş tatmini düzeyinde yüksek olması beklenebilir yada tam tersi düşünülürse iş tatmini yüksek olan personel kurumlarda uzun yıllar çalışmayı tercih etmektedir şeklinde söylenebilir.

Tablo 37'ye bakıldığında çalışan personelin 1 yıldan az çalışma süresi değişkenin KVD ile ilişkisi %74, çalışan personelin 1-3 yıl arası çalışma süresi değişkenin KVD ile ilişkisi %64, çalışan personelin 4-6 yıl arası çalışma süresi değişkeninin KVD ile ilişkisi %23, çalışan personelin 7-9 yıl arası çalışma süresi değişkeninin KVD ile ilişkisi %71, çalışan personelin 10 yıl ve daha fazla çalışma süresi değişkeninin KVD ile ilişkisi %39'luk bir oranı kapsamaktadır. Sonuç olarak 7-9 yıl arası çalışan personelin ve 1 yıldan az personelin ve bu iki değişkeni takip eden 1-3 yıl arası çalışan personelin KVD ile ilişkisi diğer değişkenlere göre daha fazladır.

3.5.5.5. KVD İLE İŞ TATMİNİN PERSONEL YAŞI İLE İLİŞKİSİ (H3E HİPOTEZİ)

Bu bölümde ise KVD ve iş tatminin personel yaşı değişkeni ile ilişkisi incelenecektir. Bu nedenle hipotezimiz ‘H3e: Çalışanların Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve İş Tatmini arasındaki ilişki personel yaşına göre farklılık göstermektedir.’ şeklinde olacaktır.

Çalışmamızda bu aşamada bağımlı değişken personel yaşı iken bağımsız değişkenler iş tatmini ve KVD olacaktır. Tablo 38 değerlerine bakıldığında P değeri yani anlamlılık düzeyi (p: 0,003, ve p:0,000) 0,005’ten küçük olması sebebi ile analiz edilen ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

R^2 değerine bakıldığında ise iş tatmini ve KVD değişkeni personel yaşı değişkeninin 0,258’ini açıklayabildiği görülmektedir.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D</i>	<i>Bağımsız D</i>	0,258	0,182	3,023	0,03
<i>PERSONEL YAŞI</i>	<i>İş Tatmini</i>				
	<i>KVD</i>		0,003	0,544	0,00

Tablo 38: KVD ile İş Tatminin Personel Yaşı ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	B	T	P
<i>İş Tatmini</i>	<i>21 ve Altı</i>	0,780	0,033	0,923	0,004
	<i>22-27 Yaş</i>	0,657	0,234	0,928	0,002
	<i>28-33 Yaş</i>	0,810	0,688	0,497	0,000
	<i>34-39 Yaş</i>	0,789	0,876	0,987	0,000
	<i>40 Yaş ve Üstü</i>	0,687	2,000	2,976	0,001

Tablo 39: İş Tatminin Personel Yaşı ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	B	t	P
<i>KVD</i>	<i>21 Yaş ve Altı</i>	0,345	0,839	1,233	0,000
	<i>22-27 Yaş</i>	0,789	0,231	4,567	0,000
	<i>28-33 Yaş</i>	0,555	0,456	0,976	0,000
	<i>34-39 Yaş</i>	0,879	0,344	0,245	0,002
	<i>40 Yaş ve Üstü</i>	0,895	3,973	4,082	0,004

Tablo 40: KVD Değişkeninin Personel Yaşı ile İlişkisi

Tablo 39 ve Tablo 40’da personel yaşı değişkeni 21 yaş ve altı, 22-27 yaş, 28-33 yaş, 34-39 yaş, 40 yaş ve üstü olmak üzere KVD ile iş tatmini ile ilişkisi analiz edilecektir.

Tablo 39’a bakıldığında 21 yaş ve daha küçük yaşta olan personelin iş tatmini ile ilişkisi %78, 22-27 yaş aralığında olan personelin iş tatmini ile ilişkisi %65, 28-33 yaş aralığında olan personelin iş tatmini ile ilişkisi % 81, 34-39 yaş aralığında olan personelin iş tatmini ile ilişkisi %78, 40 yaş ve daha büyük olan personelin iş tatmini ile ilişkisi %68’lik bir oranı kapsamaktadır. Sonuç olarak 28 ve 33 yaş aralığında çalışan personelin iş tatmini ile ilişkisi diğer değişkenlere göre daha fazladır. Bunu %78’lik bir oran ile 34 ve 39 yaş aralığında çalışan personel takip etmektedir.

Tablo 40’a bakıldığında 21 yaş ve daha küçük yaşta olan personelin KVD ile ilişkisi %34, 22-27 yaş aralığında olan personelin KVD ile ilişkisi %78, 28-33 yaş aralığında olan personelin KVD ile ilişkisi % 55, 34-39 yaş aralığında olan personelin KVD ile ilişkisi %87, 40 yaş ve daha büyük olan personelin KVD ile ilişkisi %89’luk bir oranı kapsamaktadır. Sonuç olarak 40 yaş ve 40 yaşından daha büyük olan personelin KVD ile ilişkisi diğer değişkenlere göre daha fazladır. Bunu %87’lik bir oran ile 34 ve 39 yaş aralığında çalışan personel takip etmektedir.

3.5.5.6. KVD İLE İŞ TATMİNİN KADRO POZİSYONU İLE İLİŞKİSİ (H3B HİPOTEZİ)

Bu bölümde KVD ve iş tatminin kadro pozisyonu değişkeni ile ilişkisi incelenecektir. Bu nedenle hipotezimiz ‘H3b: Çalışanların Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve İş Tatmini arasındaki ilişki kadro pozisyonuna göre farklılık göstermektedir.’ şeklinde olacaktır.

Çalışmamızda bu aşamada bağımlı değişken cinsiyet iken bağımsız değişkenler iş tatmini ve KVD olacaktır. Tablo 41 değerlerine bakıldığında P değeri yani anlamlılık düzeyi (p: 0,002) 0,005’ten küçük olması sebebi ile

analiz edilen ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

R^2 değerine bakıldığında ise iş tatmini ve KVD değişkeni cinsiyet değişkeninin 0,960'ını açıklayabildiği görülmektedir.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	0,96	0,161	1,265	0,002
KADRO	<i>İş Tatmini</i>				
POZİSYONU	<i>KVD</i>		0,156	1,229	0,003

Tablo 41: KVD ile İş Tatminin Kadro Pozisyonu ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>İş Tatmini</i>	<i>Emniyet Amiri ve Komiser</i>	0,234	1,345	0,123	0,000
	<i>Polis Memuru</i>	0,676	2,452	0,576	0,000
	<i>Memur</i>	0,734	4,571	0,546	0,000
	<i>Müdür, Şef</i>	0,788	3,456	0,345	0,003
	<i>Doktor</i>	0,235	0,123	2,456	0,001
	<i>Hemşire</i>	0,678	0,466	3,456	0,000
	<i>Laborant, Tekniker</i>	0,899	0,567	4,567	0,002
	<i>Yardımcı hizmetler</i>	0,567	3,456	0,345	0,004

Tablo 42: İş Tatminin Kadro Pozisyonu ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>KVD</i>	<i>Emniyet Amiri ve Komiser</i>	0,456	1,345	0,098	0,000
	<i>Polis Memuru</i>	0,567	3,788	0,077	0,001
	<i>Memur</i>	0,445	0,345	0,235	0,000
	<i>Müdür, Şef</i>	0,789	0,975	2,565	0,001
	<i>Doktor</i>	0,456	0,123	4,566	0,001
	<i>Hemşire</i>	0,345	0,466	6,657	0,000
	<i>Laborant, Tekniker</i>	0,789	0,087	2,345	0,003
	<i>Yardımcı hizmetler</i>	0,569	0,043	1,325	0,004

Tablo 43: KVD'nin Kadro Pozisyonu ile İlişkisi

42 ve 43 numaralı tablolarda kadro pozisyonu değişkeni emniyet amiri, polis memuru, memur, müdür ve şef, doktor, hemşire, laborant ve tekniker, yardımcı hizmetler olmak üzere KVD ile iş tatmini ile ilişkisi analiz edilecektir.

Tablo 42'ye bakıldığında emniyet amiri değişkeni %23, polis memuru değişkeni %67, memur değişkeni %73, müdür, şef değişkeni %78, doktor değişkeni %23, hemşire değişkeni, %67, laborant-tekniker değişkeni %89, yardımcı hizmetler %56'lık bir oran ile iş tatmini değişkeni ile ilişkilidir.

Tablo 43'e bakıldığında emniyet amiri değişkeni %45, polis memuru değişkeni %56, memur değişkeni %44, müdür, şef değişkeni %78, doktor değişkeni %45, hemşire değişkeni, %34, laborant-tekniker değişkeni %78, yardımcı hizmetler %56'lık bir oran ile KVD değişkeni ile ilişkilidir.

3.5.5.7. KVD İLE İŞ TATMİNİN GÖREV SINIFI İLE İLİŞKİSİ (H3A HİPOTEZİ)

Çalışmamızda bu aşamada bağımlı değişken cinsiyet iken bağımsız değişkenler iş tatmini ve KVD olacaktır. Tablo 44 değerlerine bakıldığında P değeri yani anlamlılık düzeyi (p: 0,003) 0,005'ten küçük olması sebebi ile analiz edilen ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

R^2 değerine bakıldığında ise iş tatmini ve KVD değişkeni görev değişkenininin 0,813 ini açıklayabildiği görülmektedir.

<i>Değişkenler</i>		<i>R Kare</i>	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	0,813	0,09	0,157	0,003
<i>GÖREV SINIFI</i>	<i>İş Tatmini</i>				
	<i>KVD</i>		0,011	0,195	0,002

Tablo 44: KVD ile İş Tatminin Görev Sınıfı ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	R Kare	B	t	P
<i>İş Tatmini</i>	<i>Emniyet Hizmetleri Sınıfı</i>	0,789	3,978	1,876	0,000
	<i>Sağlık Hizmetleri Sınıfı</i>	0,893	2,973	3,872	0,003
	<i>Genel idari Hizmetler Sınıfı</i>	0,456	1,938	2,902	0,002
	<i>Yardımcı Hizmetler Sınıfı</i>	0,934	0,972	3,039	0,001

Tablo 45: İş Tatminin Görev Sınıfı ile İlişkisi

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	B	t	P
<i>KVD</i>	<i>Emniyet Hizmetleri Sınıfı</i>	0,689	2,878	1,903	0,001
	<i>Sağlık Hizmetleri Sınıfı</i>	0,934	1,927	3,028	0,002
	<i>Genel idari Hizmetler Sınıfı</i>	0,874	0,972	2,782	0,000
	<i>Yardımcı Hizmetler Sınıfı</i>	0,678	2,896	3,039	0,001

Tablo 46: KVD Değişkeninin Görev Sınıfı ile İlişkisi

45 ve 46 numaralı tablolarda görev sınıfı değişkeni emniyet hizmetleri, sağlık hizmetleri, genel idari hizmetler ve yardımcı hizmetler sınıfı olmak üzere KVD ile iş tatmini ile ilişkisi analiz edilecektir.

Tablo 45'e bakıldığında emniyet hizmetleri sınıfı %78, sağlık hizmetleri sınıfı %89, genel idari hizmetler sınıfı %45, yardımcı hizmetler sınıfı %93 oranı ile iş tatmini değişkeni ile ilişkilidir. Sonuç olarak iş tatmini değişkeni ile en fazla ilişkili olan sınıf yardımcı hizmetler sınıfıdır.

Tablo 46'ya bakıldığında emniyet hizmetleri sınıfı %68, sağlık hizmetleri sınıfı %93, genel idari hizmetler sınıfı %84, yardımcı hizmetler sınıfı %67 oranı ile KVD değişkeni ile ilişkilidir. Sonuç olarak KVD değişkeni ile en fazla ilişkili olan sınıf sağlık hizmetleri olduğu gözlemlenmektedir.

3.5.6. İŞ TATMİNİ DEĞİŞKENİNİN ALT BOYUTLARI İLE İLİŞKİSİ (H3İ HİPOTEZİ)

Öncelikle, iş tatmini alt boyutlarının genel iş tatmini üzerine etkisi incelenecektir. Bireyin ücret tatmini; yaptığı işten tatmini; iş arkadaşlarından algıladığı destek; ödül tatmini, terfi tatmini incelenerek genel iş tatmini içinde oynadıkları roller görülmeye çalışılacaktır.

Bu bağlamda hipotezimiz 'H3İ: Çalışanların İş Tatmini arasındaki ilişki

iş tatmini değişkeninin alt gruplarına göre farklılık göstermektedir.’ şeklinde olacaktır.

Tablo 47’ye bakıldığında tüm boyutların p:0.000 düzeyinde anlamlı ilişki içinde olduğunu göstermektedir. Terfi tatmini %85, çalışma arkadaşları %78, ücret tatmini %89, işin kendisi %67, ödül tatmini %56 ‘lık bir oran ile iş tatmini değişkeni ile ilişkilidir. Bu durum araştırmamız açısından da iş tatmin tutumuyla ilgili alt boyutlarının tespitindeki başarısını da göstermektedir.

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>İŞ TATMİNİ</i>	<i>Terfi Tatmini</i>	0,856	0,026	0,525	0,000
	<i>Çalışma Arkadaşları</i>	0,789	0,265	5,335	0,000
	<i>Ücret Tatmini</i>	0,897	0,03	0,6	0,000
	<i>İşin Kendisi</i>	0,678	0,214	4,308	0,000
	<i>Ödül Tatmini</i>	0,567	0,008	0,155	0,000

Tablo 47: İş Tatmini Değişkeninin Alt Boyutları ile İlişkisi (Çoklu Regresyon Analizi)

3.5.7. KVD DEĞİŞKENİNİN ALT BOYUTLARI İLE İLİŞKİSİ (H3h Hipotezi)

Bu bölümde KVD alt boyutlarının genel KVD üzerine etkisi incelenecektir. Diğergamlık, sivil erdem, centilmenlik, nezaket, vicdanlılık incelenerek genel KVD içinde oynadıkları roller görülmeye çalışılacaktır.

Bu bağlamda hipotezimiz ‘H3h: Çalışanların kurumsal vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki iş tatmini değişkeninin alt gruplarına göre farklılık göstermektedir.’ şeklinde olacaktır.

Tablo 48’e bakıldığında, tüm boyutların p:0.000 düzeyinde anlamlı ilişki içinde olduğunu göstermektedir. Diğergamlık %67, sivil erdem %89, centilmenlik %76, nezaket %65, vicdanlılık %65 ‘lık bir oran ile KVD değişkeni ile ilişkilidir. Bu durum araştırmamız açısından da KVD ile ilgili alt boyutlarının tespitindeki başarısını da göstermektedir.

<i>Bağımlı D.</i>	<i>Bağımsız D.</i>	r^2	<i>B</i>	<i>T</i>	<i>P</i>
<i>KVD</i>	<i>Diğergamlık</i>	0,678	0,12	2,63	0,000
	<i>Sivil Erdem</i>	0,897	0,232	5,068	0,000
	<i>Centilmenlik</i>	0,762	0,088	1,93	0,000
	<i>Nezakət</i>	0,653	0,415	9,07	0,000
	<i>Vicdanlılık</i>	0,657	0,067	1,466	0,000

Tablo 48: KVD Değişkeninin Alt Boyutları ile İlişkisi (Çoklu Regresyon Analizi)

3.5.8. İŞ TATMİNİ DEĞİŞKENİNİN EMNİYET, SAĞLIK, DEFTERDARLIK KURUMLARI İLE İLİŞKİSİ (H2a Hipotezi)

Bu bölümde iş tatmini değişkeninin emniyet, sağlık ve defterdarlık kurumları ile ilişkisi ayrı ayrı incelenecek olup daha sonra emniyet, sağlık, defterdarlık kurumları ilişkisi toplu halde incelenecektir. Böylelikle emniyet, sağlık ve defterdarlık kurumlarının iş tatmini içindeki oynadıkları roller tespit edilmiş olacaktır.

İlk aşamada iş tatmini ve emniyet kurumu incelenecektir. Yani yapılacak analizde bağımlı değişken iş tatmini, bağımsız değişken ise emniyet olacaktır.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D</i>	<i>Bağımsız D</i>				
<i>İŞ TATMİNİ</i>	<i>Emniyet</i>	0,51	0,103	0,967	0,003

Tablo 49: İş Tatmini Değişkeninin Emniyet Kurumu ile İlişkisi

Tablo 49'a bakıldığında, tüm boyutların p:0.003 düzeyinde anlamlı ilişki içinde olduğunu göstermektedir. R^2 değeri 0,510 olarak tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda ulaşılan R^2 değeri emniyet değişkeninin iş tatmini boyutunun %51'ini açıklayabildiğini göstermektedir.

İkinci aşamada ise iş tatmini ve sağlık kurumu değişkenleri arasındaki ilişki incelenecektir. Yani yapılacak analizde bağımlı değişken iş tatmini, bağımsız değişken ise sağlık kurumu olacaktır.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D</i>	<i>Bağımsız D</i>	0,72	0,145	1,381	0,001
<i>İŞ TATMİNİ</i>	<i>Sağlık</i>				

Tablo 50: İş Tatmini Değişkeninin Sağlık Kurumu ile İlişkisi

Tablo 50'ye bakıldığında, tüm boyutların p:0.001 düzeyinde anlamlı ilişki içinde olduğunu göstermektedir. R^2 değeri 0,720 olarak tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda ulaşılan R^2 değeri sağlık değişkeninin iş tatmini boyutunun %72'sini açıklayabildiğini göstermektedir.

Son aşamada ise iş tatmini ve defterdarlık kurumu değişkenleri arasındaki ilişki incelenecek olup sonrasında emniyet, sağlık ve defterdarlık kurum değişkenlerinin bir arada iş tatmini üzerindeki etkisi incelenecektir. Yapılacak analizde Tablo 51'e bakıldığında bağımlı değişken iş tatmini, bağımsız değişken ise defterdarlık olduğu görülmektedir.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D</i>	<i>Bağımsız D</i>	0,57	0,269	1,085	0,002
<i>İŞ TATMİNİ</i>	<i>Defterdarlık</i>				

Tablo 51: İş Tatmini Değişkeninin Defterdarlık Kurumu ile İlişkisi

Tablo 51'e bakıldığında, tüm boyutların p:0.002 düzeyinde anlamlı ilişki içinde olduğunu göstermektedir. R^2 değeri 0,570 olarak tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda ulaşılan R^2 değeri defterdarlık kurumu değişkeninin iş tatmini boyutunun %57'sini açıklayabildiğini göstermektedir.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D</i>	<i>Bağımsız D</i>	0,86	-0,326	-0,326	0,001
<i>İŞ TATMİNİ</i>	<i>Emniyet</i>		0,420	0,419	0,003
	<i>Sağlık</i>		0,292	0,292	0,004
	<i>Defterdarlık</i>		0,619	0,601	0,000

Tablo 52: İş Tatmini Değişkeninin Emniyet, Sağlık ve Defterdarlık Kurumları ile İlişkisi

Tablo 52'ye bakıldığında, tüm değişkenlerin $p:0.005$ 'ten küçük olması sebebi ile tüm değişkenlerin anlamlı ilişki içinde olduğunu göstermektedir. R^2 değeri 0,860 olarak tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda ulaşılan R^2 değeri emniyet, sağlık, defterdarlık değişkeninin iş tatmin boyutunun %86'sını açıklayabildiğini göstermektedir.

3.5.9. KVD DEĞİŞKENİNİN EMNİYET, SAĞLIK, DEFTERDARLIK İLE İLİŞKİSİ (H2b Hipotezi)

Bu bölümde bir önceki bölümde olduğu gibi KVD değişkeninin emniyet, sağlık ve defterdarlık kurumları ile ilişkisi ayrı ayrı incelenecek olup daha sonra emniyet, sağlık, defterdarlık kurumları ilişkisi toplu halde incelenecektir. Böylelikle emniyet, sağlık ve defterdarlık kurumlarının KVD içindeki oynadıkları roller tespit edilmiş olacaktır.

İlk aşamada KVD ve emniyet kurumu incelenecektir. Yani yapılacak analizde bağımlı değişken KVD, bağımsız değişken ise emniyet olacaktır.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D</i>	<i>Bağımsız D</i>	0,71	0,035	0,326	0,002
<i>KVD</i>	<i>Emniyet</i>				

Tablo 53: KVD Değişkeninin Emniyet Kurumu ile İlişkisi

Tablo 53'e bakıldığında, tüm boyutların $p:0.002$ düzeyinde anlamlı ilişki içinde olduğunu göstermektedir. R^2 değeri 0,710 olarak tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda ulaşılan R^2 değeri emniyet değişkeninin KVD

boyutunun %71'ini açıklayabildiğini göstermektedir.

İkinci aşamada ise KVD ve sağlık değişkenleri arasındaki ilişki incelenecektir. Bağımlı değişken iş tatmini, bağımsız değişken ise sağlık olacaktır.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D</i>	<i>Bağımsız D</i>	0,62	0,123	1,124	0,002
<i>KVD</i>	<i>Sağlık</i>				

Tablo 54: KVD Değişkeninin Sağlık Kurumu ile İlişkisi

Tablo 54'e bakıldığında, tüm boyutların p:0.002 düzeyinde anlamlı ilişki içinde olduğunu göstermektedir. R^2 değeri 0,620 olarak tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda ulaşılan R^2 değeri sağlık değişkeninin iş tatmini boyutunun %62'Sini açıklayabildiğini göstermektedir.

Son aşamada ise KVD ve defterdarlık değişkenleri arasındaki ilişki incelenecek olup sonrasında emniyet, sağlık ve defterdarlık değişkenlerinin bir arada iş tatmini üzerindeki etkisi incelenecektir. Yapılacak analizde Tablo 55'e bakıldığında bağımlı değişken KVD bağımsız değişken ise defterdarlık olduğu görülmektedir.

<i>Değişkenler</i>		r^2	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D</i>	<i>Bağımsız D</i>	0,88	0,418	1,688	0,001
<i>KVD</i>	<i>Defterdarlık</i>				

Tablo 55: KVD Değişkeninin Defterdarlık Kurumu ile İlişkisi

Tablo 55'e bakıldığında, tüm boyutların p:0.001 düzeyinde anlamlı ilişki içinde olduğunu göstermektedir. R^2 değeri 0,88 olarak tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda ulaşılan R^2 değeri defterdarlık değişkeninin iş tatmini boyutunun %88'ini açıklayabildiğini göstermektedir.

<i>Değişkenler</i>		<i>R Kare</i>	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>P</i>
<i>Bağımlı D</i>	<i>Bağımsız D</i>	0,99	1,317	1,321	0,001
<i>KVD</i>	<i>Emniyet</i>		1,297	1,297	0,002
	<i>Sağlık</i>		1,376	1,377	0,004
	<i>Defterdarlık</i>		0,918	0,895	0,000

Tablo 56: KVD Değişkeninin Eğitim, Sağlık ve Defterdarlık Kurumları ile İlişkisi

Tablo 56'ya bakıldığında, tüm değişkenlerin $p:0.005$ 'ten küçük olması sebebi ile tüm değişkenlerin anlamlı ilişki içinde olduğunu göstermektedir. R^2 değeri 0,99 olarak tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda ulaşılan R^2 değeri emniyet, sağlık, defterdarlık kurumları değişkeninin iş tatmin boyutunun %99'unu açıklayabildiğini göstermektedir.

3.6. ÇOK FAKTÖRLÜ VARYANS ANALİZİ (TWO - WAY MANOVA ANALİZİ)

Çok-faktörlü varyans analizinde, bir yada daha fazla bağımsız değişkene ait grupların, iki yada daha fazla bağımlı değişkene ilişkin ortalamaları karşılaştırılır ve ortalamalar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyinde (%95, %99 gibi) anlamlı (önemli) olup olmadığı test edilir. Bu test ile her bir bağımsız değişkene ait gruplar kendi arasında, her bir bağımlı değişkene ilişkin ölçümlere göre ayrı ayrı karşılaştırılır. Çok-faktörlü varyans analizine MANOVA (Multivariate ANOVA) testi de denmektedir.

Çalışmamızda öncelikli olarak bağımlı değişkenin KVD, Van; bağımsız değişken emniyet, sağlık, defterdarlık kurumları olacak şekilde analizler yapılacaktır. Daha sonra aynı ilişki Bitlis ili içinde incelenecektir.

* İlk aşamada analize tabi tutulan örneklem adetleri Tablo 57'de verilmiştir.

Gruplar-Arası Faktör		
		N
Emniyet	0	207
	1	156
Sağlık	0	174
	1	189
Defterdarlık	0	346
	1	17

Tablo 57: Emniyet, Sağlık ve Defterdarlık Kurumlarının Dağılım Adetleri

Tablo 57'ye bakıldığında emniyet biriminde çalışan 156 kişi, sağlık biriminde çalışan 189 kişi, defterdarlık biriminde çalışan ise 17 kişi olduğu görülmektedir.

	Emniyet	Sağlık	Defterdarlık	Ortalama	Standart Sapma	N
	KVD	0	0	1	0,3986416	0,75423873
0		1	0	-0,059091	1,04264174	189
1		0	0	0,0197075	0,96174063	156
VAN	0	0	1	0,6471	0,49259	17
	0	1	0	0,8254	0,38064	189
	1	0	0	0,6218	0,4865	156

Tablo 58: Van İlinde Çalışanların Ve KVD 'nin Emniyet, Sağlık, Defterdarlık Kurumlarına Göre Değişimi

Tablo 58'ye bakıldığında Van ilinde çalışanların ve KVD 'nin emniyet, sağlık, defterdarlık kurumuna göre farklılık gösterdiği tablo değerlerinin farklılığı sebebi ile görülmektedir.

Ancak gözlenen farklılıkların anlamlı olup olmadığını belirlemek içinse Tests of Between-Subjects Effects tablosunu incelememiz gerekir. (Tablo 59)

Gruplar-Arası Etki Testleri						
Kaynak	(Bağımlı Değişken)	Model III Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F (F Test Değeri)	Sig. (Anlamlılık Düzeyi)
Doğrusal model (Corrected Model)	KVD	5,156a	3	1,719	1,729	0,161
	VAN	4,194b	3	1,398	7,401	0,000
Intercept (Sabit)	KVD	1,83	1	1,83	1,841	0,176
	VAN	62,189	1	62,189	329,26	0,000
Emniyet	KVD	1,672	1	1,672	1,682	0,004
	VAN	0,384	1	0,384	2,034	0,000
Sağlık	KVD	1,883	1	1,883	1,895	0,020
	VAN	0,678	1	0,678	3,588	0,049
Defterdarlık	KVD	0,796	1	0,796	0,801	0,031
	VAN	0,395	1	0,395	2,094	0,049
a R Squared (R Kare) = ,014 (Adjusted R Squared (Düzeltilmiş R Kare) = ,006)						
b R Squared (R Kare) = ,058 (Adjusted R Squared (Düzeltilmiş R Kare) = ,050)						

Tablo 59: Van İlinde Çalışanların ve KVD 'nin Emniyet, Sağlık, Defterdarlık Kurumlarına Göre Anlamlılık Düzeyi

Tablonun anlamlılık sütunundaki değerlerden Van ve KVD değişkeninin emniyete bağlı değişiminin ($p = 0,004$, $p = 0,00$; $p > 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu, Van ve KVD değişkeninin sağlık kurumuna bağlı değişiminin ($p = 0,020$, $p = 0,049$; $p < 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu, Van ve KVD değişkeninin defterdarlık kurumuna bağlı değişiminin $p = 0,031$, $p = 0,049$; $p < 0,05$) anlamlı olduğu anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak Van ilinde yer alan ve KVD değişkeni ile sağlık, emniyet, defterdarlık kurumlarını karşılaştırdığımızda üç kurumunda anlamlı ilişki içerisinde birbirini etkilediği gözlemlenmektedir.

* Çalışmamızda bu aşamadan sonra aynı ilişki bağımlı değişkenin KVD, Bitlis; bağımsız değişken emniyet, sağlık, defterdarlık kurumları olacak şekilde analizler yapılacaktır.

	Emniyet	Sağlık	Defterdarlık	Ortalama	Standart Sapma	N
KVD	0	0	1	0,3986416	0,75423873	17
	0	1	0	-0,059091	1,04264174	189
	1	0	0	0,0197075	0,96174063	156
BİTLİS						
	0	0	1	1,4118	0,71229	17
	1	0	0	0,3718	0,48484	156
	0	1	0	0,1746	0,38064	189

Tablo 60: Bitlis İlinde Çalışanların Ve KVD ‘nin Emniyet, Sağlık, Defterdarlık Kurumuna Göre Değişimi

Tablo 60’a bakıldığında Bitlis ilinde çalışanların ve KVD ‘nin emniyet, sağlık, defterdarlık kurumlarına göre farklılık gösterdiği tablo değerlerinin farklılığı sebebi ile görülmektedir.

Gruplar-Arası Etki Testleri						
Kaynak	Bağımlı Değişken	Model III Kareler Toplamı	df	Ortalama Kare	F	Anlamlılık Düzeyi
Doğrusal Model	KVD	5,156a	3	1,719	1,729	0,061
	BİTLİS	25,139b	3	8,38	41,904	0,000
Intercept (Sabit)	KVD	1,83	1	1,83	1,841	0,016
	BİTLİS	54,37	1	54,37	271,879	0,000
Emniyet	KVD	1,672	1	1,672	1,682	0,015
	BİTLİS	0,392	1	0,392	1,961	0,012
Sağlık	KVD	1,883	1	1,883	1,895	0,017
	BİTLİS	0,678	1	0,678	3,389	0,066
Defterdarlık	KVD	0,796	1	0,796	0,801	0,371
	BİTLİS	0,16	1	0,16	0,801	0,371
a R Squared = ,014 (Adjusted R Squared (Düzeltilmiş R Kare) = ,006)						
b R Squared = ,259 (Adjusted R Squared (Düzeltilmiş R Kare) = ,253)						

Tablo 61: Bitlis İlinde Çalışanların Ve KVD ‘nin Emniyet, Sağlık , Defterdarlık Kurumuna Göre Anlamlılık Düzeyi

Tablonun anlamlılık sütunundaki değerlerden Bitlis ve KVD değişkeninin emniyete bağlı değişiminin ($p = 0,015$, $p = 0,012$; $p < 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu, Bitlis ve KVD değişkeninin sağlık kurumuna bağlı değişiminin ($p = 0,017$, $p = 0,066$; $p < 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu, Bitlis ve KVD değişkeninin defterdarlık kurumuna bağlı değişiminin ($p = 0,371$, $p = 0,371$; $p > 0,05$) anlamlı olmadığı anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak Bitlis ilinde yer alan ve KVD değişkeni ile sağlık, emniyet, kurumlarını karşılaştırdığımızda iki kurumun anlamlı ilişki içerisinde birbirini etkilediği ancak defterdarlık değişkeninin anlamsız ilişki içerisinde olduğu gözlemlenmektedir.

* Üçüncü aşamada bağımlı değişkenin Van, İş tatmini; bağımsız değişken emniyet, sağlık, defterdarlık olacak şekilde analizler yapılacaktır.

	Emniyet	Sağlık	Defterdarlık	Ortalama	Standart Sapma	N
İŞ TATMİNİ	0	0	1	0,2568034	0,95441693	17
	0	1	0	0,0694525	0,95216551	189
	1	0	0	0,0584795	1,06038254	156
VAN	0	0	1	0,6471	0,49259	17
	0	1	0	0,8254	0,38064	189
	1	0	0	0,6218	0,4865	156

Tablo 62: Van İlinde Çalışanların ve İş Tatmini'nin Emniyet, Sağlık, Defterdarlık Kurumuna Göre Değişimi

Tablo 62'ye bakıldığında Van ilinde çalışanların ve İş Tatmininin emniyet, sağlık, defterdarlık kurumuna göre farklılık gösterdiği tablo değerlerinin farklılığı sebebi ile görülmektedir.

Gruplar-Arası Etki Testleri						
Kaynak	Bağımlı Değişken	Model III Kareler Toplamı	Df (Serbestlik Derecesi)	Ortalama Kare	F	Anlamlılık Düzeyi
Doğrusal Model	İş Tatmini	2,697a	3	0,899	0,898	0,042
	Van	4,194b	3	1,398	7,401	0,000
Intercept (Sabit)	İş Tatmini	0,857	1	0,857	0,856	0,035
	Van	62,189	1	62,189	329,26	0,000
Emniyet	İş Tatmini	0,176	1	0,176	0,175	0,050
	Van	0,384	1	0,384	2,034	0,155
Sağlık	İş Tatmini	0,085	1	0,085	0,085	0,011
	Van	0,678	1	0,678	3,588	0,049
Defterdarlık	İş Tatmini	0,362	1	0,362	0,361	0,448
	Van	0,395	1	0,395	2,094	0,490
a R Squared = ,007 (Adjusted R Squared (Düzeltilmiş R Kare) = -,001)						
b R Squared = ,058 (Adjusted R Squared (Düzeltilmiş R Kare) = ,050)						

Tablo 63: Van İlinde Çalışanların ve İş Tatminin 'nin Emniyet, Sağlık, Defterdarlık Kurumuna Göre Anlamlılık Düzeyi

Tablonun anlamlılık sütunundaki değerlerden Van ve İş Tatmini değişkeninin emniyete bağlı değişiminin ($p = 0,050$, $p = 0,155$; $p < 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu, Van ve İş Tatmini değişkeninin sağlık kurumuna bağlı değişiminin ($p = 0,011$, $p = 0,049$; $p < 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu, Van ve İş Tatmini değişkeninin defterdarlık kurumuna bağlı değişiminin ($p = 0,448$, $p = 0,490$; $p > 0,05$) anlamlı olmadığı anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak Van ilinde yer alan ve iş tatmini değişkeni ile sağlık, emniyet, kurumlarını karşılaştırdığımızda iki kurumun anlamlı ilişki içerisinde birbirini etkilediği ancak defterdarlık değişkeninin anlamsız ilişki içerisinde olduğu gözlemlenmektedir.

* Dördüncü aşamada bağımlı değişkenin İş tatmini, Bitlis; bağımsız değişken emniyet, sağlık, defterdarlık olacak şekilde analizler yapılacaktır.

	Emniyet	Sağlık	Defterdarlık	Ortalama	Standart Sapma	N
İŞ TATMİNİ						
	0	0	1	0,2568034	0,95441693	17
	0	1	0	-0,0694525	0,95216551	189
	1	0	0	0,0584795	1,06038254	156
BİTLİS						
	0	0	1	1,4118	0,71229	17
	0	1	0	0,1746	0,38064	189
	1	0	0	0,3718	0,48484	156

Tablo 64: Bitlis İlinde Çalışanların ve İş Tatmini'nin Emniyet, Sağlık, Defterdarlık Kurumuna Göre Değişimi

Tablo 64'e bakıldığında Bitlis ilinde çalışanların ve İş Tatmininin emniyet, sağlık, defterdarlık kurumuna göre farklılık gösterdiği tablo değerlerinin farklılığı sebebi ile görülmektedir.

Gruplar-Arası Etki Testleri						
Kaynak	Bağımlı Değişken	Model III Kareler Toplamı	df	Ortalama a Kare	F	Anlamlılık Düzeyi
Doğrusal Model	İş Tatmini	2,697a	3	0,899	0,898	0,044
	bitlis ili	25,139b	3	8,38	41,904	0,000
Intercept (Sabit)	İş Tatmini	0,857	1	0,857	0,856	0,036
	bitlis ili	54,37	1	54,37	271,879	0,000
Emniyet	İş Tatmini	0,176	1	0,176	0,175	0,067
	bitlis ili	0,392	1	0,392	1,961	0,016
Sağlık	İş Tatmini	0,085	1	0,085	0,085	0,018
	bitlis ili	0,678	1	0,678	3,389	0,046
Defterdarlık	İş Tatmini	0,362	1	0,362	0,361	0,045
	bitlis ili	0,16	1	0,16	0,801	0,037
a R Squared = ,007 (Adjusted R Squared (Düzeltilmiş R Kare) = -,001)						
b R Squared = ,259 (Adjusted R Squared (Düzeltilmiş R Kare) = ,253)						

Tablo 65: Bitlis İlinde Çalışanların ve İş Tatmininin 'nin Emniyet, Sağlık, Defterdarlık Kurumuna Göre Anlamlılık Düzeyi

Tablonun anlamlılık sütunundaki değerlerden Bitlis ve İş Tatmini değişkeninin emniyete bağlı değişiminin ($p = 0,067$, $p = 0,016$; $p < 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu, Bitlis ve İş Tatmini değişkeninin sağlık kurumuna bağlı değişiminin ($p = 0,018$, $p = 0,046$; $p < 0,05$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu, Van ve İş Tatmini değişkeninin defterdarlık kurumuna bağlı değişiminin ($p = 0,045$, $p = 0,037$; $p < 0,05$) anlamlı olduğu anlaşılmaktadır.

Sonuç olarak Bitlis ilinde yer alan ve iş tatmini değişkeni ile sağlık, emniyet, defterdarlık kurumlarını karşılaştırdığımızda üç kurumunda anlamlı ilişki içerisinde olduğu gözlemlenmektedir.

3.7. DEMOGRAFİK BULGULAR

Araştırmaya dahil olan örnek külenin yaş, eğitim, cinsiyet, görev sınıfları, çalışma süresi, kadro pozisyonu, medeni durumuna göre dağılımları incelenmiştir.

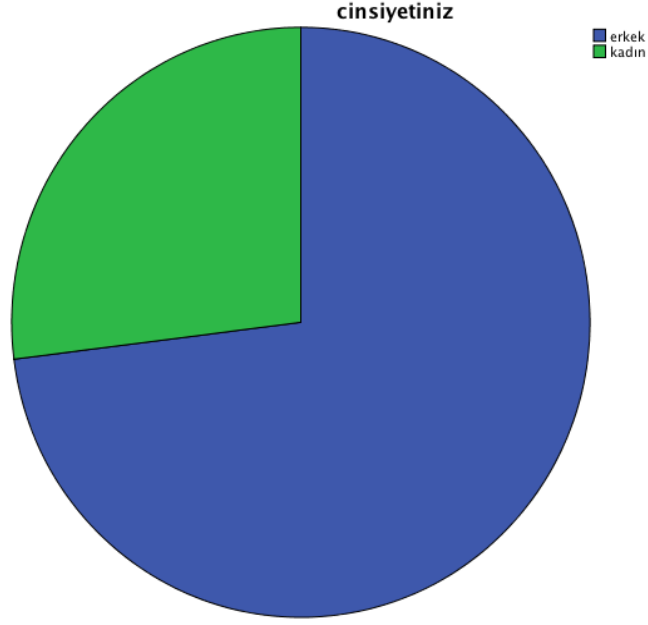
Yaş, eğitim, cinsiyet, görev sınıfları, çalışma süresi, kadro pozisyonu, medeni durumuyla ilgili hipotezlerimizin olmaması ve bu demografik faktörlere araştırmamızın boyutlarında farklılaşma olmayacağını beklediğimiz için bu değişkenlere ilişkin varyans analizi yapılmayacaktır.

3.7.1 CİNSİYETE GÖRE DAĞILIM VE GRAFİĞİ

Kurumlarda uygulanan anketin % 73 'ü erkeler tarafından cevaplanırken %27'si bayanlar tarafından cevaplanmış olup bu yüzdesel ifadeler 265 adet erkek ve 98 adet bayanı temsil etmektedir.

		Frekans	Yüzdelik Değişim
Cinsiyet	Erkek	265	73,0
	Kadın	98	27,0
	Toplam	363	100,0

Tablo 66: Personelin Cinsiyete Göre Dağılım Tablosu ve Grafiği

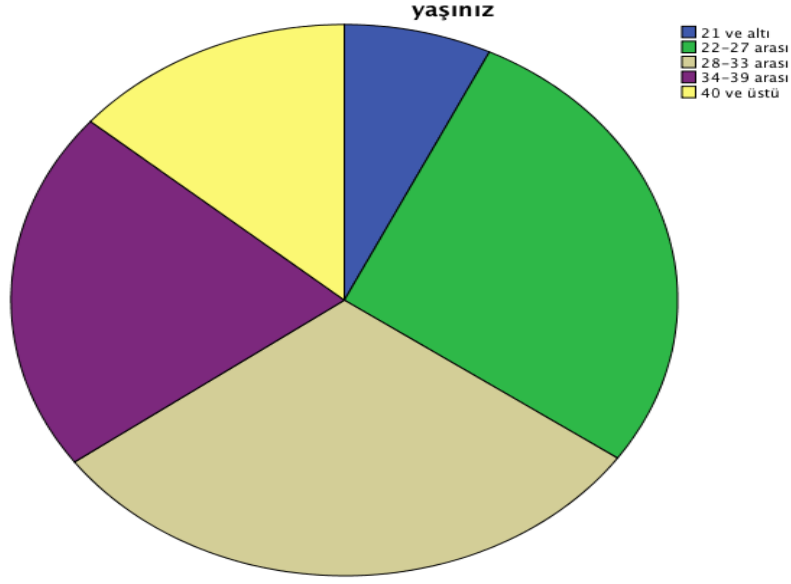


3.7.2. YAŞA GÖRE DAĞILIM VE GRAFİĞİ

Kurumlarda uygulanan anketin en yüksek oranda % 30 'u 28-33 yaş arası ; %27,5'ı 22-27 yaş arasını temsil etmektedir.

	Frekans	Yüzde
Yaş		
21 ve altı	26	7,2
22-27 arası	100	27,5
28-33 arası	110	30,3
34-39 arası	77	21,2
40 ve üstü	50	13,8
Total	363	100,0

Tablo 67: Personelin Yaşa Göre Dağılım Tablosu ve Grafiği



	Cinsiyet		Total	
	erkek	kadın		
Yaş				
	21 ve altı	10	16	26
	22-27 arası	63	37	100
	28-33 arası	93	17	110
	34-39 arası	57	20	77
	40 ve üstü	42	8	50
Toplam	265	98	363	

Tablo 68: Personelin Cinsiyet ve Yaşa Göre Dağılım Tablosu

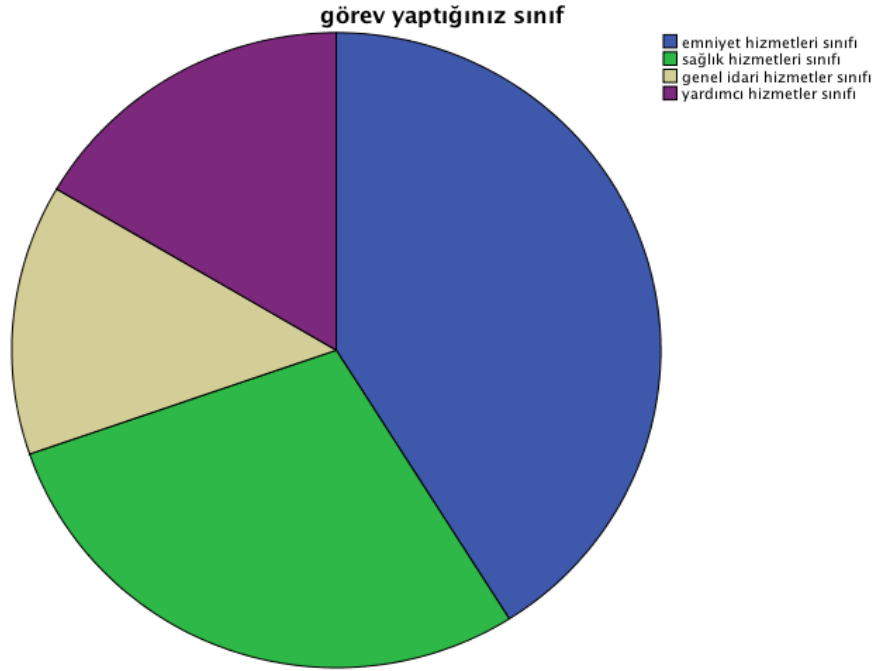
Tablo 68'e bakıldığında cinsiyet değişkenine göre yaş grupları incelendiğinde 63 adet erkek çalışan 22-27 yaş arası, 93 adet erkek çalışan 28-33 yaş aralığında; 37 adet kadın çalışan 22-27 yaş arası, 17 adet kadın çalışan ise 28-33 yaş arasında olduğu görülmektedir.

3.7.3 GÖREV SINIFLARINA GÖRE DAĞILIM VE GRAFİĞİ

Araştırmaya dâhil olan örnek kütleinin görev yapılan sınıflara göre dağılımını belirten frekans dağılımı tablosu aşağıdaki gibidir.

		Frekans	Yüzdelerik Değişim
Görev Sınıfı	emniyet hizmetleri sınıfı	149	41,0
	sağlık hizmetleri sınıfı	104	28,7
	genel idari hizmetler sınıfı	50	13,8
	yardımcı hizmetler sınıfı	60	16,5
	Total	363	100,0

Tablo 69: Personelin Görev Sınıfına Göre Dağılım Tablosu ve Grafiği



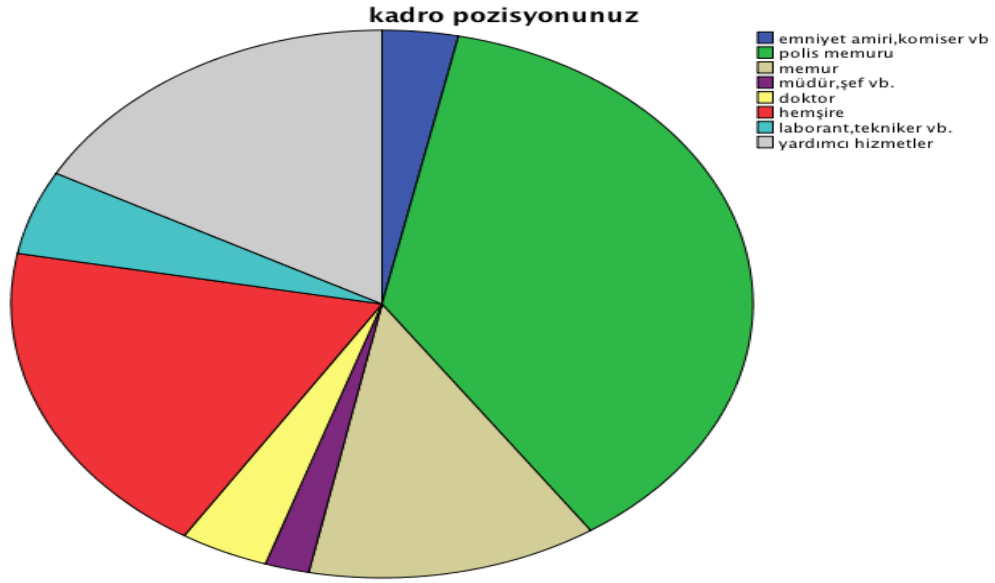
Tablo 69 'a bakıldığında en fazla çalışan sayısına sahip olan görev sınıfının 149 adet ile emniyet hizmetleri olduğu görülmektedir.

3.7.4. KADRO POZİSYONUNA GÖRE DAĞILIM VE GRAFİĞİ

Tablo 70'de kadro pozisyonlarının frekans dağılımları ve yüzdelerik değişimleri yer almaktadır. Kadro pozisyonları tabloda tek tek incelendiğinde en fazla %37,2 lik bir oranla polis memurlarından oluştuğu görülmektedir.

Kadro Pozisyonunuz	Frekans	Yüzelik Değişim
emniyet amiri,komiser vb	12	3,3
polis memuru	135	37,2
memur	46	12,7
müdür,şef vb.	7	1,9
Kadro Pozisyonu doktor	14	3,9
hemşire	69	19,0
laborant,tekniker vb.	18	5,0
yardımcı hizmetler	62	17,1
Total	363	100,0

Tablo 70: Kadro Pozisyonuna Göre Dağılım Tablosu ve Grafiği

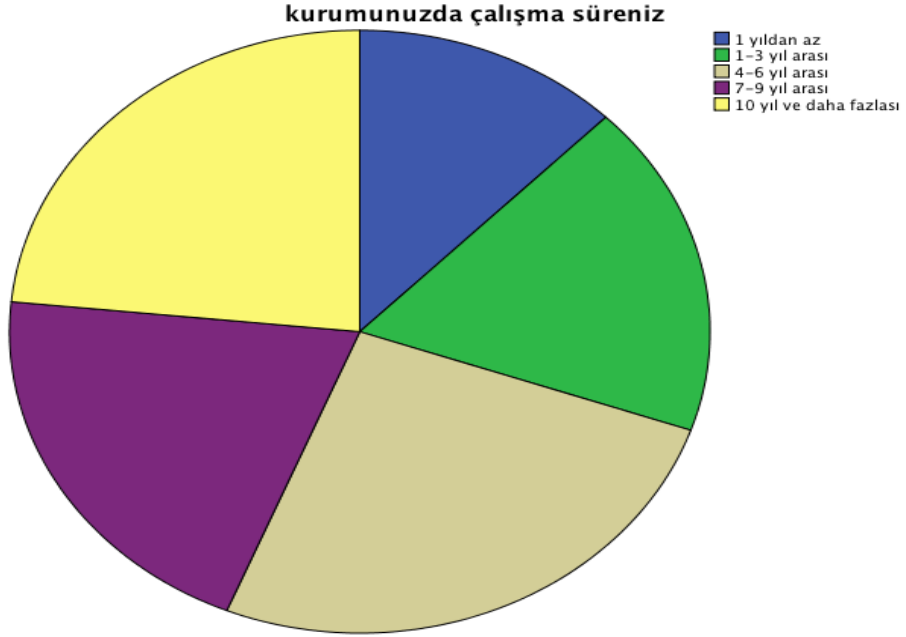


3.7.5. KURUMDA ÇALIŞMA SÜRESİNE GÖRE DAĞILIM VE GRAFİĞİ

Kurumda çalışma süresi Tablo 71’de tek tek incelendiğinde an fazla 94 çalışanın çalışma sürelerinin 4-6 yıl arasında olduğu gözlemlenmektedir.

	Frekans	Yüdelik Değişim	
Çalışma Süresi	1 yıldan az	45	12,4
	1-3 yıl arası	65	17,9
	4-6 yıl arası	94	25,9
	7-9 yıl arası	74	20,4
	10 yıl ve daha fazlası	85	23,4
	Total	363	100,0

Tablo 71: Kurumda Çalışma Süresine Göre Dağılım Tablosu ve Grafiği

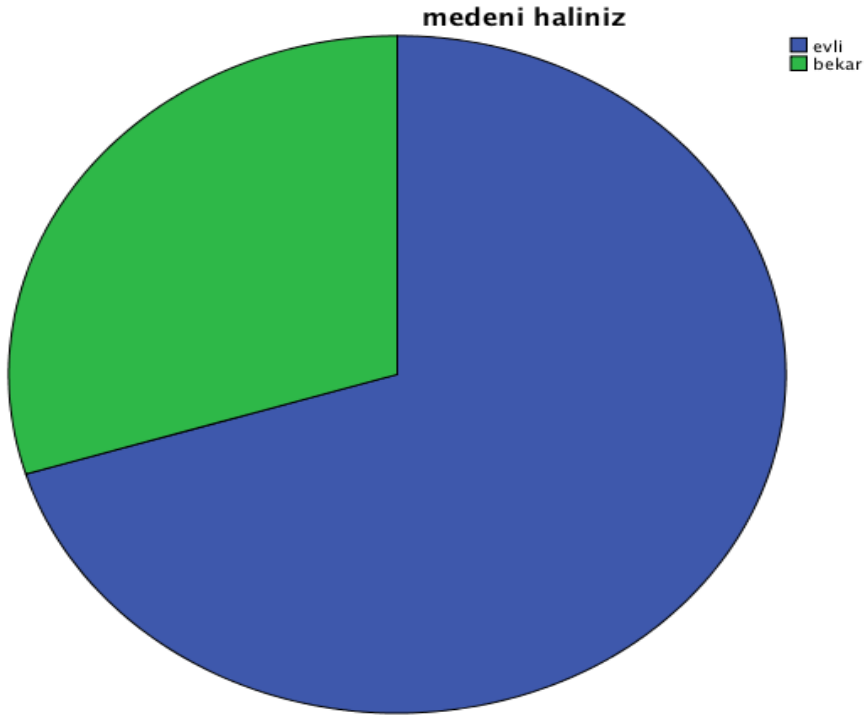


3.7.6. MEDENİ DURUMA GÖRE DAĞILIM VE GRAFİĞİ

Çalışmamızda yer alan 255 kişi evli, 108 kişi ise bekârdır. %70 lik bir oran ile çalışmamızın oluşturan kişilerin evli olduğu Tablo 72 'den anlaşılmaktadır.

		Frekans	Yüzdelerik Değişim
Medeni Durum	evli	255	70,2
	bekar	108	29,8
	Total	363	100,0

Tablo 72: Medeni Duruma Göre Dağılım Tablosu ve Grafiği

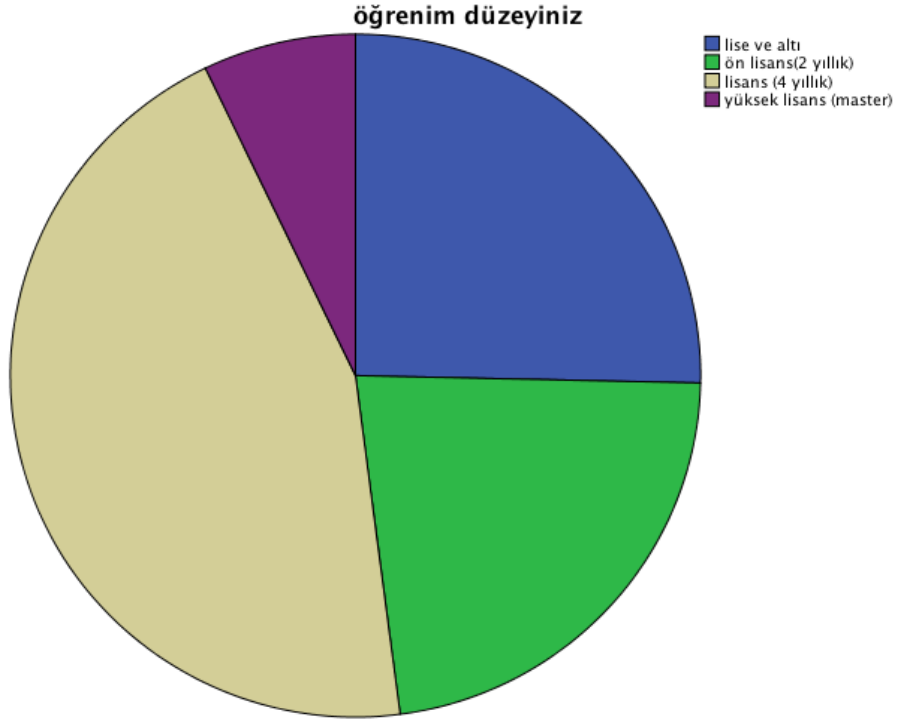


3.7.7. ÖğRENİM DÜZEYİNE GÖRE DAğILIM TABLOSU VE GRAFİğİ

Yapılan anket çalışmasında 92 kişi lise ve altı eğitim düzeyinde, 82 kişi 2 yıllık okul mezunu, 163 kişi lisans mezunu, 26 kişi yüksek lisans mezunudur. Tablo 73'e bakıldığında kurumlarda çalışan personelin %44'lk kısmının 4 yıllık okul mezunu olduğu görülmektedir.

öğrenim düzeyiniz				
	Frekans	Yüzdelerik Değişim	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
	lise ve altı	92	25,3	25,3
	ön lisans(2 yıllık)	82	22,6	47,9
Valid	lisans (4 yıllık)	163	44,9	92,8
	yüksek lisans (master)	26	7,2	100,0
	Total	363	100,0	100,0

Tablo 73: Öğrenim Düzeyine Göre Dağılım Tablosu ve Grafiği



SONUÇ

Çalışmamız, Bitlis ve Van illerinde Emniyet, Sağlık ve Defterdarlık kurumlarında çalışan personelin kurumsal vatandaşlık davranışı algılarının iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamaktadır. Araştırmada KVD ve iş tatmini olmak üzere iki ana boyut esas alınmıştır. KVD; diğergamlık, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem boyutlarından İş Tatmini; işin kendisi, terfi tatmini, ödül tatmini, çalışma arkadaşları, ücret tatmini boyutlarından oluşmaktadır.

Çalışmamızın hipotezlerini inceleyecek olursak;

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı (KVD) Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini ile ilgili tutumları olumlu yöndedir şeklindeki hipotezimizin sonucunda (r: 0.380) düzeyinde düşük dereceli pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırma sonucuna göre kurumsal vatandaşlık davranışı algısının kamu çalışanlarının iş tatmini üzerinde etkisi olduğunu sonucuna varılmaktadır.

KVD'nin alt boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmamıza göre, bireysel kurumsal vatandaşlık davranışları olarak nitelendirdiğimiz diğergamlığın iş tatmini ile ilişkisi (r: 0,335), centilmenliğin ise (r: 0,438) düzeyinde düşük dereceli pozitif anlamlı ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuca göre KVD'nin bireysel boyutları ile iş tatmininin birbirileriyle ilişkili olduğu görülmekle birlikte, centilmenlik boyutunun iş tatmini ile daha yüksek derecede ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

KVD'nin nezaket ve bilinçlilik boyutu ile İş Tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi neticesinde nezaket boyutunun (r: 0.210), bilinçlilik (Vicdanlılık) boyutunun (r:0,205) düzeyinde iş tatmini ile düşük dereceli pozitif ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuca göre nezaket ve vicdanlılık boyutunun iş tatmini ile olan ilişkisi, centilmenlik ve diğergamlık boyutuna göre daha düşük düzeydedir. Diğer bir ifadeyle centilmenlik ve diğergamlık boyutlarının çalışanlarının iş tatminini etkilemesi daha yüksek bir düzeydedir diyebiliriz.

KVD'nin sivil erdem boyutu ile İş Tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi neticesinde ise sivil erdem boyutunun (r: 0,271) düzeyinde iş tatmini ile düşük dereceli pozitif ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Buraya kadar yapılan araştırma sonuçlarını değerlendirecek olursak KVD'nin bireysel boyutlarının iş tatmini üzerinde kurumsal boyutlara oranla daha fazla etkili olduğunu söyleyebiliriz.

KVD ile iş tatmininin alt boyutları ile ilişkisini inceleyecek olursak; KVD ile ücret tatmini arasında (r: 0,361), KVD ile işin kendisi arasında (r:

0,202), KVD ile terfi tatmini arasında (r: 0,717), KVD ile ödül tatmini arasında (r: 0,653), KVD ile çalışma arkadaşları arasında (r: 0,531) düzeyinde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Sonuçları incelediğimizde işin kendisinin personel tarafından KVD gösterilmesi noktasında diğer değişkenlere göre fazla etkisinin olmadığı görülmektedir. İlginç olan diğer bir sonuç ise ücret tatmininin diğer değişkenlere oranla KVD gösterilmesi noktasında fazla etkili olmamasıdır. Araştırma sonucuna göre personelin KVD göstermelerini sağlayan motive edici unsurlar işin kendisinden ve ücret tatmininden ziyade; çalışma arkadaşları, ödül tatmini ve terfi imkânlarıdır. Kurumlarda yaptığımız araştırmaya göre personel adil bir terfi ve ödül sistemi ile birlikte çalışma arkadaşları ile ilişkilerinin olumlu olması durumunda KVD'ni göstermede daha istekli olacaklardır.

Çalışanların Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve İş Tatmini arasındaki ilişki kurumlara göre farklılık gösterir hipotezinde, yapılan araştırma sonucunda; r^2 değerlerine bakıldığında emniyet biriminin KVD değişkenini 0,617, sağlık biriminin KVD değişkenini 0,662 ve defterdarlık biriminin KVD değişkenini 0,688 oranında açıkladığını sonucuna varmaktayız. Bu sonuca göre KVD gösterilmesi kurumlara göre değişmektedir ve KVD oranları birbirilerine yakın olmasına rağmen en düşük oran Emniyet Kurumunda en yüksek oran ise Defterdarlık kurumunda olmaktadır. Emniyet kurumunda KVD'nin nazaran düşük olması terfi ve ödül sistemindeki dengesizliklerden kaynaklanabilmektedir. KVD'nin defterdarlık kurumunda yüksek olması ise Maliye Bakanlığı personelinin teşkilat yapısı olarak daha köklü bir yapıya sahip olmasından kaynaklandığını söyleyebiliriz.

Çalışanların iş tatminleri ile kurumları arasındaki ilişkiyi inceleyecek olursak yapılan araştırmamız sonucunda; r^2 değerlerine bakıldığında emniyet biriminin iş tatmini değişkenini 0,751, sağlık biriminin iş tatmini değişkenini 0,772 ve defterdarlık biriminin iş tatmini değişkenini 0,757 oranında açıkladığını görmekteyiz. İş tatmini noktasında emniyet kurumunun genel sorunlarından olan terfi, derece, özlük hakları ve çalışma koşulları unsurlarından dolayı iş tatmini düzeyi diğer iki kuruma nazaran daha düşük düzeyde bulunmaktadır. İş tatmini noktasında sağlık ve defterdarlık birimleri birbirilerine yakın olmasına rağmen sağlık kurumunda çalışanların iş tatmin seviyeleri daha yüksek derecededir.

Çalışmamızda, 265 Erkek ve 98 Bayan personel tarafından anket formu doldurulmuştur. Uygulanan anketin % 73 'ü erkeler tarafından cevaplanırken %27'si bayanlar tarafından cevaplandırılmıştır. Çalışanların kurumsal vatandaşlık davranışı algısı ve iş tatmini arasındaki ilişki cinsiyetlerine göre inceleyen araştırma sonucunu inceleyecek olursak; ankete katılan erkeklerin KVD değişkenini % 29'luk bir oranla açıkladığı, ankete katılan bayan çalışanların ise KVD değişkenini %21'lik bir oranla açıkladığı görülmektedir. Aynı şekilde, ankete katılan çalışan erkek personelin iş tatmini ile ilişkisi %42'lik bir oran iken; bayan personelin iş tatmini ile ilişki %20'lik bir oranı

kapsamaktadır. Bu sonuca göre erkek personelin kurumsal vatandaşlık davranışı gösterme seviyesi bayan personele göre daha yüksek düzeyde olmakla birlikte erkek personellerin bayan personele oranla, yaptıkları işte daha yüksek bir iş tatmini sağladığını görmekteyiz.

Çalışmamızda yer alan 255 kişi evli, 108 kişi ise bekârdır. %70 lik bir oran ile çalışmamızın oluşturan kişilerin evli olduğu görülmektedir. Çalışanların Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve İş Tatmini arasındaki ilişki personelin medeni durumuna göre farklılık göstermektedir şeklindeki araştırma sonucuna bakacak olursak; ankete katılan evli personelin KVD değişkenini %30'luk bir oranla açıkladığı, ankete katılan bekâr çalışanların ise KVD değişkenini %24'lük bir oranla açıkladığı görülmektedir. Ankete katılan çalışan evli personelin iş tatmini ile ilişkisi %34'lük bir oran iken; bekâr personelin iş tatmini ile ilişki %25'lik bir oranı kapsamaktadır. Araştırma sonucuna göre evli personelin KVD ve iş tatmini seviyeleri bekâr personele göre daha yüksek bir seviyededir.

Çalışanların Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve İş Tatmini arasındaki ilişki öğrenim düzeyi durumuna göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezimizin araştırma sonucuna bakacak olursak; anket uygulanan çalışan personelin lise ve altı değişkenin KVD ile ilişkisi %12, çalışan personelin ön lisans değişkenin iş tatmini ile ilişkisi %23, çalışan personelin lisans değişkenin KVD ile ilişkisi %46, çalışan personelin yüksek lisans değişkeninin KVD ile ilişkisi %33, çalışan personelin doktora değişkeninin KVD ile ilişkisi %24'lük bir oranı kapsamaktadır. Aynı şekilde anket uygulanan çalışan personelin lise ve altı değişkenin iş tatmini ile ilişkisi %12, çalışan personelin ön lisans değişkenin iş tatmini ile ilişkisi %23, çalışan personelin lisans değişkenin iş tatmini ile ilişkisi %46, çalışan personelin yüksek lisans değişkeninin iş tatmini ile ilişkisi %30, çalışan personelin doktora değişkeninin iş tatmini ile ilişkisi %15'lik bir oran seviyesindedir. Veriler incelendiğinde KVD ve iş tatmini ile öğrenim düzeyi arasında Ters U biçimli bir ilişkinin biçiminin varlığı görülmektedir. Bu ilişki biçimine göre öğrenim düzeyi arttıkça KVD gösterme oranı yükselmekte ve belirli bir eğitim seviyesinden sonra bu oran düşmektedir. Araştırmamızda, lisans mezunu personelin KVD gösterme oranları en yüksek seviyededir ve bu seviyeden sonra bu oranda düşmeye başlamıştır. Aynı durum çalışanların iş tatmin seviyelerinde de geçerlidir ve lisans mezunu personelin iş tatmin seviyeleri maksimum düzeyde bulunmakta bu seviyenin üzerinde ise azalmaya başlamaktadır. Ters U biçimli ilişkinin oluşması çalışanların eğitim seviyelerinin yükselmesi ile birlikte çalıştıkları kurumdaki beklentilerinin artması ve kurumların bu beklentiye cevap verecek seviyede olmaması nedeniyle personelin KVD ve iş tatmini seviyelerinin azalması şeklinde açıklayabiliriz.

Çalışmamızda personelin çalışma süreleri; 1 yıldan az 45, 1-3 yıl arası 65, 4-6 yıl arası 94, 7-9 yıl arası 74, 10 yıl ve daha fazlası 85 kişi şeklindedir.

Çalışanların Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve İş Tatmini arasındaki ilişki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir hipotezi doğrultusunda yapılan araştırma sonucuna bakacak olursak; anket uygulanan çalışan personelin 1 yıldan az çalışma süresi değişkenin KVD ile ilişkisi %74, çalışan personelin 1-3 yıl arası çalışma süresi değişkenin KVD ile ilişkisi %64, çalışan personelin 4-6 yıl arası çalışma süresi değişkeninin KVD ile ilişkisi % 23, çalışan personelin 7-9 yıl arası çalışma süresi değişkeninin KVD ile ilişkisi %71, çalışan personelin 10 yıl ve daha fazla çalışma süresi değişkeninin KVD ile ilişkisi %39'luk bir oranı temsil etmektedir. Aynı şekilde, anket uygulanan çalışan personelin 1 yıldan az çalışma süresi değişkenin iş tatmini ile ilişkisi %65, çalışan personelin 1-3 yıl arası çalışma süresi değişkenin iş tatmini ile ilişkisi %56, çalışan personelin 4-6 yıl arası çalışma süresi değişkeninin iş tatmini ile ilişkisi % 35, çalışan personelin 7-9 yıl arası çalışma süresi değişkeninin iş tatmini ile ilişkisi %56, çalışan personelin 10 yıl ve daha fazla çalışma süresi değişkeninin iş tatmini ile ilişkisi %32'lik bir oranı kapsamaktadır. Çalışma süresi ile KVD ve iş tatmini arasındaki ilişkiye baktığımızda göreve yeni başlayan ve 1 yılını doldurmamış personelin KVD ve iş tatmini en yüksek seviyededir. Personelin kurumda geçen süre içerisinde KVD ve iş tatmini seviyeleri düşmekte ki bunun nedeni olarak personelin kurumda çalışmaya başladığında elde etmek istediği beklentilerin kurum tarafından karşılanamamış olması olarak nitelendirebiliriz. Diğer bir ifadeyle karşılıklı beklentilerin karşılanmamış olması personelin hem KVD hem de iş tatmin seviyesini zaman geçtikçe düşürmüştür. 7-9 yıl arası çalışan personelin KVD ve iş tatmin seviyesi yeniden yükselmiş ve çalışma süresi arttıkça düşmeye başlamıştır. Sonuç olarak araştırmamız neticesinde 1 yıldan daha az süre çalışanlar ile 7-9 yıl arasında çalışanların KVD ve iş tatmin seviyeleri diğer sürelerle göre daha yüksek düzeydedir.

Çalışmamızda personelin yaş aralığı; 21 ve altı 26, 22-27 arası 100, 28-33 arası 110, 34-39 arası 77, 40 ve üstü 50 personel şeklindedir. Çalışanların Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve İş Tatmini arasındaki ilişki personel yaşına göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezin araştırma sonucuna göre; 21 yaş ve daha küçük yaşta olan personelin KVD ile ilişkisi %34, 22-27 yaş aralığında olan personelin KVD ile ilişkisi %78, 28-33 yaş aralığında olan personelin KVD ile ilişkisi % 55, 34-39 yaş aralığında olan personelin KVD ile ilişkisi %87, 40 yaş ve daha büyük olan personelin iş tatmini ile ilişkisi %89'luk bir oranı kapsamaktadır. Aynı şekilde, 21 yaş ve daha küçük yaşta olan personelin iş tatmini ile ilişkisi %78, 22-27 yaş aralığında olan personelin iş tatmini ile ilişkisi %65, 28-33 yaş aralığında olan personelin iş tatmini ile ilişkisi % 81, 34-39 yaş aralığında olan personelin iş tatmini ile ilişkisi %78, 40 yaş ve daha büyük olan personelin iş tatmini ile ilişkisi %68'lik bir oranı kapsamaktadır. Araştırma sonuçlarına bakacak olursak 21 yaş ve altındaki personelin KVD algısı diğer yaş gruplarına göre daha düşük seviyede ve en yüksek oran ise 40 yaş ve üstü grubu kapsamaktadır. Araştırmada 28-33 yaş aralığı denge noktasıdır ve yaş grubundan sonra KVD algısı giderek yükselmektedir. Bunun nedeni olarak

belirli bir yaş diliminden sonra personelde gelecek kaygısı oluşması ve eldeki mevcut işin gelecek kaygısı nedeniyle yapılabilecek en iyi iş olarak görülmesi şeklinde açıklanabilir. Personelin yaşı ile iş tatminleri arasında da benzer bir dağılım görülmekte ve 28-33 yaş aralığı denge konumunda bulunmaktadır. Belirtilen yaş aralığından sonra ise yaş ile iş tatmini arasında ilişki düzenli olarak azalmaktadır.

Çalışanların Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve İş Tatmini arasındaki ilişki kadro pozisyonuna göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotez sonuçlarına göre; emniyet amiri değişkeni %45, polis memuru değişkeni %56, memur değişkeni %44, müdür, şef değişkeni %78, doktor değişkeni %45, hemşire değişkeni, %34, laborant-tekniker değişkeni %78, yardımcı hizmetler %56'lık bir oran ile KVD değişkeni ile ilişkilidir. Aynı şekilde, emniyet amiri değişkeni %23, polis memuru değişkeni %67, memur değişkeni %73, müdür, şef değişkeni %78, doktor değişkeni %23, hemşire değişkeni, %67, laborant-tekniker değişkeni %89, yardımcı hizmetler %56'lık bir oran ile iş tatmini değişkeni ile ilişkilidir. Sonuçlara göre müdür ve şef ile laborant tekniker kadro pozisyonlarında görev yapan personelin KVD algısı diğer kadro pozisyonlarına göre daha yüksek düzeydedir ve en düşük düzeyde KVD algısına sahip personel grubunu ise hemşireler oluşturmaktadır. İş tatmini sonuçlarına baktığımızda, emniyet amiri ve komiser ile doktor grubunu oluşturan personelin iş tatmini en düşük düzeyde laborant, tekniker grubu ise en yüksek iş tatminine sahip personel grubunu oluşturmaktadır.

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini arasındaki ilişki görev sınıfına göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotez sonucuna göre; emniyet hizmetleri sınıfı %68, sağlık hizmetleri sınıfı %93, genel idari hizmetler sınıfı %84, yardımcı hizmetler sınıfı %67 oranı ile KVD değişkeni ile ilişkilidir. Aynı şekilde, emniyet hizmetleri sınıfı %78, sağlık hizmetleri sınıfı %89, genel idari hizmetler sınıfı %45, yardımcı hizmetler sınıfı %93 oranı ile iş tatmini değişkeni ile ilişkilidir. Araştırma sonuçlarına göre KVD algısı en yüksek olan sınıf sağlık hizmetleri sınıfı en düşük düzeyde KVD algısına sahip hizmet sınıfı ise yardımcı hizmetler sınıfını oluşturmaktadır. İş tatmininde ise en yüksek düzeyde iş tatminine sahip hizmet sınıfı yardımcı hizmetler sınıfı en düşük düzeyde iş tatminine sahip hizmet sınıfı ise genel idari hizmet sınıfıdır.

Genel olarak değerlendirecek olursak, küreselleşen dünyada bir kurumun varlığını devam ettirebilmesi sahip olduğu maddi kaynaklarla birlikte sahip olduğu insan kaynağına bağlıdır. Kurumların insana değer veren politikalar izlemesi ve bu yönde uygulamalarda bulunmaları personelin kendilerin var olan mekanizmanın bir parçası olarak algılamalarını sağlayacak ve personelin vatandaşlık davranışları sergilemelerine olanak sağlayacaktır. Kurumsal vatandaşlık davranışı algısının personel arasında oluşmasını sağlayan önemli unsurlardan biri de iş tatminidir. Personel iş tatminlerini sağladıkları takdirde daha özverili olacak ve kendi iş tanımları içerisinde yer

almayan davranışları gönüllü olarak göstereceklerdir ve bu sayede kurumların verimliliği ve performansı artacaktır.

Sonuç olarak, kurumlar açısından insan faktörünün önem kazanması ve kurumsal vatandaşlık davranışlarının gösterilmesi kurumsal verimlilik için hayati önem kazanması nedeniyle kurumların bu alana yoğunlaştığını görmekteyiz. İş tatmini bu davranışların sergilenmesinde önemli bir aracı rolü oynamakta fakat bu aracın kullanılma biçimi kurumlara ve kurumsal yapılara göre farklılık göstermektedir. Bu nedenle kurumsal vatandaşlık davranışlarının sergilenmesinde iş tatmini unsurları aracı olarak kullanıldığında kurumsal yapıların göz önünde bulundurularak, her kurumun kendi yapısına özgün unsurların ön plana çıkarılması personelin kurumsal vatandaşlık davranışları sergilemelerinde yol gösterici olacaktır.

KAYNAKLAR

ABDULLA Jassem Mohammed., ''*Determinants of job satisfaction among Dubai police employees*'', Unpublished PhD Thesis, University of Glamorgan, 2009.

ADENİJİ Adenike Anthonia., '' *Organizational Climate and Job Satisfaction Among Academic Staff in Some Selected Private Universities in Southwest Nigeria*'', Unpublished PhD Thesis, Covenant University, Ota, Ogun State, Nigeria, January 2011.

AKINCI Zeki, ''Turizm Sektöründe İş gören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama'', Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi, Sayı:4, ss.1–25. 2002.

AKKOÇ İrfan, ÇALIŞKAN Abdullah, TURUNÇ Ömer., '' *Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü*'', Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., Yönetim ve Ekonomi, Cilt:19 Sayı:1, Yıl:2012.

AKŞİT AŞIK Nuran, ''Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme'', Türk İdare Dergisi, Sayı:467, Haziran 2010, s: 31-51, (2010)

AL ESLAMİ KANDLOUSİ Nader Sheykh, JANEE ALİ Anees, ABDOLLAHİ Anahita., ''Organizational Citizenship Behavior in Concern of Communication Satisfaction: The Role of the Formal and Informal Communication'', International Journal of Business and Management, Published by Canadian Center of Science and Education, Vol. 5, No. 10; pp: 51-61, October 2010.

ALOTAİBİ, A.G., ''Antecedents of Organizational Citizenship Behavior: a Study of Public Personnel in Kuwait'', Public Personnel Management, Vol. 30, No. 3, Fall, 363-376., 2001.

ALTUNIŞIK Remzi, COŞKUN Recai, Bayraktaroğlu Serkan, Yıldırım Engin, ''*Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*'', Geliştirilmiş 3. Baskı, Sakarya Kitabevi, Sakarya, 2004.

ALTUNYAY Ali, ''Emniyet Teşkilatı Personelinin Özlük Haklarında Sorunları'', <http://www.caginpulisi.com.tr> (19.11.2013)

AMSTRONG Michael., '' *A Handbook of Human Resource Management Practice*'', Kogan Page, 10th Edition, London and Philadelphia, 2006.

ASİLTÜRK Cesur., “ *Muhasebat Genel Müdürlüğü Çalışanlarının Sorunları*”, Yeni Asya Gazetesi, (05.03.2012)

ASLAM Rabia., “ Investigating the Relationship of OCB with Job Satisfaction Organizational Commitment and Turnover Intensions: (a case study on teaching staff of university of the punjab)”, International Journal of Economics and Management Sciences, Vol. 1, No. 9, pp, 90-100, 2012.

ATALAY İlker., “*Örgütsel Vatandaşlık Ve Örgütsel Adalet.*” Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar, 2005.

AYDIN Mustafa, “*Eğitim Yönetimi*”, Hatiboğlu Yayınevi, Ankara, 2000.

AZİZ Aysel., “*Sosyal Bilimlerde Arastırma Yontemleri ve Teknikleri*”, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2008.

AYTÜRK Nihat. “*Örgütsel ve Yönetmel Davranış*”, Detay Yayıncılık, Ankara, 2010.

BAKAN İsmail, BÜYÜKBEŞE Tuba, “*Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması*”, Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi, Sayı:7, ss.1–30, 2004.

BAKOTIĆ Danica, BABIĆ Tomislav., “*Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company*”, International Journal of Business and Social Science, Vol. 4 No. 2; February 2013.

BAŞARAN Ethem İbrahim, “*Örgütsel Davranış*”, Ankara Üniversitesi, Eğt. Fak. Yayınları, 108. Sayı Ankara, 1982.

BAŞARAN Ethem İbrahim, “*Yönetimde İnsan İlişkileri: Yönetmel Davranış*”, Gül Yayınevi, Ankara, 1998.

BATEMAN Thomas, ORGAN Dennis W., “*Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee ‘Citizenship’*”. Academy of Management Journal, 26, 4, 587-595, 1983.

BAYRAK KÖK Sabahat, “*İş tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 20 Nisan Sayı: 1, 2006.

BEDESTENCİ Çetin H., BAKAN İsmail, BÜYÜKBEŞE Tuba., ‘‘Örgüt Sırlarının Çözümünde Örgüt Kültürü’’, Alfa Aktüel Yayınları, İstanbul, Eylül, 2004.

BEŞER Ayşe., ‘Sağlık Çalışanlarının Sağlık Riskleri ve Yönetimi’’, Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi, 2012, 5 (1), 39-44.

BEUGRE, C.C., ‘Managing Equity in Organisations’ Westport CT: Quorum Books, 1998.

BİLGİÇ Reyhan., ‘İş Özellikleri Kuramı: Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme’’, Türk Psikoloji Yazıları, 11 (22), 66-77, Aralık 2008.

BİNGÖL, D., NAKTİYOK A. ve İŞCAN O.A., ‘‘Dönüştürücü Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi’’, 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 22-24 Mayıs Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon, ss. 491 508. 2003.

BİNGÖL Dursun., ‘Personel Yönetimi’’, Beta Basım Yayın, 5. Baskı, İstanbul, 1997.

BOLAT Oya İnci., BOLAT Tamer., AYTEMİZ SEYMEN Oya., ‘Güçlendirici Lider Davranışları ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Sosyal Mücadele Kuramından Hareketle İncelenmesi’’, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 12, Sayı 21, ss.215-239, Haziran 2009.

BORMAN W. C. ve MOTOWİLDO S. J., ‘Task Performance and Contextual Performance: The Meaning of Personnel Selection Research’’, Human Performance, (10): 99-109, 1997.

BOOYSEN Candice., ‘A Study of The Relationship Between Job Satisfaction Experienced by Employees Within a Retail Company and Their Organisational Citizenship Behaviour’’, University of The Western Cape, November, 2008.

BOZKURT Öznur, BOZKURT İlhan., ‘İş tatminini etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması’’, Doğu Üniversitesi Dergisi, 9 (1), 1-18, 2008.

BUKHARİ Zirgham ullah., ‘Key Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Banking Sector of Pakistan’’, International Journal of Business and Management, Vol:3, No. 12, December 2008.

BULL Ian Howard Frederick., ‘The Relationship Between Job Satisfaction and Organisational Commitment Amongst High School Teachers in

Disadvantaged Areas in The Western Cape”, University of the Western Cape, November 2005.

BULUÇ B., “Ortaöğretim Okullarında Örgütsel Sağlık İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki”, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6 (4), ss: 571- 602, 2008.

BÜRO MEMUR-SEN., “Maliye Bakanlığı ve Gelir İdaresi Başkanlığı Çalışanlarının Sorunları ve Çözüm Önerileri Raporu” Ankara, 2009.

BÜTÇE VE MALİ KONTROL GENEL MÜDÜRLÜĞÜ., “2012-2014 Dönemi Bütçe Hazırlama Rehberi”, www.bumko.gov.tr , S:3, (17.11.2013)

BÜYÜKÖZTÜRK Şener, “Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı”, *Kurum ve Uygulamadan Eğitim Yönetimi*, sayı: 32 ss.470-48, Güz 2002.

BRİEF Arthur P., “*Attitudes in and Around Organizations*”, Thousand Oaks, CA: Sage. 1998.

CARDONA Pablo, LAWRENCE Barbara S., BENTLER Peter M., “*The Influence of Social and Work Exchange Relationships on Organizational Citizenship Behavior*”, University of Navarra, WP No: 497, March, 2003.

CHANG Chi-Cheng, TSAİ Meng-Chen, TSAİ Meng-Shan., “ *The Organizational Citizenship Behaviors and Organizational Commitments of Organizational Members Influences the Effects of Organizational Learning*” *International Journal of Trade, Economics and Finance*, Vol.2, No.1, February, 2011.

CHİ-Wei Liu , PEİ-Wen Huang, CHİEN-Li Chen., “ *Organizational citizenship Behavior in a Non-U.S. Context: Its dimensions, Antecedents and Consequences*”, www.jgxy.usx.edu.cn (22.11.2013)

CHİEN Min-Huei., “ *A Study To Improve Organizational Citizenship Behaviors*”, www.mssanz.org.au, (12/09/2013)

CHİOBİWA Malvern Waini., “ *Relationship between job satisfaction and organisational citizenship behaviour among selected organisations in Zimbabwe*”, University of Fort Hare Institutional Repository Faculty of Management and Commerce, Zimbabwe, November, 2009.

CRANNY Charles J., PATRİCİA C. Smith, EUGENE F. Stone., “*Job Satisfaction: How People Feel About Their Job and How It Affects Their Performance*”, Lexington Boks, New York, 1992.

ÇETİN ÖLÇÜM Münevver., *“Örgütsel Vatandaşlık Davranışı”*, Ankara: Nobel Yayın, 2004

ÇETİNKANAT Canan., *“Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu”*, Anı Yayıncılık, Ankara, 2000.

ÇINAR Orhan, *“Örgütsel Kültür ve Yöneticilerde Kendini Geliştirme: Elektronik ve Tekstil İşletmelerinde Bir Uygulama”*, Yayınlanmış Doktora Tezi, Atatürk Uni. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 1999.

ÇİVİ Ayhan., *“ Maliye Çalışanları Haklarını Kaybediyor”*, Büro Çalışanları Hak Sendikası, (23.01.2012)

DAVİS Keith, *“İşletmelerde İnsan Davranışı-Örgütsel Davranış”*, Çeviren Kemal Tosun ve Diğerleri, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İ.İ.E. Yayın No:57, 1984.

DEMİREL Y, SEÇKİN Z., ÖZÇINAR M.F., *“Örgütsel İletişim İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma”*, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20 (2), 33- 48. 2011.

D’INTINO R. S., *“Organizational Citizenship Behavior”*, 04/30/99, www.scholar.lib.vt.edu , (08/10/2013)

DOLU Banu., *“ Bankacılık Sektöründe Çalışanların Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma”*, Süleyman Demirel Üniversitesi, Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi, Isparta, 2011.

ERDİL Oya, KESKİN Halit, İMAMOĞLU Salih Zeki, ERAT Serhat., *“Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı Ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”*, Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, ss.17–26. 2004.

ERDOĞAN İlhan., *“İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış”*, Avcıol Basım Yayın, İstanbul, 1996.

EREN Erol., *“Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi”*, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., Genişletilmiş 12. Basım, İstanbul, Ekim, 2010.

EREN Erol, *“Yönetim Psikolojisi”*, Beta Basım Yayın, İstanbul, 1996.

ERKUŞ Ahmet, TABAK Akif., *“ Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Çalışma Yönetim Tarzlarına Etkisi: Savunma Sanayisinde Bir Araştırma”*, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 2, 2009.

EROĞLU Feyzullah., ‘*Davranış Bilimleri*’, 4.Baskı, Beta Basım A.Ş., İstanbul, Şubat, 1998.

FARAHBOD Farzin, AZADEHDEL Mohammadreza, REZAEİ-DİZGAH Morad, NEZHADİ-JİRDEHİ Maryam., ‘*Organizational Citizenship Behavior: The Role of Organizational Justice and Leader–Member Exchange*’, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, Volume 3, No 9, pp: 893-903, January 2012.

FARH Jiing-Lih, ZHONG Chen-Bo Zhong, ORGAN Dennis W., ‘*Organizational Citizenship Behavior in the People’s Republic of China*’, Hong Kong University of Science & Technology Business School Research Paper, Submission # 11136.

FARH, J.L., EARLEY C., ve S.C. LIN ., ‘*Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Society*’, *Administrative Science Quarterly*, 42(3):421-444, 1997.

FATİMAH O., AMİRAA A. M., HALİM F. W., ‘*The Relationships between Organizational Justice, Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction*’, *Universiti Putra Malaysia Press Pertanika J. Soc. Sci. & Hum.* 19 (S): 115 – 121, 2011.

GAZİOĞLU Şaziye, AYSİT Tansel, ‘*Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors*’, *Erc Working Papers in Economics*, 2002.

GEORGE Jennifer M., BRIEF Arthur P., ‘*Feeling Good-Doing Good: A Conceptual Analysis of the Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship*’, *Psychological Bulletin*, Vol. 112, No. 2, 310-329, 1992.

GREENBERG, J. ve R.A. BARON., ‘*Behavior in Organizations*’, 7th Ed., New Jersey: Prentice-Hall, 2000.

GOULDNER Alwin A., ‘*The Norm Of Reciprocity: A Preliminary Statement*’, *American Sociological Review*, Vol.25, No.2, pp.161-178, 1960.

GÜNEY Salih., ‘*Örgütsel Davranış*’, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, Şubat 2011.

HAWORTH Chera L., PAUL E Levy., ‘*The Importance of Instrumentality Beliefs in the Prediction of Organizational Citizenship Behaviors*’, *Journal of Vocational Behavior*, s. 64-75, 2001.

HAZZİ Osama A., MALDAON Issa Sh., ‘*Prosocial Organizational Behaviors: The Lifeline of Organizations*’, *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, ISSN 1450-2275 Issue 54 October, 2012.

INTARAPRASONG Bhusita, DITYEN Warunee, KRUGKRUNJIT Peera, SUBHADRABANDHU Thanya., “ *Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Personnel at One University Hospital in Thailand*”, J Med Assoc Thai 2012; 95 (Suppl. 6): S102-108.

İNCE Mehmet, GÜL Hasan., “ *The Effect of Employees' Perceptions of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior: An Application in Turkish Public Institutions*”, International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 6, 134-149, June 2011.

GEORGE J. M., FORGAS J. P., “ *Affective Influences on Judgements and Behaviour in Organisations: An Information Processing Perspective*”, Journal of Organisational Behaviour and Human Decision Processes, (10): 3-34, 2001.

GREENBERG J., SCOTT K. S., “ *Why do employees bite the hands that feed them? Employee theft as a social exchange process*”. (Alıntıl原因 : **Chiobiwa** Malvern Waini, 2009:100) Research in organizational behavior, 18:111-166, 1996.

JANCOVA Jana., “ *Job Satisfaction in Teachers in Portugal and the Czech Republic*”, Diploma Thesis, Masaryk University, 2009.

JAHANGİR Nadim, MUZAHİD AKBAR Mohammad, HAQ Mahmudul., “ *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents*”, BRAC University Journal, vol. I, no. 2, 2004, pp. 75-85.

KALAYCI Gülden., “ *Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*”, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Afyon, 2007.

KAMER Meltem., “ *Örgüte Güven, Örgüte Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri*”. Yüksek Lisans Tezi. M.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2001.

KARADAĞ Engin, MUTAFCILAR Işıl., “ *Prososyal Davranış Ekseninde Özgeçicilik Üzerine Teorik Bir Çözümleme*”, FLSF Dergisi, Sayı 8, ss, 41-70, 2009.

KARATEPE Selma., “ *Örgütlerde İletişim-Güdöleme İlişkisi*”, Siyasal Kitabevi, Ankara, 2006.

KAŞLI Mehmet., “ *İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma*”, Doğuş Üniversitesi Dergisi, 8 (2), 159-174, 2007.

KAY William K., ‘*Job Satisfaction of British Ministers*’, AJPS, Vol. 3, No. 1, ss.83–97, 2000.

KAYNAK Tuğray, ADAL Zeki, ATAAY İsmail, ‘*İnsan Kaynakları Yönetimi*’, İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul 2000.

KESER Aşkın, ‘*Çalışma Yaşamında Motivasyon*’, Alfa Aktüel, İstanbul, 2006.

KILIÇ Recep, KEKLİK Belma., ‘*Sağlık Çalışanlarının İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma*’, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi, C. XIV, S II, 147-160, 2012.

KIREL Çiğdem, ‘*Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi*’, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt 28, Sayı 2, ss.115–136. 1999.

KOÇEL Tamer., ‘*İşletme Yöneticiliği*’, Arıkan Yayıncılık, İstanbul, 2007.

KOOPMANN Richard, ‘*The Relationship between Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors*’, A Review Of The Literature, Applied Psychology, 2001.

KUMAR Kuldeep, BAKHSHİ Arti, RANİ Ekta., ‘*Linking the ‘Big Five’ Personality Domains to Organizational Citizenship Behavior*’, International Journal of Psychological Studies, Vol. 1, No. 2, December 2009.

LOCKE E. A., ‘*The Nature And Causes of Job Satisfaction*’, In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand McNally, 1297-1349, 1976.

LOĞA Adem, ‘*Çalışanların Demografik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşim, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri: Askeri Birimlerde Bir Araştırma*’. Yüksek Lisans Tezi. Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2003.

LUDDY Nezaam., ‘*Job Satisfaction Amongst Employees At a Public Health Institution In The Western Cape*’, University of the Western Cape, November 2005.

MAHDİUONA Rouholla , GHAHRAMANİ Mohammad, SHARİF Ali Rezaii., ‘*Explanation of Organizational Citizenship Behavior with Personality*’, Procedia Social and Behavioral Sciences 5, 178–184, 2010.

MALHOTRA N.K., KIM S.S. ve PATIL A., “*Common Method Variance in IS Research: A Comparison of Alternative Approaches and A Reanalysis of Past Research*” Management Science, 52(12): 1865-1883., 2006.

MANIRAM Rekha., “*An investigation into the factors affecting job satisfaction at the KwaZulu Natal Further Education and Training College – SWINTON CAMPUS*” 2007.

MCNEELY B. L., MEGLINO M., “*The Role Of Dispositional And Situational Antecedents in Prosocial Organizational Behavior: An Examination Of The Intended Beneficiaries of Prosocial Behavior*”, Journal of Applied Psychology, s. 836-844, 1994.

MIAO Ren-Tao., “*Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China*”, Institute of Behavioral and Applied Management , 2011.

MINER J.B., “*Industrial-Organizational Psychology*”, McGraw Hill Company, New York 1992.

MOHAMMAD Jehad, QUOQUAB HABIB Farzana ve ADNAN ALIAS Mohmad., “*Job Satisfaction and Organisational Citizenship Behaviour: An Empirical Study at Higher Learning Institutions*”, Asian Academy of Management Journal, Vol. 16, No. 2, 149–165, July 2011.

MUHAMMAD Saher Khushi., “*Role of Commitment in the Development of Employee’s Citizenship Behaviour: Evidence from banking Sector of Pakistan*”, International Journal of Business and Social Science, Vol. 3 No. 20 (Special Issue – October 2012).

MURPHY G., ATHANASOU J. ve NEVILLE K., “*Job satisfaction and organisational Citizenship behaviour: A study of Australian human-service professionals*”, Journal of Managerial Psychology, 17 (4): 287-297, 2002.

NAVEED Asvir, USMAN Ahmad, BUSHRA Fatima., “*Promotion: A Predictor of Job Satisfaction A Study of Glass Industry of Lahore (Pakistan)*”, International Journal of Business and Social Science, Vol. 2 No. 16; September 2011.

NEWLAND Sarah J., “*Organizational Citizenship Behavior- Individual or Organizational Citizenship Behavior Organization: Does the Underlying Motive Matter?*”, Masters Theses & Specialist Projects. Paper 1159., 2012.

ODOCH Hojops, NANGOLI Sudi., “*Organizational Citizenship Behavior and Job Satisfaction*”, Unique Journal of Business Management Research, Vol. 1 (4), pp. 049-054, October, 2013.

OKTAY Mahmut, ‘‘İşletmeciler İin: Davranış Bilimlerine Giriş’’. İstanbul: Der Yayınları. 1996.

ORGAN Dennis, ‘‘Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrom’’ Lexington: Lexington Books, 1988.

ORGAN Dennis W., ‘‘The Motivational Basis Of Organizational Citizenship Behavior. Research In Organizational Behavior’’, JAI Press Inc. 12, 43-72, 1990.

ORGAN Dennis W. ve LİNGL Andreas., ‘‘Personality, Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior’’ The Journal of Applied Psychology, (135): 339-350, 1995.

ORGAN Dennis W., KONOVSKY M., ‘‘Cognitive Versus Affective Determinants of Organisational Citizenship Behavior’’, Journal of Applied Psychology, (74):157-64.,1989, www.researchgate.net, 01.09.2013.

ORGAN Dennis W., PODSAKOFF M. P. ve MCKENZİE S. B., ‘‘Organizational Citizenship Behaviour, Its Nature, Antecedents And Consequences’’, London: Sage Publications, 2005.

ORGAN Dennis W., ‘‘OCB in the Context of Organization Theory’’, pp:43-64, 2005, www.sagepub.com (10.08.2013).

OWEN Frances A., PAPPALARDO Salvatore J., SALES Carol A ., ‘‘Organizational Citizenship Behaviour: Proposal for a New Dimension in Counsellor Education’’, Canadian Journal of Counselling / Revue canadienne de counseling / Vol. 34:2, 2000.

ÖZDEMİR Asım., ‘‘ Örgütsel Özdeşleşmenin Algılanan Örgütsel Destek, Cinsiyet ve Kıdem Değişkenlerine Göre İncelenmesi’’, TSA / Yıl: 14, S: 1, Nisan 2010.

ÖZDEVECİOĞLU Mahmut, ‘‘Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik bir Araştırma’’, Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi, Sayı:20, s. 117-136, 2003.

ÖZDEVECİOĞLU Mahmut., ‘‘Örgütlerarası Vatandaşlık Davranışları: Teorik Çerçeve ve Bir Ölçek Geliştirme Çabası’’, Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi, Sayı:33, s. 47-67, Temmuz-Aralık, 2009.

ÖZEN İşBAŞI J., ‘‘alışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının

Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya, 2000.

ÖZLER Derya Ergun, ÜNVER Emre., “ *Psikolojik Sözleşmenin İş tatmini Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.17, S.2, s.325-351, Y.2012.

ÖZMEN Remzi., “*Devlet Memurları Kanunu*” Seçkin Yayıncılık, 44. Baskı, Eylül 2013.

ÖZKALP Enver., “*Örgütsel Davranış*”, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 1468, Açıköğretim Fakültesi Yayın No: 782, Eskişehir, 2003.

ÖZTÜRK Azim, GÜZELSOYDAN Selim Y., “*Büyük Mağazalarda Çalışan Personelin İş Doyumu Üzerine Çukurova Bölgesinde Bir Araştırma*”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 15, Sayı 1–2, ss. 333–347, 2001.

ÖZTÜRK Z, DÜNDAR H., “*Örgütsel Motivasyon ve Kamu Çalışanlarını Motive Eden Faktörler*”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 4, Sayı 2, ss.57–67, 2003.

PATIR Sait., “*Faktör Analizi ile Öğretim Üyesi Değerleme Çalışması*”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 4, 2009.

PENNER Louis A., DOVİDİO John F., PİLİAVİN Jane A., “*Prosocial Behavior: Multilevel Perspectives*”, Annu. Rev. Psychol., 56:14.1–14.28, 2005.

PELOSO Antony Frederick., “ *The Antecedents of The Employee Loyalty-Customer Loyalty Relationship*”, Unpublished Doctorate Thesis, Queensland University of Technology, 2004.

PODSAKOFF P. M., MACKENZİE Scott B., PAİNE Julie Beth, BACHRACH Daniel G., “*Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review Of The Theoretical And Emprical Literature and Suggestions for Future Research*”, Journal of Management, s. 513-563. 2000.

PODSAKOFF P. M., MACKENZİE Scott B, “*Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research*”, Human Performance, s. 133-151, 1997.

PODSAKOFF P.M., MACKENZİE S.B., PODSAKOFF N.P. ve LEEJ.-Y., “*Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the*

Literature and Recommended Remedies” Journal of Applied Psychology, 88(5): 879-903, 2003.

PODKASOFF M. Philip, AHEARNE Michael, MACKENZIE Scott B., ‘‘Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance’’, Journal of Applied Psychology, Vol: 82, No: 2, 262-270, 1997.

QAMAR Nida., ‘‘ Job Satisfaction and Organizational Commitment as Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB)’’, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Volume:4, No:7, S:103-122, November 2012.

RAST Sadegh, TOURANI Azadeh., ‘‘Evaluation of Employees’ Job Satisfaction and Role of Gender Difference: An Empirical Study at Airline Industry in Iran’’, International Journal of Business and Social Science. 3(7)., 2012.

ROBINSON L. L., MORRISON E. W., ‘‘Organisational Citizenship Behavior: A Psychological Contract Perspective’’, Journal of Organisational Behaviour, (15): 289–298, 1995.

SABUNCUOĞLU Zeyyat, TÜZ Melek, ‘‘Örgütsel Psikoloji’’, 4. bs. Bursa, Furkan Ofset, 2003.

SAĞLIK ÇALIŞANLARI PLATFORMU., ‘‘Sağlık Çalışanlarının Sorunları 2012 Raporu’’, www.tumrad.net , (19.11.2013)

SAYAN Sevil, ‘‘İşletmelerde Verimlilik ve Verimlilik Artırılmasına İlişkin Bir Uygulama’’, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 1990.

SCHNAKE M., ‘‘Organisational Citizenship: A Review, Proposed Model, and Research Agenda’’. Human Relations, (44):735-59., 1991.

SCHROEDER Tiffany., ‘‘Explaining Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review of the Social Exchange Perspective’’ WP- 10-03, www.weatherhead.case.edu, (03.12.2013)

SCHUURMAN Jasper., ‘‘Job characteristics, health and satisfaction. Can satisfaction with social life overcome negative job traits?’’, Erasmus University, Rotterdam Health Economics, 2011.

SCOTT John., ‘‘Fifty Key Sociologists: The Contemporary Theorists’’ Published by Routledge, 2007.

SHAHRİ Abdul Rahman., ‘*An Investigation into Teachers’ Career Satisfaction in the State of Sarawak, Malaysia*’, University of Western Australia Graduate School of Education, 2001.

SHOKRKON H, NAAMI A., ‘*The Relationship of Job Satisfaction with Organizational Citizenship Behavior and Job Performance in Ahvaz Factory Workers*’, Journal of Education & Psychology MVol. 3, No. 2, pp. 39-52, Summer, 2009.

SJAHRUDDİN Herman, ARMANU, SUDIRO Achmad, NORMIJATI., ‘*Personality Effect on Organizational Citizenship Behavior (OCB): Trust in Manager and Organizational Commitment Mediator of Organizational Justice in Makassar City Hospitals (Indonesia)*’, European Journal of Business and Management ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.5, No.9, 2013.

SMİTH C.A., ORGAN D.W., NEAR J.P., ‘*Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents*’, Journal of Applied Psychology, 68, 653-663, 1983.

SPİTZMULLER Matthias, VANDYNE Linn, ILİES Remus., ‘*Organizational Citizenship Behavior: A Review and Extension of its Nomological Network*’, Barling: Organizational Behavior (Handbook), Job No: 5124, S: 106-123, 26.03.2008.

SPSS- GÜVENİLİRLİLİK ANALİZİ, www.istatistikmerkezi.com (18.11.2013)

SUN H.Özlem, ‘*İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü*’, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara, 2002.

ŞİMŞEK M. Şerif, AKGEMİCİ Tahir, ÇELİK Adnan, ‘*Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*’, Gazi Kitabevi, 7.Baskı, Ankara, Eylül 2011.

ŞİŞMAN M., ‘*Örgüt Kültürü (Eskişehir İl Merkezindeki Okullarda Bir Araştırma)*’, Anadolu Üni. Yayınları No:732, Eskişehir, s. 41, 1994.

TAHİNCİOĞLU Gökçer., ‘*Sağlık Personeli Dertli; Sanki Sivil Değil Askeriz*’, www.medihaber.net. (19.11.2013)

TANG L. P., İBRAHİM A. H. S., ‘*Antecedents of organisational citizenship behaviour revisit: Public personnel in the United States and the Middle East*’, Public Personnel Management, (27): 529–550, 1998.

TETİK Semra., “ *Kamu İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının Bazı Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi*”, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, 2012 ISSN: 1309 -8039 (Online).

TODD Samuel Y., “ *A Causal Model Depicting The Influence Of Selected Task And Employee Variables On Organizational Citizenship Behavior*”, Electronic Theses, Treatises and Dissertations. Paper 1291, 2003.

TOKGÖZ Nuray., “ *Örgütsel Sinisizm, Örgütsel Destek ve Örgütsel Adalet İlişkisi: Elektrik Dağıtım İşletmesi Çalışanları Örneği*”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi, Ekim 2011, 6(2), 363-387.

TOSUN Hikmet, CEBECİ A. Uğur., “ *5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi Ve Kontrol Kanunu*” Muhasebat Kontrolörleri Derneği, 2. Baskı, Ankara, 2008.

TOSUN Mustafa, “*Örgütsel Etkinlik*”, TODİE Yayınları, No:196, Ankara. 1981.

TÜKELTÜRK Şule Aydın, PERÇİN Nilüfer Şahin, GÜZEL Berrin., “ *Psikolojik Kontrat İhlal Algısı ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*”, Yönetim Bilimleri Dergisi Cilt: 10, Sayı: 20, ss. 93-110, 2012.

TÜRK BÜRO SEN., “*Maliye ve GİB Çalışanlarının Sorunları ve Çözüm Önerileri Çalıştayı*”, Ankara, 16-18 Kasım 2012.

UÇKUN Seher, “*Örgüt Kültürünün Yönetim İşlevleri İle İlişkisi ve Kağıt Sanayiinde Faaliyet Gösteren Kamu ve Özel İşletmelerde Araştırılması*”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kocaeli Üni. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli , Mayıs 1999.

UYARGİL Cavide, “*İş Tatmini ve Bireysel Özellikler*”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1998.

ÜNAL Ömer Faruk., “ *Relationship Between the Facets of Job Satisfaction and the Dimensions of Organizational Citizenship Behavior: Mediating Role of Organizational Commitment*”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Y.2013, C.18, S.1, s.243-269.

VAN DYNE Linn, CUMMINGS L.L., PARKS Judi Mclean., “*Extra-Role Behaviors: In Pursuit Of Constuct And Definitional Clarity (A Bridge Over Muddied Waters)*”, Research in Organizational Behavior, Volume 17, pp: 215-285, 1995.

VARIŞLI Yıldız, ‘‘İnşaat Firmalarında Çalışanların İş Doyumu’’, Çukurova Fen Bilimleri Enstitüsü İnşaat Mühendisliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Adana, 2010.

WILLIAM L., SHIAW J., ‘‘Mood and Organisational Citizenship Behaviour: The Effects of Positive Effect On Employee Organisational Citizenship Intentions’’, Journal of Psychology, 1333 (6): 656-68, 1999.

YAGHOUBİ Esmail, MASHİNCHİ Sina Ahmadzadeh, HADİ Abdollahi., ‘‘An Analysis of Correlation Between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Emotional Intelligence (EI)’’ 13 November 2010, Munich Personal RePEc Archive MPRA Paper No. 38122, posted 17. April 2012 15:37 UTC.

YAVUZ Cavit, KARADENİZ Cemile B., ‘‘Sınıf Öğretmenlerinin Motivasyonunun İş Tatmini Üzerine Etkisi’’, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Volume 2/9 Fall, 2009.

YAZICIOĞLU Y., ERDOĞANS., ‘‘Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri’’ Detay Yayıncılık, Ankara, 2004.

YELBOĞA Atilla., ‘‘Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi’’, Sosyal Bilimler Dergisi, 4 (2), Aralık, 2007.

YILDIRIM A., ŞİMŞEK H., ‘‘Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri’’ Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2005.

YILMAZ Halil, ‘‘AB Üyeliğine Polis Teşkilatının Etkisi’’. Polis Dergisi.32: 37-44, 2002.

YILMAZ Halil, ‘‘ Mesai Düzenlemesinin Örgütsel Performans, Personel Tatmini ve Suç Önleme Üzerine Etkileri: Bursa Emniyet Müdürlüğü Ergonomik Vardiya Uygulaması’’, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Güvenlik ve Adli Bilimler Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Bitirme Projesi, Erzurum.

YILMAZ İlker., ‘‘ Verilerin Çözümlemesi-İlişki-Korelasyon’’, Ankara, Mayıs 2006.

YÜCEL Cemil, KAYNAK Selma., ‘‘Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı’’, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20, 685-706, 2008.

ZHU Yanhan., ‘‘Individual Behavior: In-role and Extra-role’’, International Journal of Business Administration, Vol. 4, No. 1; 2013.

ZİMMETOĞLU A. Fuat, ‘‘Maliye’de Neler Oluyor’’, Yeni Asya Gazetesi (14.01.2012).

ZİMMETOĞLU A. Fuat, ‘‘ Maliye, Teşkilât Kanunu ile Sıkıntıları Gidermeli’’, Yeni Asya Gazetesi (26.02.2012).

İnternet Kaynakları

www.cagipolisi.com.tr

www.bumko.gov.tr

www.jgxy.usx.edu.cn

www.mssanz.org.au

www.scholar.lib.vt.edu

www.researchgate.net

www.sagepub.com

www.tumrad.net

www.weatherhead.case.edu

www.istatistikmerkezi.com

www.medihaber.net

www.tr.wikipedia.org

ÖZET

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Van ve Bitlis İli Örneği

Bu araştırmanın amacı birçok araştırmaya konu olmuş olan Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısı ve Kamu Çalışanlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin belirlenen kamu kurumlarında incelenmesidir. Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde; kurumsal vatandaşlık davranışı algısının tanımı, kurumsal vatandaşlık davranışının türleri, kurumsal vatandaşlık davranışının boyutları, kurumsal vatandaşlık davranışına etki eden faktörler, kurumsal vatandaşlık davranışı ile ilgili teori ve araştırmalar ve son olarak kurumsal vatandaşlık davranışı ile ilişkili kavramlar açıklanmaya çalışılmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde; iş tatmini kavramı, iş tatmini ile ilgili teoriler, iş tatminini etkileyen bireysel ve kurumsal faktörler incelenmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde; kurumsal vatandaşlık davranışı algısı ile iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu ilişkiyi belirlemek amacıyla konuyla ilgili bir araştırma yapılmıştır. Araştırma, Van ve Bitlis illerindeki İl Emniyet ve Sağlık Müdürlükleri ile İl Defterdarlık'larında gerçekleştirilmiştir. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Algısının Kamu Çalışanlarının İş Tatmini üzerindeki etkisini ölçmek için 5'li Likert ölçeğinden oluşan bir anket formu kullanılmıştır.

Yapılan araştırma sonucuna ilişkin analizler neticesinde yorumlama yapılmış ve kurumsal vatandaşlık davranışı algısı ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi etkileyen nedenlere değinilerek tavsiyelerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı, İş Tatmini

ABSTRACT

Perception of Organizational Citizenship Behavior and Its Impact on Job Satisfaction of Public Employees: Example of Van and Bitlis Provinces

The purpose of this research is employee perceptions of organizational citizenship behavior and its impact on job satisfaction in the designated public institutions which has been the subject of various researches. The study consists of three main parts.

In the first part; definition of organizational citizenship behavior perception, types of organizational citizenship behavior, dimensions of organizational citizenship behavior, factors that affecting organizational citizenship behavior, theories that related with organizational citizenship behavior, related concepts with organizational citizenship behavior have been explained.

Second part of the study examine the term of job satisfaction, theories that related with job satisfaction, individual and institutional factors which effect job satisfaction.

In the third part of the study; the relationship between perception of organizational citizenship behavior and job satisfaction has examined. In order to determine this relationship, a survey was applied on the issue. Research is conducted with Provincial Police, Provincial Health Directorates and revenue offices in the provinces of Van and Bitlis. In order to measure the impact of employees perception of organizational citizenship behavior on job satisfaction, a survey for that consist of 5 point Likert scale was used.

Finally comments are made according to the analyses results and mentioned to the causes that affect the connection with employees perception of organizational citizenship behavior and job satisfaction and suggestions are made.

Key Words: Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction

EKLER**KURUMSAL VATANDAŞLIK ALGISI VE KAMU ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ ANKETİ****Sayın Katılımcı,**

Bir Yüksek Lisans tez çalışmasının bir parçası olarak bu anketin amacı Kurumsal Vatandaşlık Algısının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisini belirlemektir. Vereceğiniz cevaplar bilimsel esaslara dayalı olarak hazırlanan bu çalışmada genel anlamda değerlendirilecek olup, çok önemli katkılar sağlayacaktır. Ayırdığınız zaman için şimdiden teşekkür ederiz.

Hüseyin SEVİNÇ
Yüzüncüyıl Üniversitesi
SBE Öğrencisi

Ferit İZCİ
Doç. Dr.
Tez Danışmanı

BÖLÜM I: Bu bölümdeki sorulara şıkları ya da kutucukları işaretleyerek cevap veriniz.

1. Görev Yaptığınız Sınıf:

- Emniyet Hizmetleri Sınıfı Sağlık Hizmetleri Sınıfı Genel İdari Hizmetler Sınıfı
- Yardımcı Hizmetler Sınıfı

2. Kadro Pozisyonunuz:

- Emniyet Amiri, Komiser vb. Polis Memuru Memur Müdür, Şef vb. Doktor
- Hemşire Laborant, Tekniker vb. Yardımcı Hizmetler

3. Kurumunuzda Çalışma Süreniz:

- 1 Yılden Az 1-3 Yıl Arası 4-6 Yıl Arası 7-9 Yıl Arası 10 Yıl ve Daha Fazla
-

4. Öğrenim Düzeyiniz

- Lise ve Altı Ön Lisans (2 Yıllık) Lisans (4 Yıllık) Yüksek Lisans (Master)
- Doktora

5. Cinsiyetiniz:

- Erkek Kadın

6. Yaşınız:

- 21 ve Altı 22-27 Arası 28-33 Arası 34-39 Arası 40 ve Üstü

7. Medeni Haliniz:

- Evli Bekâr

BÖLÜM II: Bu bölümdeki ifadeleri, sağ tarafta belirtilen önermelerden size en uygun yanıtı seçerek işaretleyiniz.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
8	Mesai arkadaşlarıma, işlerinde başarılı olmaları için yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
9	Ağır iş yükü olan arkadaşlarıma yardım ederim.	1	2	3	4	5
10	Bana verilmiş bir görev olmasa da kuruma yeni katılanları gönüllü olarak işe alışmalarında yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
11	Herhangi bir nedenle işinin başında bulunmayan arkadaşımın işini yaparak yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
12	Mesai arkadaşlarımla işle ilgili problemlerinde, onlara seve seve yardım ederim.	1	2	3	4	5
13	Gerektiğinde kalan işlerimi bitirmek için mesaiye kalırım.	1	2	3	4	5
14	İşe gelmemek için mazeretim olsa bile, işe gelmeye gayret ederim.	1	2	3	4	5
15	Sabah ve öğle aralarından sonra mesaiye tam zamanında gelmeye özen gösteririm.	1	2	3	4	5
16	Kurallara ve talimatlara kimse beni gözetlemediği zaman da uyarırım.	1	2	3	4	5
17	İş yerindeki çalışma arkadaşlarıma hoşgörülü davranmam.	1	2	3	4	5
18	İşteki durumumun olumlu yönlerinden çok olumsuz yönlerini göz önünde bulundururum.	1	2	3	4	5
19	İşimle ilgili önemsiz konulardan sıkça yakınıyorum.	1	2	3	4	5
20	İş yerinde kurumdan ayrılmak istediğimden sıkça bahsederim.	1	2	3	4	5
21	Kurum içerisindeki sorunları büyütürüm.	1	2	3	4	5
22	İş arkadaşlarımla yeni teknik ve gelişmelerle ilgili fikir ve bilgiyi paylaşıyorum.	1	2	3	4	5
23	İş arkadaşlarımla haklarını çiğnemem.	1	2	3	4	5
24	Kurum içi iletişimin yüksek olmasına çalışırım.	1	2	3	4	5
25	İş ile ilgili eylem ve kararlardan etkilenen mesai arkadaşlarıma eylem ve karardan önce haber veriririm.	1	2	3	4	5
26	Kurumdaki gelişmeler hakkında her zaman bilgi sahibi olurum.	1	2	3	4	5
27	Kurumdaki gelişmelere ayak uydururum.	1	2	3	4	5
28	Kurum ile ilgili toplantı ve seminerlere gönüllü olarak katılırım.	1	2	3	4	5
29	Kurumdaki uygulamaların geliştirilmesi için teklif ve tavsiyelerde bulunurum.	1	2	3	4	5
30	Kurumsal Duyuruları okur ve takip ederim.	1	2	3	4	5

BÖLÜM II: Bu bölümdeki ifadeleri, sağ tarafta belirtilen önermelerden size en uygun yanıtı seçerek işaretleyiniz.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
31	İşimin beni tatmin ettiğini söyleyebilirim.	1	2	3	4	5
32	İşimden hoşlanmıyorum.	1	2	3	4	5
33	İş hayatımın geri kalan kısmında aynı işimi yapmaktan mutluluk duyarım.	1	2	3	4	5
34	İşimin anlamsız olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
35	Genel olarak işimi şevk ve istekle yaptığımı söyleyebilirim.	1	2	3	4	5
36	Kurum personeli olarak aldığım ücret benim ve ailemin ihtiyaçlarını karşılaması bakımından yeterlidir.	1	2	3	4	5
37	Kurum personeli olarak, gelecekte alacağım ücretin yeterli olacağını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
38	İşimdeki ücret artışları çalışanlar arasında dengesiz dağıtılmaktadır.	1	2	3	4	5
39	Yaptığım iş ile doğru orantılı ücret almaktayım.	1	2	3	4	5
40	Alacağım emeklilik ücreti, yaptığım hizmeti karşılamaya yetmektedir.	1	2	3	4	5
41	Kurum terfi sistemi herkes için adaletli bir süreçtir.	1	2	3	4	5
42	Kurumda işini iyi yapan personel adil bir şekilde terfi ettirilir.	1	2	3	4	5
43	Kurumdaki terfi sistemi beklentilerimi karşılayabilecek düzeyde, yeterlidir.	1	2	3	4	5
44	Kurumda uygulanan ödül politikaları çalışan personelin ödüllendirilmesi kapsamında adaletlidir.	1	2	3	4	5
45	Kurumda uygulanan mevcut ödüller şekil olarak tatmin edici düzeydedir.	1	2	3	4	5
46	Kurumda ödüller dağıtılırken, gerçekten uygun veya hak eden personele ödül verildiğini düşünmüyorum.	1	2	3	4	5
47	Amirlerimin yaptığım iş ile ilgili önemli ölçüde destekleri vardır.	1	2	3	4	5
48	Görevlerimi yerine getirirken amirlerim bana yardımcı olur.	1	2	3	4	5
49	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	1	2	3	4	5
50	Kurumumun yönetim kademesi mükemmel bir liderlik sergiler.	1	2	3	4	5
51	Amirim bana karşı adaletli değildir.	1	2	3	4	5

Anketimiz için değerli vaktinizi ayırdığınız için teşekkür eder, meslek hayatınızda başarılar dileriz.